

REKOMENDACIJOS, KAIP VALDYTI PSICHOLOGINĮ SMURTĄ DARBO VIETOSE

Birutė Pajarskienė, Ieva Vėbraitė, Toma Jasiukevičiūtė

Higienos instituto Profesinės sveikatos centras

Šios rekomendacijos parengtos įgyvendinant Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2009 m. birželio 25 d. nutarimu Nr. 669 patvirtintą Darbuotojų saugos ir sveikatos 2009–2012 m. strategijos įgyvendinimo 2010 m. plano priemonę „Organizuoti psichosocialinių rizikos veiksnių poveikio tyrimus ir rekomendacijų parengimą“ (Žin., 2009, Nr. 80-3345). Remiantis Higienos instituto atlikto mokslinio tyrimo duomenimis, atsitiktinai atrinktų vilniečių darbo vietose ypač dažnai (45 proc.) yra paplitęs vienas iš psichosocialinių rizikos veiksnių – psichologinis smurtas.

Higienos instituto Profesinės sveikatos centro Profesinės sveikatos tyrimų skyriaus parengtų rekomendacijų tikslas – padėti darbdaviams formuoti ir įgyvendinti prieš smurtą nukreiptą politiką Lietuvos darbo vietose.

ĮVADAS

Nuolat vykstantys technologiniai, ekonominiai ir socialiniai pokyčiai neišvengiamai keičia darbo vietą. Atsiranda naujų su darbuotojų sauga ir sveikata susijusių problemų – didėja psichosocialinė, taip pat ir psichologinio smurto, rizika. Paskutiniaisiais metais gausėja moksliniai tyrimai pagrįstų žinių apie darbe patirto smurto pasekmes darbuotojų sveikatai ir gerovei. Psichologinio smurto darbe auka gali būti pažeidžiama per profesinę sritį (viešą pažeminimą, nuomonės menkinimą, kaltinimus dėl pastangų stygiaus, beprasmių, neatitinkančių kompetencijos užduočių skyrimą, nušalinimą nuo sričių, už kurias darbuotojas buvo atsakingas, pernelyg didelį darbo krūvio skyrimą, darbo kontroliavimą ir nerealius terminus), asmeninę reputaciją (užgaulias pastabas, plūdimąsi, užgauliojimą, bauginimą, menkinimą, užuominas dėl amžiaus, lyties ar kitų asmeninių dalykų, apkalbas), izoliaciją (psichologinį ir socialinį išskyrimą, galimybių apribojimą, nuomonės ignoravimą, priešiškas reakcijas, darbui reikalingos informacijos nuslėpimą).

2005 m. Europos darbo sąlygų tyrimo duomenimis, Lietuvos ir bendri Europos Sąjungos psichosocialinės rizikos rodikliai iš esmės nesiskiria, išskyrus psichologinio smurto, o ypač ujimo / priekabiavimo dažnį. Taip pat nustatyta, kad dažniau pasireiškia diskriminacija dėl amžiaus ir nepageidautinas seksualinis dėmesys darbo vietose. Todėl Higienos institutas Vilniaus mieste atliko tyrimą, kuriuo buvo siekiama

išsiaiškinti psichologinio smurto darbo vietose paplitimą, pasireiškimo formas ir psichologinio smurto rizikos veiksnius. Tirtos keturios psichologinio smurto darbe formos – žeminimas, ujimas, priekabiavimas ir grasinimas bei penkios rizikos veiksnių grupės – teisingumas įmonėje, konfliktai, darbe atliekamo vaidmens aiškumas, darbo krūvis ir tiesioginio vadovo vadovavimo stilius.

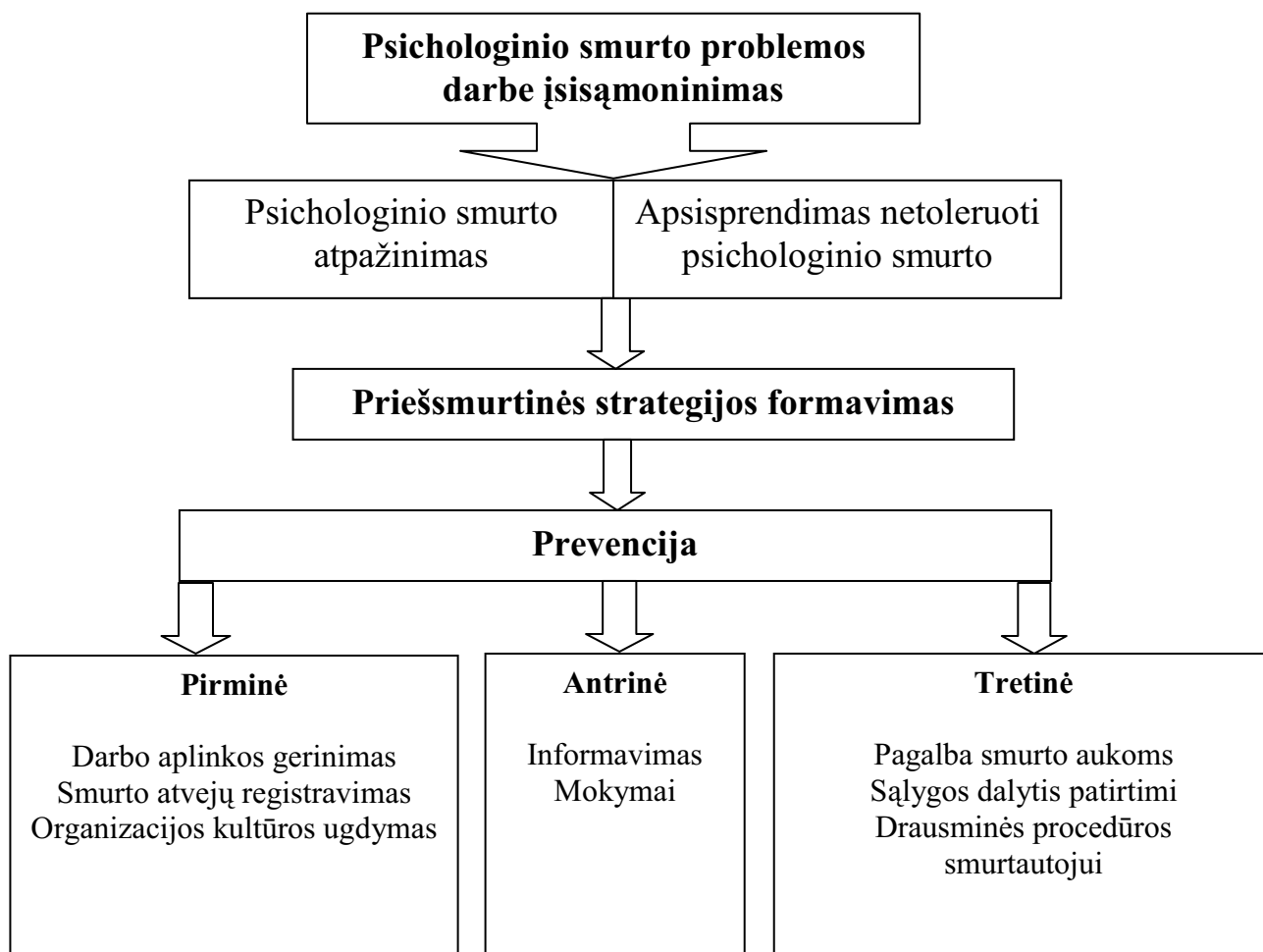
Nustatyta, kad 46 proc. apklaustų moterų ir 43 proc. vyrų darbe patiria tyčinį valdžios prieš juos ar darbuotojų grupę naudojimą, įskaitant ir grasinimą panaudoti fizinę jėgą – veiksmus, kurie gali pakenkti jų fizinei, protinei, dvasinei, moralinei ar socialinei gerovei. Tyrimu nustatyta, jog žeminimas – dažniausiai pasireiškianti psichologinio smurto forma. Šią smurto formą, kada darbuotojas jaučiasi menkinamas, negerbiamas ir nuvertinamas, patyrė 31 proc. įmonių darbuotojų (33 proc. moterų ir 28 proc. vyrų). Pasi- kartojantį užgaulų elgesį arba ujimą, siekiant kerštingai, piktybiškai pažeminti, pakenkti darbuotojui ar darbuotojų grupei, darbo vietose patiria 20 proc. respondentų (21 proc. moterų ir 19 proc. vyrų). Priekabiavimą arba bet koki nepageidautiną elgesį darbe, žeidžiantį žmogaus orumą dėl amžiaus, negalios, ŽIV būklės, šeimyninės padėties, lyties, seksualinės orientacijos, rasės, kalbos, religijos, politikos, profesinių sąjungų, kitos nuomonės ar įsitikinimų, nacionalinės ar socialinės kilmės, dėl sąsajų su mažuma, turtu, kilme ar kita padėtimi, patiria 13 proc. darbuotojų (11 proc. vyrų, 14 proc. moterų). Ir tik grasinimus panaudoti

fizinę jėgą ar valdžią prieš darbuotoją ar darbuotojų grupes dažniau patiria vyrai – 17 proc. (bendras paplitimas – 16 proc., moterų – 15 proc.).

Tyrimas parodė, kad teisingumo darbe nebuvimas, konfliktai, neaiškus vaidmuo darbe, didelis darbo krūvis ir netinkamas vadovavimo stilius ženkliai padidina psichologinio smurto darbo vietose riziką. Nustatyta, kad dažniausiai darbuotojus ujo ir žemino vadovai (atitinkamai 47 proc. ir 45 proc.), o grasino ir priekabiavo klientai, pacientai, gyventojai ir kiti įstaigoje nedirbantys asmenys (atitinkamai po 45 proc.). Tačiau dažniausiai darbovietėse nebuvo imtasi jokių smurto prevencijos priemonių. Tik 33 proc. esant uji-mo ar žeminimo atvejams buvo bandoma išsiaiškinti smurtavimo priežastis ir aplinkybes ir apie 40 proc. – priekabiavimo ar grasinimų atvejais.

2004 m. sausio 1 d. Lietuvos įmonėse įsigaliojus profesinės rizikos vertinimo tvarkai (Žin., 2003,

Nr. 100-4504) ir 2005 m. rugpjūčio 1 d. psichosocialinių rizikos veiksnių vertinimo principams (Žin., 2005, Nr. 105-3897), darbdaviai buvo įpareigoti imtis veiksmų, siekiant apsaugoti darbuotojus nuo psichologinio smurto rizikos, tačiau, nors praėjo nemažai laiko, akivaizdu, kad daugeliui organizacijų tai yra tikras iššūkis. Vien tik politiniais sprendimais paremtų procedūrų nepakako. Su šia problema susiduria ir kitos šalys. Europos Sąjungoje vis daugiau dėmesio skiriama smurto darbovietėse valdymo politikai formuoti ir veiksmingesnių šių klausimų sprendimų paieškoms. 2009 m. pavasarį, siekiant padėti užtikrinti gerą darbuotojų sveikatą ir gerovę, Europos darbo vietose 31 Europos šalyje atlikta įmonių (ESENER) apklausa, kuri parodė, kad psichosocialinės rizikos problemas spręsti yra sunkiau nei kitus darbo vietos saugos ir sveikatos klausimus, o svarbiausios kliūtys tam yra klausimo jautrumas bei informuotumo, laiko,



1 pav. Psichologinio smurto darbe valdymas

darbuotojų, lėšų ir mokymų trūkumas. Dauguma (77 proc.) ESENER apklausoje dalyvavusių Europos šalių įmonių vadovų, sveikatos ir saugos specialistų nurodė, jog stokoja informacijos, kaip spręsti konkrečius smurtavimo darbo vietose klausimus.

Rekomendacijos parengtos remiantis gerąja Europos šalių praktika ir tarptautinių organizacijų siūlymais, tikintis, kad jos padės formuoti ir įgyvendinti prieš smurtą nukreiptą politiką Lietuvos darbo vietose.

1. PSICHOLOGINIO SMURTO VALDYMAS PRASIDEDA NUO PRIEŠSMURTINĖS POLITIKOS FORMAVIMO DARBOVIETĖJE

Svarbu suprasti ir išsąmoninti, kad psichologinis smurtas darbe yra neleistinas ir privalo būti sprendžiamas organizacijos lygiu kaip ir kiti profesinės rizikos klausimai. Pasaulio sveikatos organizacija psichologinį smurtą apibrėžia kaip tyčinį valdžios prieš kitą asmenį ar darbuotojų grupę naudojimą, įskaitant ir grasinimą panaudoti fizinę jėgą, veiksmus, kurie gali pakenkti fizinei, protinei, dvasinei, moralinei ar socialinei gerovei. Esminis psichologinio smurto ir konflikto darbe skiriamasis požymis yra prievartą taikančio asmens siekimas psichologiškai dominuoti prieš smurto auką, kai darbinio konflikto metu darbuotojai šiuo požiūriu yra lygūs ir prievartą patiriantis asmuo gali apsiginti. Svarbu mokytis pastebėti ir atpažinti smurto darbe apraiškas, atkreipiant dėmesį, kad smurto darbe aukomis tampama ne tik dėl vadovų ar kolegų, bet ir dėl įstaigoje nedirbančių asmenų (pvz.: klientų, pacientų, gyventojų) neetiško elgesio.

Darbdavio / vadovo adekvatus psichologinio smurto darbe problemos aktualumo supratimas turėtų paskatinti siekti, kad ir darbuotojai turėtų pakankamai moksliniais tyrimais pagrįstų žinių apie psichologinį smurtą ir jo pasekmes. Šiam tikslui gali būti labai naudinga organizuoti informacinius susitikimus, seminarus bei mokymus ir atvirai kalbėti apie galimas psichologinio smurto apraiškas. Darbuotojų sudominimas gali būti labai naudingas, nes jie smurto problemą mato kitu kampu ir dažnai turi gerų idėjų, kaip ją spręsti. Žinotina, kad vadovo parama darbuotojams, jų įtraukimas į sprendimų priėmimo procesą palaiko gerus darbinius santykius ir taip padeda išvengti psichologinio smurto darbe.

Neatsižvelgiant į įmonės ar organizacijos dydį, veiklos sritį ar darbo santykius / darbo sutarties formą, psichologinis smurtas galimas bet kurioje

darbovietėje ir jį gali patirti bet kuris darbuotojas. Todėl pastebėtas psichologinio smurto atvejis turėtų tapti ne organizacijos gėda ar paslaptimi, o konkrečiais veiksmais ir bendromis pastangomis sprendžiamą problema.

Smurtas darbe susijęs su daugeliu psichosocialinės rizikos veiksnių, todėl, kaip ir bet kuri kompleksinė problema, turi būti sprendžiamas kompleksiskai numatant psichosocialinės rizikos prevencines priemones. Todėl prieš smurtą nukreipta politika – tai procedūrų ir priemonių kompleksas, skirtas smurto darbe problemai spręsti. Prieš smurtą nukreipta politika gali prasidėti nuo tokių esminių žingsnių:

- Nuspręsti, kad nuo šiol bet kokios smurto formos darbe nebus toleruojamos.
- Apie tai informuoti visus darbuotojus.
- Sudominti priešsmurtine darbovietės idėja darbuotojus – tai gero rezultato garantas.
- Paskirti už priešsmurtinę politiką atsakingą asmenį, kuriuo pasitikėtų visi darbuotojai.
- Bendradarbiauti su administracija, darbuotojais, padalinių ir skyrių vadovais, sveikatos ir saugos atstovais bei profesinėmis sąjungomis – tai bendras reikalas.
- Imtis veiksmų, žinant, kad ir pati geriausia priešsmurtinė priemonė situacijos per vieną dieną nepakeis – tai ilgalaikis procesas.
- Siekti, kad teisingumas ir saugumas darbe taptų norma.
- Sukurti prieš smurtą nukreiptą įmonės strategiją.

2. PRIEŠ SMURTĄ NUKREIPTA ORGANIZACIJOS STRATEGIJA. KAS TAI?

Prieš smurtą nukreiptoje organizacijos strategijoje pateikiamos paprastos, bet veiksmingos smurto atvejų sprendimo procedūros ir veiksmai, kuriais siekiama užkirsti kelią smurtui, bei numatoma, kaip bus reaguojama į smurtą darbe, jei jis įvyks. Kai išpareigojimas organizacijoje palaikyti visiškos netolerancijos nusistatymą psichologinio smurto atžvilgiu nepaisomas, reikia nustatyti tam tikrą smurto atvejų sprendimo procedūrą ir bendru sutarimu paskirti asmenį, kuriuo visi pasitiki. Juo gali būti darbuotojas ar nepriklausomas asmuo, pvz., psichologas. Taip darbuotojai įpareigojami pranešti apie patirtą smurtą.

Neatsižvelgiant į tai, kad smurto strategijai parengti yra numatomos gairės ir principai, tai nėra mechaniškai pritaikomas taisyklės. Prieš smurtą nukreipta strategija yra unikalus organizacijos kolektyvo

bendro darbo ir kūrybos vaisius, kurį galima koreguoti, keisti, siekiant kuo veiksmingiau pritaikyti prie individualios darbo aplinkos. Strategijos kūrimo proceso metu visos suinteresuotos šalys įtraukiamos kurti prieš smurtą nukreiptas konkrečias procedūras. Numatoma visų suinteresuotųjų pusių pareigos ir vaidmenys. Parengiamos aiškios instrukcijos nukentėjusiems asmenims, stebėtojams, smurtautojams, vadovams. Jose nurodoma, kaip elgtis esant smurtui ar jo grėsmei. Bendras darbas, kolektyvo išitraukimas į kūrybinį procesą ir suinteresuotumas siekiant pritaikyti bendras gaires užtikrins individualius organizacijos poreikius ir ypatumus bei suteiks garantiją, kad strategija bus įgyvendinama ir bus laikomasi jos procedūrų.

- Pagrindinis strategijos tikslas turėtų būti kiek įmanoma greičiau sustabdyti arba pakeisti elgesį, kuris žemina darbuotoją, žeidžia jo vertę ir orumą.
- Viena pagrindinių strategijos nuostatų – kad bet kokia psichologinio smurto forma yra neteisėta ir netoleruojama.
- Svarbu sukurti tokias procedūras, kurių metu visi, kurie yra susiję su psichologinio smurto darbe situacija, turėtų galimybę išsakyti savo požiūrį, pasisakyti, kaip jie suvokia situaciją.
- Sprendimai priimami remiantis ne emociniu pagrindu, bet objektyvumu ir nešališkumu.
- Strategijos įgyvendinimo procedūros turi būti aiškiai remiamos aukščiausios vadovybės ir rengiamos konsultuojantis su darbuotojais.
- Darbuotojai supažindinami su teisės aktais ir organizacijos taisyklėmis, susijusiais su psichologiniu smurtu.
- Darbuotojai supažindinami su psichologinio smurto samprata, pateikiant smurto bei skatinamo elgesio pavyzdžius.
- Numatoma smurto darbe atvejų registravimo ir nagrinėjimo tvarka.
- Numatomas informacijos suteikimas apie galimą pagalbą smurto aukoms ir smurtautojams.
- Numatomos procedūros galimiems baudžiamosios bylos kėlimo atvejams.
- Esant poreikiui, turi būti kreipiamasi patarimo į kitų organizacijų specialistus, pavyzdžiui, valstybines saugos ir sveikatos institucijas.
- Strategija ir jos įgyvendinimo procedūros turi būti nuolat peržiūrimos, ypač tada, kai įvyksta incidentas, susijęs su psichologiniu smurtu – vadovybė ir darbuotojai turi nutarti, kaip būtų galima pakeisti strategiją ir jos įgyvendinimo procedūrą, kad toks incidentas daugiau nepasikartotų.

Tiek prieš smurtą nukreipta politika, tiek prieš smurtinę organizacijos strategija grindžiama pamatiniais prieš smurtą nukreiptos prevencijos principais, kuriais remiantis kiekviena organizacija turi galimybę sudaryti savo individualius prieš smurtą nukreiptos politikos ir priešsmurtinės strategijos priemonių planus. Sprendžiant, kokios procedūros turėtų būti įtrauktos į standartinę konkrečiai įmonei pritaikytą psichologinio smurto darbe problemos sprendimo modelį, svarbu įvertinti turimus resursus. Įgyvendinant smurto prevenciją svarbu skirti pakankamai laiko įgytai patirčiai aptarti ir apibendrinti.

Psichologinio smurto darbe atvejai yra susiję su intensyvia emocine dinamika kolektyve. Tai pasireiškia emociniu išitraukimu palaikant arba smerkiant vieną iš situacijos dalyvių. Toks emocinis išitraukimas būdingas ne tik tiems darbuotojams, kurie patys tiesiogiai susidūrė su psichologiniu smurtu, bet ir jų vadovams ar kolegoms. Intensyvios emocinės reakcijos gali dar labiau apsunkinti situaciją, todėl prevencinių procedūrų įdiegimas padeda sumažinti į situaciją ištraukusių asmenų skaičių.

3. PIRMINIAI REKOMENDUOJAMI PREVENGINIAI VEIKSMAI

Pirminės prevencijos veiksmai apima psichosocialinės ir fizinės darbo aplinkos gerinimą, smurto atvejų registravimą ir organizacijos kultūros ugdymą.

3.1. Gerinti psichosocialinę darbo aplinką

Psichologinis smurtas yra vienas iš stresą sukeliančių psichosocialinės rizikos veiksnių ir kartu gali būti kaip netinkamos psichosocialinės darbo aplinkos pasekmė. Todėl identifikuojant smurto riziką, svarbu atkreipti dėmesį į galimus psichologinio smurto rizikos veiksnius – teisingumo įmonėje standartus, darbo krūvį, konfliktus, darbinį vaidmenį ir vadovavimo stilių.

- Teisingumas ir saugumo jausmas darbo vietoje yra tiesiogiai susiję. Teisingumas pasireiškia pagarba ir objektyviai vertinamomis darbuotojų galimybėmis, aiškia užimama darbine padėtimi, darbuotojų indėlio pripažinimu, sąžiningai skirstomais įstaiigos ištekliais ir pakankamu atlygiu už darbą.
- Siektina, kad darbo krūvis būtų optimalus ir kad užduotims atlikti pakaktų laiko. Smurto rizika padidėja, kada trūksta darbuotojų, laisvos darbo vietos neužpildomos nedelsiant, nenumatytas darbuotojo pavadavimas jam neatvykus į darbą, trūksta darbo dienos laiko darbui atlikti ar, esant

būtinybei, sunku atsiprašyti iš darbo. Vadovai turėtų atsižvelgti į tai, kad darbuotojai turi asmeninį gyvenimą, ir lanksčiau spręsti darbo ir asmeninio gyvenimo derinimo klausimus.

- Dažni ir nesprendžiami konfliktai darbe gali sudaryti sąlygas psichologiniam smurtui. Todėl rekomenduojama atsižvelgti į tai, ar darbuotojams patinka dirbti kartu, ar kolegos sutaria ir dirba vieningai, ar darbai visiems paskirstomi po lygiai, kaip sekasi kartu dirbti skirtingų profesijų specialistams, ar darbe dažni konfliktai.
- Darbuotojui turi būti aišku, ko iš jo tikimasi darbe. Darbas turi būti aiškiai apibrėžtas ir pakakti apmokymų pavestam darbui atlikti. Vengtini prieštarinigi darbo reikalavimai.
- Vadovo, ypač tiesioginio vadovo, asmeninės savybės ir jo vadovavimo stilius taip pat gali padidinti ar sumažinti psichologinio smurto riziką. Rizika mažėja, kai darbuotojai pasitiki tiesioginio vadovo gabumais, tiesioginiam vadovui rūpi, kaip jaučiasi jo pavaldiniai. Rizika gali padidėti, kai vadovas stengiasi viską kontroliuoti, naudojami tarnybini padėtimi, prieš priimdami su darbuotojais susijusius sprendimus, neaptaria jų, nevertina pagrįstos kritikos.
- Vengti besitęsiančio streso situacijų, nes stresui veikiant nuolat, silpsta žmogaus gebėjimas jį toleruoti, todėl gali atsirasti ar padaugėti psichologinio smurto darbe atvejų. Taip pat rekomenduojama stebėti atvejus, kai darbuotojai neatvyksta į darbą dėl ligos.

3.2. Registruoti smurto atvejus

- Nedelsiant registruojant smurto atvejus ir juos išsamiai išanalizuojant išmokstama veiksmingiau valdyti psichologinį smurtą darbe.
- Vadovai įpareigojami informuoti smurto aukas rašyti skundus / pranešimus apie įvykį su detaliais paaiškinimais, nurodant galimus liudininkus.
- Pranešime nurodoma, ar smurtavo įstaigoje dirbantis asmuo ar nedirbantis (klientas, pacientas ar pan.), smurto situacija, apraiškos ir aplinkybės, smurtautojo ir aukos charakteristikos.

3.3. Ugdyti organizacijos kultūrą

- Organizacijos kultūrą geriausiai atspindi darbdavio įsipareigojimas, kad bus užtikrinta darbuotojų sauga ir sveikata visais su darbu susijusiais aspektais.
- Informuojama, kad psichologinis smurtas netoleruojamas. Pagarba, atidumu ir atvirumu grįstas kolegų, darbuotojų ir vadovo bendravimas, vadovo

parama darbuotojams sprendžiant problemas mažina psichologinio smurto darbe riziką.

- Darbas komandoje, tinkami konkurencijos būdai, izoliacijos atpažinimas ir netoleravimas, konstruktyviai sprendžiami konfliktai skatina tinkamų sprendimų priėmimą.
- Psichologinis smurtas dažnesnis darbovietėse, kuriose nėra darbuotojų amžiaus ar lyties pusiausvyros.
- Aiškiai apibrėžiamos ir aprašomos darbuotojų pareigos ir atsakomybė, įskaitant paaukštinimo, atlyginimo nustatymo kriterijus bei taisykles.
- Ugdoma tokia organizacinė kultūra, kurioje būtų toleruojami vyraujančiai nuomonei prieštaraujantys pasisakymai ir diskusijos, gerbiama kitokia pozicija, nuomonė.

3.4. Gerinti fizinę darbo aplinką

Užtikrinti, kad darbo vieta būtų patogi ir saugi – ergonomiška, subalansuotas temperatūros ir drėgmės režimas, įrengtas tinkamas apšvietimas, ventiliacija, apsauga nuo dulkių, triukšmo ir vibracijos.

Įranga tinkamai įrengta ir prižiūrima. Padidėjusio smurto grėsmės vietose įrengiamos stebėjimo kameros, pavojaus signalai ar apsauginiai barjerai, numatomi apsaugos darbuotojai.

4. ANTRINIAI REKOMENDUOJAMI PREVENCINIAI VEIKSMAI

Antrinės prevencijos veiksmais darbuotojai informuojami apie organizacijos prieš smurtą nukreiptą strategiją, organizuojami mokymai vadovams ir darbuotojams smurto tema.

4.1. Informuoti

- Kai konkreti prieš smurtą nukreipta strategija ir jos įgyvendinimo procedūros yra parengtos, svarbu užtikrinti, kad visi darbuotojai, neatsižvelgiant į tai, ar seniai dirba, ar tik įsidarbino, suprastų organizacijoje siekiamo elgesio taisykles ir vykdomas priemones.
- Veiksminga organizacinių normų ir vertinimo rezultatų sklaida vykdoma visais prieinamais būdais, pavyzdžiui, per informacinius susirinkimus, pasitelkiant personalo atmintines, biuletenius ir kt.

4.2. Mokyti

- Mokymus inicijuoja ir remia vadovas.
- Organizuojami mokymai, pritaikyti skirtingų profesijų darbuotojams.
- Mokymai turi atitikti konkrečios įmonės poreikius bei esamą situaciją.

- Organizuojami mokymai darbuotojams ir vadovams.

Darbuotojai mokomi:

- nustatyti potencialias psichologinio smurto situacijas;
- psichologinio smurto įveikos ir problemų sprendimo būdus;
- bendravimo įgūdžių, kurie padėtų išvengti smurto ar jį sumažinti;
- skatinti palaikančią aplinką darbe;
- apsiginti.

Vadovai mokomi:

- suprasti ir paaiškinti organizacijos priešsmurtinę politiką;
- pastebėti netinkamą darbuotojų elgesį;
- įvertinti darbo aplinką ir numatyti priemones, kurios padėtų išvengti smurto darbe;
- padėti nukentėjusiems darbuotojams;
- užtikrinti informacijos apie patyrusius smurtą darbuotojus konfidencialumą pagal galiojančius teisės aktus;
- palaikyti darbuotojus ir abipuse pagarba grįstą darbo aplinką.

5. TRETINIAI REKOMENDUOJAMI PREVENGINIAI VEIKSMAI

Tretiniais prevenciniais veiksmais suteikiama visapusiškai pagalba psichologinį smurtą patyrusiems asmenims ir taikomos drausminės procedūros smurtautojams.

5.1. Suteikti pagalbą psichologinio smurto aukoms

- Psichologinį smurtą patiriantys darbuotojai gali jausti nerimą, baimę, irzlumą, pažeidžiamumą, bejėgiškumą jausmą, miego, dėmesio koncentracijos sutrikimus, įkyrias mintis, gėdą, pyktį, susierzinimą, kaltės jausmą, įsitikinimų, vertybių pokyčius, norą atkeršyti. Labai svarbu užkirsti kelią šiems simptomams ir neleisti jiems išsialėti. Darbdaviai turėtų užtikrinti visų reikalingų specialistų (psichologų, psichiatrų, slaugytojų, socialinių darbuotojų) pagalbą smurtą patyrusiems darbuotojams.
- Skubiai suteikta tinkama pagalba sumažintų nukentėjusiųjų ar smurtą mačiusių darbuotojų psichologinę traumą ir streso lygį. Kuo greičiau ji būtų

suteikta, tuo daugiau naudos būtų darbuotojams ir darbovietai.

- Psichologo konsultacija naudinga, kai sunku išsiaiškinti smurto priežastis ar abejojama skundo dėl patirto smurto pagrįstumu. Konsultacijos turėtų būti nemokamos.
- Smurtą patyrusiam darbuotojui užtikrinama reintegracija į darbovietę, garantuojant apsaugą nuo nemalonių santykių su smurtautoju, ar perkėlimas į kitą darbą.
- Psichologinį smurtą patyrusiai aukai gali prireikti skirti laiko poilsiui bei reabilitacijai (laisvų dienų skaičius priklauso nuo individualių asmens poreikių).
- Gali prireikti teisinės pagalbos dėl kompensavimo procedūrų.
- Darbdavys, esant reikalui, aukai turėtų užtikrinti pagalbą kreipiantis į teismą ir gauti žalos atlyginimą.

5.2. Sudaryti sąlygas dalytis patirtimi

- Darbdavys, konsultuodamasis su darbuotojų atstovais, organizuoja arba paveda organizuoti susirinkimus, kuriuose smurtą patyrę darbuotojai būtų išklausomi ir galėtų dalytis patirtimi.
- Rekomenduojama, kad susirinkimuose dalyvautų vadovai ir visi su smurtine situacija susiję ir už priešsmurtinę strategiją atsakingi asmenys.
- Dalijimasis asmenine smurto darbe patirtimi sušvelnina smurto poveikį.
- Padedama smurto aukoms suprasti, kas įvyko, išsakyti savo jausmus.
- Suteikiama parama, informacija, kur ieškoti pagalbos, ir kita informacija nukentėjusiems.

5.3. Naudoti drausmines procedūras smurtautojui

- Prieš taikant drausmines procedūras abi smurto įvykyje dalyvavusios pusės turi būti objektyviai išklausytos.
- Atsižvelgta į paaiškinimus, aplinkybes, ankstesnį smurtautojų elgesį. Kai kuriais atvejais užtenka neformalaus sprendimo – pokalbio su smurtautoju, skirti jam psichologo konsultaciją. Jei to nepakanka, drausminės priemonės gali būti raštiški įspėjimai, perkėlimas į kitą skyrių ar pareigas, atleidimas iš darbo.
- Už melagingus pareiškimus galima numatyti drausmines priemones.

ATMINTINĖ DARBDAVIAMS IR DARBUOTOJAMS

Darbdaviai yra įpareigojami ir galėtų:

- organizuoti psichologinio smurto ir kitų psichosocialinės rizikos veiksnių darbo vietose vertinimą;
- bendradarbiaudami su darbuotojais parengti trumpą ir veiksmingą smurto įveikos strategiją;
- užtikrinti smurto atvejų registravimą ir analizę;
- užtikrinti prieš smurtą nukreiptų veiksnių nepertraukiamumą;
- užtikrinti priešsmurtinės strategijos tobulinimą;
- užtikrinti neatidėliotiną aukų skundų analizę ir sprendimą;
- skatinti atvirai kalbėti apie psichologinio smurto darbe problemą;
- kurti pagarba grįstą bendravimą;
- nepalikti neišspręstų konfliktų;
- nubrėžti aiškias kiekvieno darbuotojo atsakomybės ribas;
- užtikrinti teisingumą ir saugumą;
- stengtis įtraukti darbuotojus į sprendimų priėmimo procesus;
- puoselėti vertybes aiškiai netoleruoti psichologinio smurto;

- skirti atsakingą asmenį, kuriuo visi pasitikėtų (psichologą, kitą specialistą, darbuotoją);
- organizuoti mokymus, kviečiant specialistus;
- garantuoti konfidencialumą ir objektyvumą smurto atvejo dalyvių atžvilgiu;
- garantuoti smurto aukoms tinkamą pagalbą;
- taikyti drausmines priemones smurtautojams.

Darbuotojai turi teisę:

- į saugias darbo sąlygas, taip pat ir į darbo vietą be smurto apraiškų;
- į aiškiai apibrėžtą vaidmenį darbe ir atsakomybę;
- lankyti mokymus, skirtus smurto prevencijai;
- rūpintis savo kultūros darbe puoselėjimu ir bendravimo kokybe;
- derinti darbo ir asmeninio gyvenimo poreikius;
- aktyviai dalyvauti vertinant profesinę riziką;
- aktyviai dalyvauti įgyvendinant priešsmurtinę politiką ir kuriant strategiją;
- naudotis priemonėmis, kurios numatytos prieš smurtą nukreiptoje strategijoje;
- bendradarbiauti su profesinėmis sąjungomis;
- netoleruoti prieš juos ir kitus asmenis nukreipto psichologinio smurto;
- pranešti apie patirtą smurto atvejį, detalai jį aprašyti.

Literatūra

1. Autonomous framework agreement on harassment and violence at work. An ETUC interpretation guide. European trade union confederation (ETUC). 2007. Prieiga per internetą: http://www.etuc.org/IMG/pdf_CES-Harcelement-Uk-2.pdf.
2. Bullying and harassment at work. A guide for managers and employers. Acas, 2009 April.
3. Bullying at work. Facts 23. European Agency for Safety and Health at Work. Prieiga per internetą: <http://osha.europa.eu/en/publications/factsheets/23>.
4. Bullying at work: a review of the literature. Health & Safety Laboratory, 2006.
5. Code of practice on the prevention of workplace bullying. Health and safety authority. 2002.
6. Code of practice on workplace violence in service sectors and measures to combat this phenomenon. Sectoral activities program. International Labour Organization, Geneva, 2003.
7. Europos įmonių apklausa apie naują ir kylančią riziką. Europos darbuotojų saugos ir sveikatos agentūra. 2010. Prieiga per internetą: http://osha.europa.eu/lt/publications/reports/lt_esener1-summary.pdf.
8. Framework guidelines for addressing workplace violence in the health sector. Joint programme on workplace violence in the health sector. Geneva, 2002.
9. Gardner S, Johnson PR. The leaner, meaner workplace: strategies for handling bullies at work. *Employment relations today*. 2001;23-36.
10. Guidance on the European Framework for Psychosocial Risk Management. Prima – EF. Protecting workers. Health series No 9. 2008.
11. Hoel H, Cooper CL. Destructive conflict and bullying at work. 2000 April.
12. Kuala Lumpur. Guidance for the prevention of stress and violence at the workplace. 2001 October.
13. Preventing workplace harassment and violence. Joint guidance implementing a European social partner agreement. 2010. Prieiga per internetą: http://www.workplaceharassment.org.uk/wp-content/uploads/2009/11/HRE_100_Guidance_report.pdf.
14. Programme on Safety and Health at Work and the Environment (SafeWork). Ilo, 2009 January. Prieiga per internetą: http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/genericdocument/wcms_108524.pdf.
15. Raising awareness of psychological harassment at work. Protecting workers' health series No 4. World health organization, 2003.
16. Violence at the workplace. Danish experiences with the prevention of violence in the social and health care sectors. 2007. Prieiga per internetą: http://www.sus.dk/files/publikationer/Violence_Workplace.pdf.
17. Violence at work. A guide for employers. Health and Safety Executive. 2006.
18. Violence at work. Facts 24. European Agency for Safety and Health at Work. Prieiga per internetą: <http://osha.europa.eu/en/publications/factsheets/24>.