**BIUDŽETINĖS ĮSTAIGOS DIENOS CENTRO „ŠVIESA“**

**FIZINIO IR PSICHOLOGINIO SMURTO PRIEŠ LANKYTOJUS**

**IR FINANSINIO PIKTNAUDŽIAVIMO JŲ ATŽVILGIU**

**PREVENCIJOS PROCEDŪRŲ TVARKOS APRAŠAS**

1. **BENDROSIOS NUOSTATOS**
2. Biudžetinės įstaigos dienos centro „Šviesa“ (toliau – Centro) vykdomų fizinio, psichologinio smurto prieš lankytojus ir finansinio piktnaudžiavimo jų atžvilgiu prevencijos procedūrų tvarkos aprašo (toliau – tvarka) tikslas – užkirsti kelią fiziniam ir psichologiniams smurtui prieš lankytojus ir darbuotojus ir finansiniam piktnaudžiavimui lankytojų atžvilgiu.
3. Tvarkoje vartojamos sąvokos:
   1. **Smurtas** – tai vieno žmogaus arba žmonių grupės prievartos veiksmas prieš kitą žmogų arba žmonių grupę, iš to turint kokios nors naudos arba pasitenkinimo.
   2. Smurtu laikoma:
      1. visa, kas daro asmeniui psichologinę, fizinę, dvasinę žalą ir sukelia kančią,
      2. grasinimai,
      3. bandymai apriboti asmens laisvę.
4. **Psichologinis smurtas** – tai:
   1. tyčiojimasis,
   2. grasinimai,
   3. gąsdinimai,
   4. atstūmimas,
   5. kalbėjimas pakeltu tonu,
   6. kalbėjimas asmens orumą žeminančiu tonu.
5. **Finansinis smurtas** – neteisėtas lankytojų finansinių lėšų panaudojimas.
6. **Patyčios** – tai psichologinę ar fizinę jėgos persvarą turinčio asmens, ar asmenų grupės tyčiniai, pasikartojantys veiksmai, siekiant įžeisti, įskaudinti ar kitaip sukelti psichologinę ar fizinę žalą kitam asmeniui.
7. **SMURTĄ PROVOKUOJANTYS IR SMURTUI NELEIDŽIANTYS ATSIRASTI VEIKSNIAI**
8. Veiksniai, galintys sumurtą išprovokuoti:
   1. dažni, neįvardinti ir nesprendžiami konfliktai;
   2. didelis darbuotojų darbo krūvis;
   3. teisingumo ir saugumo jausmo darbo vietoje trūkumas.
9. Veiksniai, neleidžiantys smurtui atsirasti:
   1. naujų reagavimo į smurto atvejus būdų, kurie padėtų megzti lygiavertiškesnius ir nuoširdesnius santykius tarp lankytojų ir Centro darbuotojų, ieškojimas.
   2. konfliktų nenaudojant jėgos sprendimas;
   3. reagavimas nedelsiant į bet kokios formos smurtą;
   4. centro darbuotojų informavimas ir komunikavimas apie įvykusį smurto atvejį;
   5. triukšmo, intrigų, apkalbų vengimas, draudimas skleisti asmens garbę ir orumą žeminančią informaciją;
   6. dalykinės ir darbinės darbo atmosferos užtikrinimas, gerų tarpusavio santykių skatinimas, Centro darbuotojų ir lankytojų bei kitų suinteresuotų asmenų tarpusavio pagarba;
   7. Centro darbuotojų vertybių puoselėjimas: bendruomeniškumas, mandagumas, paslaugumas, rūpinimasis kitais, tarpusavio pasitikėjimas, solidarumas, lygiateisiškumas ir kt. vertybės.
10. **SMURTO PREVENCIJOS PROCEDŪROS**
11. Fizinio ir psichologinio smurto prevencijos procedūros:
    1. Centro darbuotojų švietimas – veikla, skirta smurto rizikai mažinti, apimanti visų darbuotojų švietimą, informavimą ir kt. priemones:
       1. darbuotojų pareigybių aprašuose atsakomybės už emociškai saugios aplinkos kūrimą numatymas;
       2. Centro darbo tvarkos taisyklėse atsakomybės už neleistinus veiksmus prieš lankytojus numatymas.
    2. Centro lankytojų švietimas ir prevencinės priemonės:
       1. kalbėjimas su lankytojais apie elgesį galimo smurto metu;
       2. lankytojų supažindinimas su elgesio taisyklėmis, jų aptarimas (laiptinėse, autobuse, valgykloje, grupėje, studijoje ir už Centro ribų);
       3. sąrašo lankytojų, kurie emociškai negali būti vienoje veikloje sudarymas ir periodinis peržiūrėjimas;
       4. budėjimas laiptinėse nustatytu laiku (esant didžiausiam lankytojų judėjimo srautui);
       5. lankytojų, linkusių į agresyvų elgesį, individualus palydėjimas į užsiėmimus;
       6. darbuotojų budėjimas vykstant renginiams salėje, lauke.
12. Finansinio smurto prevencijos procedūros:
    1. Tėvų/globėjų informavimas apie tai, kam bus reikalingi pinigai, tikslus jų kiekis, tiksli suma;
    2. bilietų, kasos čekių pateikimas tėvams/globėjams;
    3. lankytojui turint didesnę pinigų sumą – susisiekimas su tėvais/globėjais ir informavimas.
13. Visais įtariamų ir realių patyčių ar smurto atvejais procedūros. Kiekvienas Centro darbuotojas nedelsiant reaguodamas:
    1. įsikiša įtarus ir/ar pastebėjus smurtą arba patyčias – nutraukia bet kokius tokį įtarimą keliančius veiksmus;
    2. primena asmeniui, kuris tyčiojasi darbo tvarką ir elgesio taisykles;
    3. jei lankytojui reikia pagalbos, kreipiasi į pagalbą galinčius suteikti asmenis – Centro darbuotojus, (tėvus/globėjus), arba institucijas (pvz., policija, greitoji pagalba);
    4. informuoja Centro direktorių ir/ar tiesioginį vadovą apie įtariamas ir/ar įvykusiais patyčias ar smurtą;
    5. patyčias patiriantis lankytojas ar patyčių stebėtojas, matęs ir žinantis apie patyčias, nedelsiant informuoja bet kurį Centro darbuotoją, kuriuo pasitiki, kuris privalo informuoti tiesioginį vadovą ir/ar Centro direktorių;
    6. Centro direktorius, gavęs informaciją apie darbuotojo arba lankytojo patiriamas patyčias ar smurtą nedelsiant, ne ilgiau nei per 5 darbo dienas, paskiria atsakingą asmenį patyčių ar smurto atvejui ištirti. Esant sudėtingai smurto ar patyčių situacijai, iš karto inicijuoja smurto atvejo komisijos sudarymą.
14. Centro direktoriaus paskirtas asmuo arba komisija:
    1. ištiria atvejį, (gali būti individualūs pokalbiai su skriaudėju, skriaudžiamuoju, stebėtojais, jų tėvais, grupe, psichologo ir kt. priemones);
    2. numato reikalingas pagalbos priemones;
    3. siūlo Centro direktoriui smurtautojo atžvilgiu taikyti drausmines priemones;
    4. siūlo efektyvesnius smurto ir patyčių prevencijos būdus.
15. **BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS**
16. Visi Centro darbuotojai supažindinami su šia procedūra pasirašytinai.

**VEIKSMŲ SEKA SMURTO ATVEJU**