

METODINĖS REKOMENDACIJOS PSICHOLOGINIO SMURTO DARBE PREVENCIJAI UŽTIKRINTI

I. REKOMENDACIJŲ TIKSLAS

Lietuvos Respublikos darbo kodekso (toliau – DK) 30 straipsnio 1 dalis darbdaviui nustato prievolę – sukurti tokią darbo aplinką, kurioje darbuotojas ar jų grupė nepatirtų priešišku, neetiškų, žeminančių, agresyvių, užgaulių, įžeidžiančių veiksmų, kuriais kėsiamasi į atskiro darbuotojo ar jų grupės garbę ir orumą, fizinį ar psichologinį asmens neliečiamumą ar kuriais siekiama darbuotoją ar jų grupę įbauginti, sumenkinti ar įstumti į beginklę ir bejėgę padėtį.

Paminėtina, kad Lietuvos Respublikos Konstitucija įtvirtina visuotinai pripažintą žmogaus teisę į asmens neliečiamumą, asmens orumo ginimą bei draudimą žmogų kankinti, žaloti, žeminti jo orumą, žiauriai su juo elgtis (Lietuvos Respublikos Konstitucijos 21 straipsnis), bei teisę turėti tinkamas, saugias ir sveikas darbo sąlygas (Lietuvos Respublikos Konstitucijos 48 straipsnio 1 dalis).

Atkreiptinas dėmesys, kad darbdavys, įgyvendindamas DK 30 straipsnio 1 dalyje nustatytą pareigą, privalo ne tik vykdyti nustatytų psichosocialinių profesinės rizikos veiksnių stebėseną, bet ir įgyvendinti darbo pobūdį atitinkančias prevencines organizacines ir technines priemones nustatytai profesinei rizikai šalinti ir (ar) sumažinti bei imtis visų būtinų priemonių psichologinio smurto darbo aplinkoje prevencijai užtikrinti ir pagalbai asmenims, patyrusiems psichologinį smurtą darbo aplinkoje, suteikti. Didelis dėmesys turi būti teikiamas numatytų prevencijos priemonių įgyvendinimo kontrolei ir jų veiksmingumui.

Šiomis Rekomendacijomis siūloma vadovautis darbdaviams, siekiant įgyvendinti psichologinio smurto darbo aplinkoje prevenciją, tačiau jos neapriboja jų teisių priimti ir taikyti kitas priemones, užtikrinančias geresnę darbuotojų saugą ir sveikatą.

Netinkamas darbdavio arba kito galią turinčio asmens elgesys, pavyzdžiui, grasinimas susidoroti ar panaudoti psichologinį ar fizinį smurtą, jėgos panaudojimas, neturi likti nepastebėtas, negali būti toleruojamas, nes žaloja ar gali sužaloti nukentėjusiojo darbuotojo asmenybę, pažeisti asmens orumą, įstumti nukentėjusį į bejėgę padėtį.

Svarbiausias prevencijos tikslas turėtų būti ne vien nubausti skriaudėją (ne visais atvejais nuobodų taikymas sustabdo smurtautoją), tačiau būtina pašalinti esamos problemos/konflikto darbe priežastis, išspręsti įsisenėjusį konfliktą ir suteikti pagalbą smurtą patyrusiam darbuotojui.

II. SMURTO DARBE IŠRAIŠKOS

Pastebėtina, kad nei DK, nei kituose darbo santykius reglamentuojančiuose teisės aktuose nėra apibrėžta smurto darbe ir jų formų sąvokų. Mokslinėje literatūroje išskiriamos kelios smurto darbe formos: fizinis, ekonominis, seksualinis ir psichologinis.

Fizinis smurtas galėtų būti suprantamas kaip veiksmas, kuriuo siekiama sukelti skausmą ir (arba) sužaloti. Fizinis smurtas gali pasireikšti (bet neatsiriboja)

mušimu, stumdymu, smaugimu, trenkimu, purtymu, tampymu, daiktų daužymu ginčo metu, daiktų mėtymu įpykus, turto naikinimu, sužeidimu - kūno sužalojimais.

Ekonominis smurtas galėtų būti suprantamas kaip darbuotojo žeminamas dėl ekonominės priklausomybės ir (ar) patirtos/patiriamos ekonominės žalos, atsiradusios dėl smurtautojo prievartos. Tai gali pasireikšti (bet neapsiriboja) daromu poveikiu susidoroti su darbuotoju finansiškai, grasinimais neskirti skatinimo priemonių ar jų mokėjimo nutraukimo, darbuotojo nuvertinimu pagal jo nuopelnus ir kvalifikaciją, neleidimas dirbti ir kt.

Seksualinis smurtas galėtų būti suprantamas kaip kėsಿನimasis ne tik į asmens sveikatą, asmens kūno neliečiamumą, bet ir socialinę laisvę, asmenybės garbę ir orumą, t.y., tuo pačiu metu seksualiniame smurte pasireiškia fizinio ir psichologinio smurto bruožai. Šis smurtas pasireiškia įvairiomis formomis, pavyzdžiui, juokais ar šaipymusi iš kito darbuotojo seksualumo ar kūno, įžeidžiančių pareiškimų darymas, įžeidinėjimas, pravardžiavimas dėl asmens seksualinių nuostatų/elgesio ir kt.

Psichologinis smurtas dažniausiai suprantamas kaip asmens įžeidinėjimais, nepagrįstų pastabų teikimu, grasinimais, draudimais, gąsdinimais, žeminimais, užgauliojimais ir kitu netinkamu elgesiu, kuriuo siekiama darbuotoją įskaudinti, įbauginti, sumenkinti ar įstumti į beginklę ir bejėgę padėtį, priversti suvokti priklausomybę/atlikti tam tikrą veiksma/paklusti smurtautojui. Pavyzdžiui, grasinimais bandoma nuslopinti galimą aukos pasipriešinimą. Psichologinio smurto darbe baimė riboja jį patiriančių darbuotojų veiksmus, laisvę, daro įtaką jų sprendimams, bendravimui, savijautai ir gerovei darbe.

Labai paplitusi psichologinio smurto darbe atmaina yra žodinis/verbalinis smurtas, t.y., bet kokia įžeidžianti kalba, kuria siekiama pažeminti, sugėdinti ar grasinti darbuotojui. Tai gali pasireikšti (bet neapsiriboja) grasinimais, prasivardžiavimais, šaukimu, rėkimu, siautėjimu, terorizavimu, atsisakymu kalbėtis ir kt.

Kiti psichologinio smurto darbe išraiškų pavyzdžiai detalizuoti Rekomendacijų 2.1.2 dalyje.

Psichologinis smurtas įmonėje, įstaigoje, organizacijoje gali būti atpažįstamas pagal kelis požymius: pasikartojimą, trukmę, stiprėjimą, piktnaudžiavimą valdžia ir tyčinį elgesį, o atsiskleidžia per organizacines priemones, socialinę darbuotojo ar jų grupės izoliaciją, priekabiavimo veiksmus, kuriais kėsಿನamasi į asmens privačią erdvę, verbalinę agresiją, gąsdinimą ar net fizinę prievartą ir gandus apie asmenį.

Apibendrinant, psichologinis smurtas gali būti suprantamas kaip aktyvios ar pasyvios agresijos veiksnių visuma. Tačiau stebint iš įprasto konflikto taško ir neieškant psichologinio smurto požymių, įžeidimas, gąsdinimas, pašaipos, replikos, apkaltos, žeminantis humoras gali būti vertinami kaip tam tikra įmonės, įstaigos, organizacijos komunikacijos kultūros problema.

III. POVEIKIS DARBDAVIUI

Kiekvienoje įmonėje, įstaigoje, organizacijoje privalu palaikyti produktyvius socialinius ir darbinius santykius. Dažniausiai pasireiškia šie pagrindiniai veiksniai, kenkiantys pozityviam psichosocialiniam klimatui darbo aplinkoje: darbo neatitinkantis atlygis, netinkami darbo įrankiai arba jų nebuvimas, nepakankamas darbuotojo pripažinimas, trukdymas jam atlikti darbo užduotis, nesudarymas sąlygų vystyti karjerą, komandinio darbo nebuvimas, sveikatai kenksminga veikla, nepakankamas rūpinimas darbuotojų sauga ir sveikata, per aukšti reikalavimai atliekamam darbui arba tokių reikalavimų nebuvimas.

Darbdavys privalo rūpintis savo vidine komunikacija, jos efektyvumą lemiančiais veiksniais, įvertinti skirtingų psichologinio smurto išraiškų poveikį įmonės, įstaigos, organizacijos veiklai ir efektyvumui. Tik žinant psichologinio smurto darbe priežastis bei pasekmes (darbuotojo (asmens) ir darbdavio lygmeniu), darbdavys gali

parinkti ir įgyvendinti efektyvią psichologinio smurto darbe prevencijos politiką bei atitinkamas prevencijos priemones.

Paminėtina, kad pastangos psichologinio smurto darbe prevencijai „atsiperka“ labiau, palyginti su pasekmėmis, kurios sunkiai prognozuojamos ir dar sudėtingiau sprendžiamos. Tarp reikšmingiausių pasekmių darbdaviui: didesnė nei įprastai darbuotojų rotacija, dažnesni skundai dėl darbo aplinkos, mažėja darbo našumas bei kokybė, lėčiau kyla kvalifikacijos lygis.

Neigiamų padarinių darbuotojui (asmeniui) ir darbdavio gerovei suvokimas leidžia vis daugiau dėmesio skirti geroms socialinėms ir psichologinėms darbo sąlygoms sukurti ir išlaikyti, taip pat įtvirtinti socialiai atsakingos organizacijos įvaizdį.

Dažnos darbuotojų kaitos (didelės dalies darbuotojų pasitraukimas iš darbo per trumpą laiką) priežastimis yra laikomi konfliktiški darbuotojų santykiai, intrigų ir apkalbų kupina aplinka, bendradarbių daromas psichologinis spaudimas, kitaip tariant, psichologinio smurto apraiškos sukuria darbe slegiančią darbo aplinką ir gali įtakoti psichosomatinų ligų atsiradimą.

Netgi pavieniai psichologinio smurto darbe židiniai neigiamai veikia visos organizacijos būklę: mažėja darbuotojų iniciatyvumas ir įtraukimas į organizacijos veiklą, atsiranda perdegimo darbe simptomai, kas gali tiesiogiai paveikti ekonominius organizacijos veiklos rezultatus.

Apibendrinant aukščiau išdėstyta, darytina išvada, kad psichologinis smurtas darbe neabejotinai veikia tiek viso kolektyvo psichosocialinį klimatą, tiek kiekvieno darbuotojo savijautą ir tai daro tiesioginę įtaką visos įmonės, įstaigos, organizacijos darbo rezultatams. Pastebėtina, kad ne visais atvejais psichosocialinis klimatas darbe atspindi atskiro darbuotojo savijautą. Kitaip tariant, teigiami psichosocialinės rizikos rezultatai negarantuoja atskiro darbuotojo geros savijautos darbe.

IV. PREVENCIJOS VEIKSMAI

Psichologinį smurtą darbe gali sukelti daug skirtingų veiksnių, kurių sąveika neigiamai veikia darbuotojo psichologinę savijautą, sveikatą, gyvenimo kokybę ir sukelia stresą. Yra dvi pagrindinės streso darbe priežastys. Pirmoji – tai darbuotojo aplinkos reikalavimai (tikri ar tik nujaučiami – subjektyvus vertinimas), kurių gali būti tik keletas arba daugybė, o jie patys – paprasti arba sudėtingi. Antroji priežastis yra darbuotojo susidorojimo su problemomis/užduotimis gebėjimai. Stresas atsiranda, kuomet asmens profesiniai gebėjimai ir darbo aplinkos reikalavimai yra nelygiaverčiai, o asmuo mano, kad jo turimi gebėjimai turi atitikti tuos reikalavimus.

Daugėjant psichologinio smurto ir priekabiavimo atvejų viešinimo, gausėjant informacijos sklaidai apie neigiamus šio reiškinio padarinius darbuotojo emocinei sveikatai ir socialinei gerovei, išlieka labai aktuali psichologinio smurto darbe prevencijos problema, tačiau tiek darbdaviai, tiek visuomenė stokoja žinių apie efektyvią prevenciją. Efektyvi prevencija susideda iš šių pagrindinių aspektų: teisinio valstybės reguliavimo ir visuomenės sąmoningumo (gebėjimas identifikuoti psichologinį smurtą, netoleravimas ir solidarizavimasis su smurtą patyrusiais asmenimis).

Labai didelis krūvis sprendžiant šią problemą tenka visuomenei (švietimo veiksmai, vystant visuomenės narių sąmoningumą) bei darbo organizacijoms (keitimas nusistovėjusios, kupinos stresinių situacijų bei konfliktus skatinančios ir palaikančios organizacijos kultūros).

Paminėtina, kad nėra universalus prevencijos priemonių sąrašas, kuris padėtų visiškai išvengti konfliktų ar psichologinio smurto apraiškų darbo vietoje. Žemiau teikiamas pavyzdinis minimalių prevencijos prieš psichologinį smurtą darbe priemonių sąrašas, kuris nėra baigtis. Darbdavys gali rengti ir įgyvendinti papildomai kitokias prevencijos priemones, kurios neprieštaraus visuotinai galiojantiems teisės aktų reikalavimams. Visos prevencinės priemonės gali būti taikomos kartu (kompleksiškai)

arba įgyvendinamos palaipsniui, nustatant prioritetus pagal organizacijos psicho-emocinę būklę. Tačiau pažymėtina, kad pirmiausia būtina nesudaryti sąlygų psichologiniam smurtui pasireikšti darbo aplinkoje. O tam būtina sukurti veiksmingą prevencijos priemonių visumą.

1. Prevencija darbuotojo (asmens) lygmeniu

Psichologinio smurto darbe prevencija darbuotojo (asmens) lygmeniu grindžiama tuo, kad kiekvieno atskiro asmens mąstymo, pasaulėžiūros, vertybių sistemos, temperamento ir elgsenos pakeisti neįmanoma, tačiau įmonė, įstaiga, organizacija gali sukurti tokias darbo aplinkos sąlygas, kurios skatins vidinę kiekvieno darbuotojo (asmens) elgesio kontrolę.

Kiekvienoje įmonėje, įstaigoje, organizacijoje yra skirtingos elgsenos darbuotojų. Kartais „sudėtingo“ būdo darbuotojų darbo santykiams reguliuoti darbdaviui reikia įdėti daugiau pastangų bei laiko negu „lengvesnio“ būdo darbuotojams. Nepaisant šių pastangų, skirtingo būdo darbuotojai darbdaviui yra gyvybiškai reikalingi, tam kad organizacija vystytųsi ir tobulėtų. Todėl pastangos sureguliuoti skirtingo būdo darbuotojus profesiniams santykiams yra reikšmingos ir „atsiperka“ labiau, palyginus su kilusiomis psichologinio smurto pasekmėmis ir jų pašalinimu dėl sudėtingumo juos sprendžiant.

Jeigu vieni su kitais darbuotojai elgtųsi oriai ir pagarbiai, psichologinio smurto darbe apraiškų nebūtų. Labai svarbu pabrėžti, kad psichologinio smurto darbe pasekmės asmeniui/darbuotojui kaip ir visai organizacijai yra sunkiai prognozuojamos.

1.1. Darbuotojų ir vadovų mokymai kompetencijai ugdyti

Nustatyti ir valdyti išgyvenamą stresą darbe tiek darbuotojams, tiek vadovams galėtų padėti periodiškai organizuojami mokymai, gerinantys konfliktų valdymo sprendimus ir streso valdymo įgūdžius.

Svarbiausias šitos prevencijos priemonės tikslas – gebėjimas atpažinti konfliktą ir tinkamai jį spręsti (mokymai skirti kompetencijai kelti). Kilus konfliktinei situacijai tarp dviejų ar daugiau darbuotojų, kas yra normalu ir neišvengiama kiekviename kolektyve, ir darbuotojams, turint konfliktų sprendimo kompetencijų, psichologinio smurto pasireiškimo tikimybė gerokai sumažėja. Tokios darbuotojų kompetencijos leidžia darbdaviams iš anksto pašalinti daugybę konfliktinių situacijų, taip sumažinant organizacijos kovą su psichologinio smurto pasekmėmis. Taigi, darbuotojų konfliktų valdymo kompetencija padeda išvengti konflikto eskalavimo bei stabdo jo plitimą. Be to, mokymai visiems darbuotojams ir vadovams gali padėti smurtautojui pripažinti ir reflektuoti savo elgesį. Tai galėtų būti mokymai apie konfliktų valdymą, smurto ir priekabiavimo supratimą, bendravimo įgūdžių tobulinimą, streso valdymą ir pan.

1.2. Darbuotojo (asmens) vaidmens konflikte suvokimas

Būtina analizuoti ir apmąstyti, kokie paties darbuotojo (asmens) veiksmai/elgesys galėjo paskatinti konfliktą arba kokios buvo padarytos konflikto sprendimo klaidos. Tam tikslui labai svarbu pačiam konflikto dalyviui įvertinti savo nuostatas ir elgesį. Jeigu darbuotojas negali to suvokti, darbdavys galėtų parengti **metodinę medžiagą (santrauką, atmintinę)**, kuriomis darbuotojas galėtų naudotis, siekdamas išvengti arba tinkamai išspręsti konfliktą. Pagrindinis šios prevencijos priemonės tikslas yra neleisti konfliktui įsisenėti. Kuo ilgiau tęsiamas konfliktas, tuo sunkesnės pasekmės tiek tiesiogiai dalyvaujantiems darbuotojams, tiek darbdaviui, dėl kurio išsprendimo gali būti reikalingi/pasitelkiami išorės specialistai, pavyzdžiui, psichologai ar mediatoriai. Dažniausia psichologinio smurto pasekmės yra nukentėjusiojo kaltės jausmas ir sumažėjusi asmens savigarba, išsivystę funkciniai organizmo sutrikimai – depresija, nemiga ir nerimas.

1.3. Kolektyvo vienijimas (subūrimas)

Po kiekvieno konflikto darbdavys galėtų imtis kolektyvo vienijimo praktikos, pavyzdžiui, organizuoti bendrus susirinkimus, išvykas, kultūros renginius ir pan., normalizuoti darbo kolektyvo emocinę aplinką.

Darbuotojo lygmeniu veiksmingiausia prevencijos priemonė yra kolektyvo dėmesys, dalyvavimas ir palaikymas.

2. Prevencija darbdavio lygmeniu (organizacinė prevencija)

Organizacinės prevencijos elementus sudaro darbo sąlygos, darbo organizavimo skaidrumas, pernelyg didelių ar mažų reikalavimų atsisakymas, darbovietės klimatas, vadovavimo kultūra, socialinė atsakomybė, organizacijos kultūros ir vertybių ugdytas ir vystymas, etikos taisyklės, savitarpio pagalbos grupės ir kt.

2.1. Psichologinio smurto darbe prevencijos politikos parengimas ir įgyvendinimas

Darbdavys, bendradarbiaudamas su darbuotojais, jų atstovais (darbuotojų patikėtiniu, darbo taryba ir profesine sąjunga) parengia ir supažindina darbuotojus su prieš psichologinį smurtą nukreipta politika. Šioje politikoje darbdavys įsipareigoja užtikrinti prieš psichologinį smurtą darbe nukreiptų veiksmų nepertraukiamumą bei taikomų prevencijos priemonių tobulinimą, esant būtinybei. Pagrindinis tokios politikos tikslas – numatyti ir įgyvendinti efektyvias ir veiksmingas prevencijos priemones, siekiant apsaugoti darbuotojus nuo psichologinio smurto bei padėti darbuotojams aiškiai ir tiksliai suprasti galimas psichologinio smurto darbe apraiškas, atpažinti jų požymius bei žinoti teisinės gynybos būdus.

Minėtoje politikoje gali būti numatomos žemiau aprašomos prevencinės priemonės, (sąrašas nėra baigtinis), kurios gali būti naudojamos ir kaip savarankiškos priemonės, nesant patvirtintai politikai.

Pavyzdinis tokios politikos sąrašas pateikiama žemiau (sąrašas nebaigtinis):

2.1.1. Deklaracija dėl psichologinio smurto darbe netoleravimo

Darbdavio viešas paskelbimas dėl psichologinio smurto darbe, neetiško elgesio netoleravimo leidžia aiškiai parodyti galimiems smurtautojams, kad netinkamas/nepriimtinas elgesys, nepriklausomai nuo jų užimamų pareigų ir (ar) indelio į darbo organizacijos veiklą, neleidžiamas jokio darbuotojo/lankytojo atžvilgiu. Taip pat tokioje deklaracijoje turėti būti aiškiai nustatyta, jog darbdavys įsipareigoja spręsti visus gautus pranešimus dėl psichologinio smurto darbe bei su tuo susijusius konfliktus.

2.1.2. Psichologinio smurto darbe formų apibrėžimas

Psichologinio smurto darbe formos turi būti aiškiai ir nedviprasmiškai apibrėžtos, tačiau reikėtų nepamiršti, kad tos formos gali keistis, dėl ko gali būti sunkiau įrodomos psichologinio smurto faktinės aplinkybės.

Dažniausiai psichologinis smurtas darbe pasireiškia kaip (sąrašas nebaigtinis):

- ✓ tiesioginiai arba netiesioginiai grasinimai ar kaltinimai, siekiant sukelti emocinį ar fizinį skausmą, ar praradimą (pavyzdžiui, grasinimai atleisti iš darbo, bloginti darbo sąlygas, sudarant darbo grafikus ir kt.);
- ✓ pasiekimų nuvertinimas (pavyzdžiui, nepagrįsta kritika darbuotojui dėl atliktų užduočių, siekiant jį žeminti, įžeisti ir kt.);
- ✓ šmeižtas (pavyzdžiui, tikrovės neatitinkančios informacijos, galinčios padaryti žalos asmens garbei ir orumui, paskleidimas ir kt.);
- ✓ pasikartojančios neigiamos pastabos (pavyzdžiui, nemalonūs skirtingo turinio komentarai ir kt.);

- ✓ ignoravimas (pavyzdžiui, izoliavimas, atirbojimas nuo kolektyvo ir bendrų veiklų, nesidalinimas informacija, nuolatinis darbuotojo prašymų ir poreikių nepaisymas, neigimas ir kt.);
- ✓ manipuliavimas (pavyzdžiui, atvejai, kai darbuotojui nustatomas neadekvatus darbo krūvis, manipuliavimas darbo užmokesčiu, keliami neįgyvendinami reikalavimai ir kt.);
- ✓ sarkazmas (pavyzdžiui, piktas pašiepimas, kandi ironija ir kt.);
- ✓ noras išjuokti (pavyzdžiui, darbuotojo ar darbuotojų grupės elgesys, kai kolektyvo pajuokai yra pateikiamos asmeninės ir profesinės kito asmens savybės, laidomos pašaipios pastabos apie darbuotoją ar asociatyvūs juokai, sukuriama priešiška ir neetiška aplinka, kurioje darbuotojas jaučiasi užgauliojamas, žeminamas ir kt.);
- ✓ riksmi (pavyzdžiui, bendravimas pakeltu tonu, nevaldomos emocijos ir kt.);
- ✓ viešas žeminimas (pavyzdžiui, žeminantys komentarai darbuotojo atžvilgiu, komentarai, kuriais siekiama darbuotoją pažeminti, sumenkinti, panieka ir kt.);
- ✓ įžeidimai, siekiant pakirsti darbuotojo pasitikėjimą savimi, įskaitant ir viešą pažeminimą;
- ✓ veiksmy, pareiškimų ar gestų, kurie nukreipti į darbuotojo savigarbą ir savivertę, siekiant pažeminti, naudojimas.

2.1.3. Elgesio kodeksas arba tinkamo elgesio nustatymas

Ši priemonė laikoma labai naudinga, nes leidžia tiksliai nustatyti, koks elgesys darbovietėje laikomas pageidaujamu ir (ar) nepageidaujamu, ir įpareigoja visus darbuotojus laikytis nustatytų elgesio normų. Tokiu būdu darbuotojai tiksliai žino, kokie bendravimo standartai/reikalavimai yra taikomi konkrečioje įmonėje, įstaigoje, organizacijoje, ir privalo jų laikytis.

2.1.4. Psichologinio smurto darbe pranešimų registravimo ir nagrinėjimo tvarka

Pagrindinis šios priemonės tikslas: problemos atpažinimas ir jos netoleravimas. Psichologinio smurto darbe pranešimų registravimas ir jų nagrinėjimas/tyrimas leidžia veiksmingiau valdyti psichologinį smurtą darbe bei numatyti efektyvias prevencijos priemones.

Nepriklausomai nuo įmonės, įstaigos, organizacijos dydžio bei vykdomos ekonominės veiklos psichologinis smurtas darbe galimas bet kurioje darbovietėje ir jį gali patirti bet kurios grandies bei pareigybės darbuotojas. Visi pranešimai apie psichologinio smurto darbe atvejus (*tiek žodiniai, tiek rašytiniai*) turi būti fiksuojami bei nagrinėjami. Tam tikslui darbdavys parengia psichologinio smurto darbe atvejų/pranešimų registravimo ir nagrinėjimo tvarką, kurios nuostatomis garantuojamas pranešimo aplinkybių neviešinimas, darbuotojo, pranešusio apie psichologinio smurto atvejį/-us ir (ar) nukentėjusiojo konfidencialumas (esant tokiam prašymui) ir pranešimą tiriančių asmenų (sudarytos komisijos narių) objektyvumas. Minėtoje tvarkoje reglamentuojamos pranešimų/atvejų registravimo ir nagrinėjimo procedūros, sprendimų priėmimo terminai (pranešimai turėtų būti išnagrinėti per kiek įmanoma trumpesnę laiką) ir kt.

Siekiant teisingo ir objektyvaus psichologinio smurto darbe atvejų išsprendimo, rekomenduojama sudaryti komisiją, į jos sudėtį įtraukiant darbuotojų atstovus (pavyzdžiui, darbo tarybos, profesinės sąjungos narius, darbuotojų patikėtinį, darbuotojų atstovą saugai ir sveikatai) bei pasitelkiant skirtingų sričių specialistus, pavyzdžiui, teisininko, psichologo ir kt. Komisija galėtų ne tik nagrinėti darbovietėje gaunamus pranešimus apie psichologinio smurto atvejus, bet ir analizuoti registruotus pranešimus dėl psichologinio smurto, nustatytus psichologinio smurto atvejus, bei esant

poreikiui, teikti darbdaviui rekomendacijas (pasiūlymus) dėl darbovietėje įtvirtintos psichologinio smurto darbe prevencijos politikos tobulinimo/ atnaujinimo. Komisijos sudarymą, funkcijas bei kompetencijas rekomenduojama nustatyti komisijos veiklos nuostatuose.

2.1.5. Atsakingo asmens paskyrimas

Ypač svarbus vaidmuo įmonėje, įstaigoje, organizacijoje tenka asmeniui atsakingam už psichologinio smurto ir priekabiavimo prevenciją. Paminėtina, kad šis asmuo privalo turėti atitinkamą kompetenciją bei darbuotojų pasitikėjimą. Toks asmuo galėtų konsultuoti darbuotojus kilus konfliktui, išklaudyti darbuotojų nuogąstavimus bei organizuoti vidinę komunikaciją (informuojant darbuotojus apie psichologinio smurto darbe atvejus bei jų sprendimus, galimus psichologinio smurto pavojus ir būdus kaip apsaugoti save), užtikrintų grįžtamoji ryšio sklaidą ir kt.

Laikytina, kad pagarba, atidumu ir atvirumu grįstas bendradarbių, darbuotojų ir vadovo bendravimas, vadovo/-ų parama darbuotojams sprendžiant problemas mažina, psichologinio smurto darbe atsiradimo tikimybę bei ugdo organizacinę kultūrą.

2.1.6. Darbuotojų įtraukimas bei informavimas.

Dažnai įmonių, įstaigų, organizacijų vadovams kyla klausimas, ką daryti, kai psichologinis smurtas darbe jau pasireiškė, tačiau visiems akivaizdu, kad darbuotojų požiūris sunkiai pakeičiamas, todėl be pavienių konfliktų sprendimų būdų būtina aiškiai apibrėžti ir laikytis darbdavio nustatytų elgesio normų, t.y., darbdavys privalo užtikrinti psichologinio smurto darbe prevenciją darbuotojo (asmens) ir darbdavio lygmenimis. Tam tikslui pasiekti yra naudinga įtraukti į šiuos procesus darbuotojus ir jų atstovus (darbuotojų patikėtinį, darbo tarybą, profesinę sąjungą), atsiklausti jų nuomonės, tiriant rezonansinius psichologinio smurto darbe atvejus (labai sudėtingi skundai, didelės pasekmės nukentėjusiojo sveikatai ir gerovei darbe bei kolektyviniai pranešimai), ir informuoti apie darbdavio prieš psichologinį smurtą nukreiptą strategiją. Tokio susitikimo pagrindu įmonės, įstaigos, organizacijos vadovybė galėtų modeliuoti elgesį, kuriuo pavyzdžiu būtų patariama sekti kitiems darbuotojams.

2.1.7. Pagalba darbuotojams patyrusiems psichologinį smurtą.

Vadovaujantis DK 30 straipsnio 2 dalimi, darbdavys turi pareigą imtis visų būtinų priemonių pagalbai asmenims, patyrusiems psichologinį smurtą darbo aplinkoje, suteikti.

Atsižvelgiant į konkretų atvejį ir esamą poveikį darbuotojų emocinei sveikatai, pagalba gali būti įvairių formų (sąrašas nėra baigtinis), pavyzdžiui, sudaryta galimybė darbuotojams, patyrusiems psichologinį smurtą, naudotis visų reikalingų specialistų (psichologų, psichiatrų ir kt.) paslaugomis; apmokėta už tų specialistų paslaugas (vadovaujantis protingumo principu); darbo rotacija; darbuotojo perkėlimas į kitą darbo vietą (nepažeidžiant DK nuostatų); atostogų suteikimas ir kt.

2.2. Vadovų kompetencijos tobulinimas

Praktika rodo, kad vadovai, kurių kompetencijos sprendžiant konfliktus yra didesnės, tiksliai žino kokio tikslo, sprendžiant konfliktą, siekiama ir kokia baigtis labiausiai atitinka darbdavio vertybes bei lūkesčius.

Vadovų kompetencijos tobulinimo tikslas – pastebėti nepageidaujamą darbuotojų elgesį; įvertinti galimas konflikto darbe pasekmes ir numatyti priemones, kurios padėtų išvengti psichologinio smurto apraiškų pasireiškimo darbo aplinkoje; padėti psichologinio smurto darbe paveiktiems darbuotojams (rotuojant užduotis, organizuojant darbą, numatant darbo patalpas ir kt.); užtikrinti informacijos apie patyrusius smurtą darbuotojus konfidencialumą pagal galiojančius teisės aktus ir skatinti abipuse pagarba grįstą darbo aplinką.

2.3. Informaciniai susitikimai (pokalbiai su vadovais)

Labai reikšmingi yra vadovų pokalbiai su darbuotojais, kurių tikslas yra saviugda. Pavyzdžiui, jeigu per sąlyginai trumpą pokalbį buvo kalbėtasi apie darbuotoją ar jo konkrečią situaciją, gali būti, kad darbuotojas apgalvojo savo veiksmus/elgesį, sukėlusį konfliktą ir tai leido jam įsisąmoninti tam tikrus konkrečius dalykus, kurie ateityje leistų įtakoti jo veiksmus, siekiant užkirsti kelią kitų konfliktų atsiradimui.

Rekomenduojama planuoti ir organizuoti tokius susitikimus/pokalbius su darbuotojais. Tikėtina, kad su vienais darbuotojais tokie pokalbiai vyks rečiau, o su kitais vyks dažniau (tai tiesiogiai priklausys nuo asmens būdo ir elgsenos). Kartais, jeigu darbuotojas patyrė stiprius emocinius išgyvenimus dėl patirto psichologinio smurto darbe, tokio pobūdžio pokalbiai ne visada gali būti tinkami, o situacijai išspęsti turėtų būti pasitelkiami specialistai, pavyzdžiui, taikoma terapija.

Taip pat tokie susitikimai skatina skirtingo lygio vadovus keisti požiūrį į problemų sprendimus – nustatyti lūkesčius, išklaudyti abi puses ir suprasti elgesio motyvus, o ne taikyti bausmes. Vadovai, taikantys aptartus metodus, neskuba daryti išvadų, nesilaiko stereotipinio mąstymo – netapatina elgesio su asmenybe, kitaip vertinamas tik konkretus elgesys.

2.4. Vidinė komunikacija

Įmonės, įstaigos, organizacijos veikla priklauso nuo išorinės ir vidinės komunikacijos. Pastarosios tikslas – informacijos darbuotojams suteikimas. Rekomenduojama periodiškai darbuotojams priminti apie galimas psichologinio smurto situacijas; psichologinio smurto sprendimus; bendravimo ir elgsenos būdus, kurie padėtų išvengti konfliktų darbe ir (ar) jį sumažinti; skatinti emociškai saugią darbo aplinką bei pažeistų teisių gynbos galimybes ir kt.

Darbdaviai gali labai efektyviai akcentuoti per vidinius komunikacijos kanalus organizacijos vertybių sistemą nekonfliktiškos kultūros palaikymo aspektais, nes geriausias problemos sprendimo būdas – apskritai neleisti kilti konfliktui. Tokia kryptinga vidinė komunikacija leidžia viešinti Psichologinio smurto darbe prevencijos politiką darbovietėje.

Ši prevencijos priemonė yra svarbi tuo, kad smurtautojas labiausiai bijo būti demaskuotas/paviešintas, todėl problemos paviešinimas gali būti labai efektyvus. Kadangi netinkamas elgesys yra slepiamas, kas sudaro palankią terpę jam vešėti. Darbuotojams patyrusiems psichologinio smurto darbe apraiškas, reikia nebijoti prašyti pagalbos, būtina pasitelkti darbuotojų atstovus, darbo tarybas, profesines sąjungas. Svarbu, jog sveikos darbo aplinkos be smurto apraiškų kūrimo sėkmei užtikrinti reikalingas visų pusių bendradarbiavimas. Darbdavys turi motyvuoti visus darbuotojus netoleruoti smurto ir atskleisti galimus smurtautojus, skatinti atvirai kalbėti apie psichologinio smurto darbe problemą, kurti pagarbą grįstą bendravimą ir pan.

2.5. Poveikio priemonių taikymas smurtautojui

Darbdavio poveikio priemonių taikymas smurtaujančiam darbuotojui yra kraštutinė priemonė, kuri gali būti taikoma, kuomet psichologinis smurtas darbe yra objektyviai įrodytas, visos konflikte dalyvaujančios pusės yra išklaudytos, atsižvelgta į paaiškinimus, aplinkybes, ankstesnį smurtautojo elgesį.

Daugeliu atveju pakanka neformalaus sprendimo – pokalbio su smurtautoju, tačiau jei to nepakanka – galimos įvairios poveikio priemonės (pavyzdžiui, raštiškas įspėjimas, atleidimas iš darbo, darbo vietos pakeitimas ar rotacija (nepažeidžiant DK nuostatų), kt.).

Atkreiptinas dėmesys, kad psichologinio smurto problemos turi būti sprendžiamos, taikant skirtingas poveikio priemones (keliant organizacinę kultūrą bei gerinant mikroklimatą), nes poveikio priemonių taikymas pats savaime nebūtinai užtikrina

reikšmingą poveikį smurtautojui, tačiau gali atgrasyti kitus smurtautojus nuo psichologinio smurto taikymo. Taigi, žinojimas, kad už psichologinio smurto naudojimą yra nustatyta ir taikoma atsakomybė, gali teigiamai paveikti visą įmonės, įstaigos, organizacijos emocinį klimatą.

V. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

Psichologinio smurto darbe prevencija suprantama kaip vienas iš palankių įmonės, įstaigos, organizacijos psichosocialinį klimatą, asmens orumą ir tarpusavio santykių kokybę užtikrinančių sprendimų.

Pažymėtina, kad atsakomybė už DK 30 straipsnyje numatytos pareigos vykdymą - sudaryti tokią darbo aplinką, kurioje darbuotojas ar jų grupė nepatirtų priešišku, neetiškų, žeminančių, agresyvių, užgaulių, įžeidžiančių veiksmų, kuriais kėsinama į atskiro darbuotojo ar jų grupės garbę ir orumą, fizinį ar psichologinį asmens neliečiamumą ar kuriais siekiama darbuotoją ar jų grupę įbauginti, sumenkinti ar įstumti į beginklę ir bejėgę padėtį, tenka darbdaviui, todėl jis turi būti tiesiogiai suinteresuotas, kad būtų užtikrinta saugi ir sveika darbo aplinka visais su darbo santykiais susijusiais klausimais.

Akivaizdu, kad idealių sprendimų, tinkančių visais gyvenimo atvejais, nėra, tačiau darbdavys privalo nuolat dėti pastangas palaikyti įgyvendinamas psichologinio smurto darbe prevencijos priemones. Sistemingas aiškesnės ir skaidresnės darbdavio veiklos vystymas ilgalaikėje perspektyvoje leidžia pasiekti geresnius darbo rezultatus, nei tiesioginis tarpasmeninių santykių reguliavimas.

Labai svarbu pažymėti, kad kiekvienos organizacijos siektinas rodiklis – psichologinis saugumas darbe - turi tapti norma.