

**JONIŠKIO RAJONO VAIKO IR ŠEIMOS GEROVĖS CENTRO GLOBOS
CENTRO FIZINIO IR PSICHOLOGINIO SMURTO PRIEŠ KLIENTUS
IR FINANSINIO PIKTNAUDŽIAVIMO JŲ ATŽVILGIU
PREVENCIJOS PROCEDŪRŲ TVARKOS APRAŠAS**

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Joniškio rajono vaiko ir šeimos gerovės centro Globos centro (toliau – Globos centro) vykdomų fizinio, psichologinio smurto prieš klientus ir finansinio piktnaudžiavimo jų atžvilgiu prevencijos procedūrų tvarkos aprašo (toliau – tvarka) tikslas – užkirsti kelią fiziniam ir psichologiniams smurtui prieš klientus ir darbuotojus ir finansiniam piktnaudžiavimui klientų 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. SMURTAŲ PROVOKUOJANTYS IR SMURTUI NELEIDŽIANTYS ATSIKIRTI VEIKSNIAI

6. Veiksniai, galintys smurtą išprovokuoti:
 - 6.1. dažni, neįvardinti ir nesprenžiami 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 klientų ir Globos centro darbuotojų, ieškojimas.
 - 7.2. konfliktų nenaudojant jėgos sprendimas;
 - 7.3. reagavimas nedelsiant į bet kokios formos smurtą;
 - 7.4. Globos 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, Globos centro darbuotojų ir klientų bei kitų suinteresuotų asmenų tarpusavio pagarba;

- 7.7. Globos 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. Globos 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. Globos centro darbo tvarkos taisyklėse atsakomybės už neleistinus veiksmus prieš lankytojus numatymas.
- 8.2. Globos centro klientų švietimas ir prevencinės priemonės:
- 8.2.1. kalbėjimas su klientais apie elgesį galimo smurto metu;
- 8.2.2. klientų supažindinimas su elgesio taisyklėmis, jų aptarimas (Globos centro patalpose ir už jo ribų);
- 8.2.3. darbuotojų budėjimas vykstant renginiams salėje, lauke.
9. Finansinio smurto prevencijos procedūros:
- 9.1. Budinčių globotojų informavimas apie tai, kam skirti ir kokių tikslų gali būti naudojami tikslinio priedo pinigai;
10. Visais įtariamų ir realių patyčių ar smurto atvejais procedūros. Kiekvienas Globos centro darbuotojas nedelsiant reaguodamas:
- 10.1. įsikiša įtarus ir/ar pastebėjus smurtą arba patyčias – nutraukia bet kokius tokį įtarimą keliančius veiksmus;
- 10.2. primena asmeniui, kuris tyčiojasi darbo tvarką ir elgesio taisykles;
- 10.3. jei klientui reikia pagalbos, kreipiasi į pagalbą galinčius suteikti asmenis – Globos centro darbuotojus, globėjus, arba institucijas (pvz., policija, greitoji pagalba);
- 10.4. informuoja Globos centro direktorių ir/ar tiesioginį vadovą apie įtariamą ir/ar įvykusiais patyčias ar smurtą;
- 10.5. patyčias patiriantis klientas ar patyčių stebėtojas, matęs ir žinantis apie patyčias, nedelsiant informuoja bet kurį Globos centro darbuotoją, kuriuo pasitiki, kuris privalo informuoti tiesioginį vadovą ir/ar Globos centro direktorių;
- 10.6. Globos centro direktorius, gavęs informaciją apie darbuotojo arba kliento patiriamą 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. Globos centro direktoriaus paskirtas asmuo arba komisija:
- 11.1. ištiria atvejį, (gali būti individualūs pokalbiai su skriaudėju, skriaudžiamuoju, stebėtojais, jų globėjais, grupe, psichologo ir kt. priemonės);
- 11.2. numato reikalingas pagalbos priemones;
- 11.3. siūlo Globos centro direktoriui smurtautojo atžvilgiu taikyti drausmines priemones;
- 11.4. siūlo efektyvesnius smurto ir patyčių prevencijos būdus.

IV. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

12. Visi Globos centro darbuotojai supažindinami su šia procedūra pasirašytinai.

VEIKSMŲ SEKA SMURTO ATVEJU

