

PATVIRTINTA:

Biudžetinės įstaigos dienos centro „Šviesa“

Direktoriumi

2018 m. spalio 5 d. įsakymu Nr. V – 47

**BIUDŽETINĖS ĮSTAIGOS DIENOS CENTRO „ŠVIESA“
FIZINIO IR PSICHOLOGINIO SMURTO PRIEŠ LANKYTOJUS
IR FINANSINIO PIKTNAUDŽIAVIMO JŲ ATŽVILGIU
PREVENCIJOS PROCEDŪRŲ TVARKOS APRAŠAS**

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. 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 finansiniam piktnaudžiavimui jų atžvilgiu.
2. Tvarkoje vartojamos sąvokos:
 - 2.1. **Smurtas** – tai vieno žmogaus arba žmonių grupės prievartos veiksmas prieš kitą žmogų arba žmonių grupę, iš to turint kokios nors naudos arba pasitenkinimo.
 - 2.2. Smurtu laikoma:
 - 2.2.1. visa, kas daro asmeniui psichologinę, fizinę, dvasinę žalą ir sukelia kančią,
 - 2.2.2. grasinimai,
 - 2.2.3. bandymai apriboti asmens laisvę.
 3. **Psichologinis smurtas** – tai:
 - 3.1. tyčiojimas,
 - 3.2. grasinimai,
 - 3.3. gąsdinimai,
 - 3.4. atstūmimas,
 - 3.5. kalbėjimas pakeltu tonu,
 - 3.6. kalbėjimas asmens orumą žeminančiu tonu.
 4. **Finansinis smurtas** – neteisėtas lankytojų finansinių lėšų panaudojimas.
 5. **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.

**II. SMURTĄ PROVOKUOJANTYS IR SMURTUI NELEIDŽIANTYS ATsirasti
VEIKSNIAI**

6. Veiksniai, galintys sumurtą išprovokuoti:
 - 6.1. dažni, neįvardinti ir nesprendžiami konfliktai;
 - 6.2. didelis darbuotojų darbo krūvis;
 - 6.3. teisingumo ir saugumo jausmo darbo vietoje trūkumas.
7. Veiksniai, neleidžiantys smurtui atsirasti:
 - 7.1. naujų reagavimo į smurto atvejus būdų, kurie padėtų megzti lygiavertiškesnius ir nuoširdesnius santykius tarp lankytojų ir Centro darbuotojų, ieškojimas.
 - 7.2. konfliktų nenaudojant jėgos sprendimas;
 - 7.3. reagavimas nedelsiant į bet kokios formos smurtą;
 - 7.4. Centro darbuotojų informavimas ir komunikavimas apie įvykusį smurto atvejį;
 - 7.5. triukšmo, intrigų, apkalbų vengimas, draudimas skleisti asmens garbę ir orumą žeminančią informaciją;
 - 7.6. dalykinės ir darbinės darbo atmosferos užtikrinimas, gerų tarpusavio santykių skatinimas, Centro darbuotojų ir lankytojų bei kitų suinteresuotų asmenų tarpusavio pagarba;
 - 7.7. Centro darbuotojų vertybių puoselėjimas: bendruomeniškumas, mandagumas, paslaugumas, rūpinimasis kitais, tarpusavio pasitikėjimas, solidarumas, lygiateisiškumas ir kt. vertybės.

III. SMURTO PREVENCIJOS PROCEDŪROS

8. Fizinio ir psichologinio smurto prevencijos procedūros:
 - 8.1. Centro darbuotojų švietimas – veikla, skirta smurto rizikai mažinti, apimanti visų darbuotojų švietimą, informavimą ir kt. priemones:
 - 8.1.1. darbuotojų pareigybių aprašuose atsakomybės už emociškai saugios aplinkos kūrimą numatymas;
 - 8.1.2. Centro darbo tvarkos taisyklėse atsakomybės už neleistinus veiksmus prieš lankytojus numatymas.
 - 8.2. Centro lankytojų švietimas ir prevencinės priemonės:
 - 8.2.1. kalbėjimas su lankytojais apie elgesį galimo smurto metu;
 - 8.2.2. lankytojų supažindinimas su elgesio taisyklėmis, jų aptarimas (laiptinėse, autobuse, valgykloje, grupėje, studijoje ir už Centro ribų);
 - 8.2.3. sąrašo lankytojų, kurie emociškai negali būti vienoje veikloje sudarymas ir periodinis peržiūrėjimas;
 - 8.2.4. lankytojų, linkusių į agresyvų elgesį, individualus palydėjimas į užsiėmimus;
 - 8.2.5. darbuotojų budėjimas vykstant renginiams salėje, lauke.
9. Finansinio smurto prevencijos procedūros:
 - 9.1. tėvų / globėjų informavimas apie tai, kam bus reikalingi pinigai, tikslus jų kiekis, tiksli suma;
 - 9.2. bilietų, kasos čekių pateikimas tėvams / globėjams (pagal susitarimą);
 - 9.3. lankytojui turint didesnę pinigų sumą – susisiekimas su tėvais / globėjais ir informavimas.
10. Visais įtariamų ir realių patyčių ar smurto atvejais procedūros:
 - 10.1. kiekvienas Centro darbuotojas nedelsiant reaguodamas:
 - 10.1.1. įsikiša įtarus ir / ar pastebėjus smurtą arba patyčias – nutraukia bet kokius tokį įtarimą keliančius veiksmus;
 - 10.1.2. primena asmeniui, kuris tyčiojasi darbo tvarką ir elgesio taisykles;
 - 10.1.3. jei lankytojui reikia pagalbos, kreipiasi į pagalbą galinčius suteikti asmenis – Centro darbuotojus, (tėvus / globėjus), arba institucijas (pvz., policija, greitoji pagalba);
 - 10.1.4. informuoja Centro direktorių ir / ar tiesioginį vadovą apie įtariamą ir / ar įvykusiais patyčias ar smurtą;
 - 10.1.5. 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;
 - 10.2. 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.
11. Centro direktoriaus paskirtas asmuo arba komisija:
 - 11.1. ištiria atvejį, (gali būti individualūs pokalbiai su skriaudėju, skriaudžiamuoju, stebėtojais, jų tėvais, grupe, psichologo ir kt. priemonės);
 - 11.2. numato reikalingas pagalbos priemones;
 - 11.3. siūlo Centro direktoriui smurtautojo atžvilgiu taikyti drausmines priemones;
 - 11.4. siūlo efektyvesnius smurto ir patyčių prevencijos būdus.

IV. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

12. Visi Centro darbuotojai supažindinami su šia procedūra pasirašytinai.

VEIKSMŲ SEKA SMURTO ATVEJU

4 ŽINGSNIAI SMURTO ATVEJIS



REAGAVIMAS:

- ASMENS PANAUDOJUSIO SMURTĄ SUSTABDYMAS;
- ATSKYRIMAS;
- PAGALBOS SUTEIKIMAS.



INFORMAVIMAS:

- INFORMUOJAMAS TIESIOGINIS VADOVAS;
- INFORMUOJAMA ADMINISTRACIJA;
- INFORMUOJAMI ŠEIMOS NARIAI.



SPRENDIMAS:

- SKIRIAMAS ATSAKINGAS ASMUI;
- SKIRIAMA ATVEJO IŠTYRIMO KOMISIJA;
- PAGALBOS PRIEMONIŲ NUMATYMAS;
- PREVENCIJOS PRIEMONIŲ NUMATYMAS;



GRĮŽTAMASIS RYŠYS:

- ILGALAIKĖS PAGALBOS SMURTĄ - MOBINGĄ PATYRUSIAM ASMENIUI TEIKIMAS;
- PAGALBOS SMURTĄ PANAUDOJUSIAM ASMENIUI TEIKIMAS;
- PRVENCINIŲ PRIEMONIŲ CENTRE TAIKYMAS;
- STBĖSENA.