

PATVIRTINTA

Jonavos rajono neįgaliųjų veiklos centro
direktorius

2021 m. gegužės 11 d.

įsakymu Nr. Į-1-45

JONAVOS RAJONO NEĮGALIŪJŲ VEIKLOS CENTRO PRIEŠ SMURTĄ NUKREIPTOS POLITIKOS IR PREVENCINIŲ VEIKSMŲ ĮGYVENDINIMO PRIEMONIŲ TVARKOS APRAŠAS

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Jonavos rajono neįgaliųjų veiklos centro (toliau – Centro) būtinų sąlygų vykdomų fizinio, psichologinio ar emocinio, seksualinio ir kt. formų smurto prieš klientus bei finansinio piktnaudžiavimo jų atžvilgiu prevencijos procedūrų tvarkos aprašo (toliau – Aprašas) tikslas – užkirsti kelią klientų nepriežiūrai, fiziniam, seksualiniam ir psichologiniam smurtui bei finansiniam piktnaudžiavimui gyventojų atžvilgiu.

2. Prevencinių veiksmų įgyvendinimo priemonių paskirtis – užkirsti kelią smurto atsiradimui, atpažinti smurto apraiškas, apginti klientus nuo smurto įstaigos aplinkoje, operatyviai reaguoti į iškilusią grėsmę, imtis prevencinių priemonių ir teikti pagalbą.

3. Centro klientams, kuriems nustatyta dienos, ilgalaikė ar trumpalaikė socialinė globa, teikiamos asmeninio asistento, maisto produktų, medikamentų, higienos ir (ar) kitų būtinų prekių nupirkimo ir (ar) pristatymo paslaugų, pagalbos sumokant mokesčius šeimoms (asmenims) karantino, riboto karantino ar ekstremaliosios situacijos metu ir kt. paslaugos, smurto apibrėžtis apima fizinę, psichologinę ar emocinę, seksualinę prievartą, nepriežiūrą, taip pat visus veiksmus ar neveikimą, kurie įtakoja sunkų neigiamą poveikį klientų fizinei, psichologinei ar emocinei būklei.

4. Smurtas – veikimu ar neveikimu asmeniui daromas tyčinis fizinis, psichinis, emocinis, seksualinis, ekonominis ar kitas poveikis, dėl kurio asmuo patiria fizinę, materialinę ar neturtinę žalą.

5. Smurtas yra žmogaus teisių ir laisvių pažeidimas, kurį reglamentuoja Lietuvos Respublikos įstatymai ir teisės aktai.

6. Neįgalieji, nukentėję nuo bet kokios formos smurto, laikomi ypač pažeidžiamais. Jiems teikiant pagalbą ir paslaugas, laikomasi principų, įtvirtintų Jungtinių Tautų vaiko teisių konvencijoje, Lietuvos Respublikos vaiko teisių apsaugos pagrindų įstatyme, Jungtinių Tautų neįgaliųjų teisių konvencijoje. Taip pat vadovaujamosi žmogaus orumo principu, kuris pripažįsta, kad kiekvienas asmuo yra unikali ir vertinga asmenybė, ir visos procedūros ir (ar) veiksmai turi būti atliekami gerbiant asmens orumą, jo teisėtus interesus, individualius poreikius, jo individualią situaciją ir privatumą.

II SKYRIUS SMURTO FORMOS, POŽYMIAI IR JŲ ATPAŽINIMAS

7. **Fizinis smurtas** – neteisėtas, tyčinis, prieš žmogaus valią jo organizmui daromas fizinis poveikis, kuriuo siekiama atimti gyvybę, padaryti žalą sveikatai, atimti laisvę, sukelti bejėgišką būklę, fizinį skausmą ar kitokias fizines kančias:

- 7.1. asmens mušimas ranka ar įvairiais daiktais;
- 7.2. stumdymas;
- 7.3. purtymas;
- 7.4. žnaibymas;
- 7.5. fizinio suvaržymo priemonių taikymas;
- 7.6. sužeidimas;
- 7.7. mechaninis įtvirtinimas;

- 7.8. pagalbinių judėjimo priemonių atėmimas;
- 7.9. vaistų davimas ar nedavimas be gydytojo leidimo;
- 7.10. ir kt.

8. **Psichologinis smurtas** – pavojingas, visada sąmoningas, tyčinis poveikis kito žmogaus psichikai, verčiantis jį baimintis, kad dėl tolesnių grasinančiojo veikslių ar neveikimo atsiras tam tikrų neigiamų padarinių galinčių pakenkti fizinei, protinei, dvasinei, moralinei ar socialinei gerovei:

- 8.1. žodinis agresyvus elgesys;
- 8.2. vertimas jaustis kaltu;
- 8.3. tyčiojimas;
- 8.4. grasinimas;
- 8.5. nepagarbus elgesys;
- 8.6. grasinimai fiziniu ar kitokiu smurtu;
- 8.7. ignoravimas;
- 8.8. gąsdinimas;
- 8.9. atstūmimas;
- 8.10. šantažas;
- 8.11. kalbėjimas pakeltu tonu;
- 8.12. kalbėjimas asmens orumą žeminančiu tonu;
- 8.13. privačios informacijos atskleidimas siekiant pažeminti;
- 8.14. ir kt.

9. **Seksualinis smurtas** – visos priverstinio lytinio akto formos, įskaitant prievartinius seksualinius nepageidaujamus veiksmus (paprastai pasikartojančius ir likusius be atsako), seksualinius užpuolimus ar nepageidautinus seksualinio pobūdžio žodinius ar fizinius veiksmus, prievartą, bauginimą arba pasinaudojimą tuo, kad asmuo negali duoti sutikimo, asmeninių žmogaus ribų peržengimą:

- 9.1. išprievartavimas arba mėginimas išprievartauti;
- 9.2. seksualinis tvirkinimas;
- 9.3. asmens panaudojimas pornografijai;
- 9.4. lytinių organų demonstravimas;
- 9.5. atviras kalbėjimas apie seksą;
- 9.6. skatinimas žiūrėti sekso filmus arba pornografinius žurnalus;
- 9.7. kito asmens nepadorūs, neleistini veiksmai, tikslu patirti seksualinį pasitenkinimą;
- 9.8. ir kt.

10. **Finansinis (ekonominis) smurtas** – disponavimas turtu be įgaliojimų, įtikinėjimas arba vertimas dovanoti pinigus, pinigų arba daiktų pasisavinimas, neteisėtas klientų finansinių lėšų panaudojimas, kyšio reikalavimas ir kt.

11. **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.

12. **Nepriežiūra** – būtinos kasdienės pagalbos ir higienos arba bendros priežiūros nesuteikimas, ypač nepakankamas aprūpinimas maistu ir gėrimais, palikimas asmens su negalia be priežiūros, nepakankama nevaikštančių ar galinčių klientų priežiūra, dėl kurios susidaro pragulos ir kt.

III SKYRIUS SMURTO PREVENCIJA

13. Smurto prevencija – planingų ir sistemingų priemonių veikla, skirta fizinio, psichologinio, emocinio, seksualinio ir kt. formų smurto rizikai mažinti.

- 14. Centre draudžiama bet kokia smurto forma, nukreipta:
 - 14.1. klientų prieš klientus;
 - 14.2. darbuotojų prieš klientus;

14.3. klientų prieš darbuotojus;

14.4. darbuotojų prieš kitus darbuotojus.

15. Centre susitarta dėl elgesio normų:

15.1. klientų elgesio normos įtvirtintos Centro lankytojų vidaus tvarkos taisyklėse, Centro struktūrinio padalinio „Gyvenimo namai“ gyventojų vidaus tvarkos taisyklėse, Centro nuostatose, Centro lankytojų asmens teisių garbės ir orumo apsaugos tvarkos apraše;

15.2. darbuotojų elgesio normos įtvirtintos Centro darbuotojo etikos kodekse, Centro nuostatose, Centro vidaus darbo tvarkos taisyklėse, Centro darbo su agresyviais klientais prevencijos ir įveikimo būdų tvarkoje, pareigybės aprašymuose.

16. Prevenciniai veiksmai apima psichosocialinės ir fizinės aplinkos gerinimą, smurto atvejų registravimą, visapusę pagalbą smurtą patyrusiems asmenims ir bendravimo kultūros ugdymą.

17. Nuolatos organizuojami darbuotojų susirinkimai, kuriuose aptariamą įvykį konfliktai ir veiksniai, galintys iššaukti smurtą ir jų išvengimo būdai, dalijamasi mokymuose išgirsta informacija.

18. Nuolatos informuojami ir ugdomi klientai apie smurto formas ir smurto atpažinimą, tinkamą elgesį, įgyvendinamas smurto prevencijos priemonės įstaigoje, galimybes pranešti apie smurto atvejį, pagalbos teikimą įstaigoje bei už jos ribų ir t. t. Klientų informavimas ir ugdymas vyksta individualių pokalbių metu, grupiniuose užsiėmimuose, mokymuose, susirinkimuose ar kitokio pobūdžio veiklose, kurių metu klientams jiems prieinama forma ir suprantamai pateikiama visa reikalinga informacija apie smurtą ir prevenciją.

19. Siekiant užtikrinti kuo saugesnę aplinką bei, kad nekiltų nepagrįstų įtarimų ar kaltinimų, rekomenduojama, kad be atsakingo Centro darbuotojo savanoriai jokiais atvejais nebūtų paliekami vieni su klientais.

IV SKYRIUS

SMURTĄ PROVOKUOJANTYS IR SMURTUI NELEIDŽIANTYS ATsirasti VEIKSNIAI

20. Veiksniai, galintys išprovokuoti smurtą:

20.1. psichologiniai veiksniai – nedarnūs tarpusavio santykiai, bendravimo įgūdžių stoka, savikontrolės stoka, stresas, nuolatinis nuovargis, neįvardinti ir ilgainiui neišsprendžiami konfliktai, didelis darbo krūvis, nuovargis, teisingumo jausmo nebuvimas ir kt.;

20.2. ekonominiai veiksniai – žemas pajamų lygis, skurdas ir socialinių garantijų stoka, ribotos savirealizacijos galimybės, atlyginimas neatitinkantis darbuotojų lūkesčių ir kt.;

20.3. socialiniai veiksniai – socialinė paslaugų gavėjų nelygybė (diskriminacija dėl amžiaus, sveikatos sutrikimų ir kt.), atskirtis, priklausomybės, stereotipai visuomenėje, agresija siekiant išsaugoti savo orumą, nedarnūs santykiai kolektyve ir kt.;

20.4. profesinis perdegimas;

20.5. ir kt.

21. Veiksniai, neleidžiantys smurtui atsirasti:

21.1. psichosocialinės aplinkos gerinimas;

21.2. reagavimas nedelsiant į bet kokios formos smurtą;

21.3. Centro darbuotojų informavimas ir komunikavimas apie įvykusį smurto atvejį;

21.4. triukšmo, intrigų, apkalbų vengimas, draudimas skleisti asmens garbę ir orumą žeminančią informaciją;

21.5. dalykinės ir darbinės darbo atmosferos užtikrinimas, gerų tarpusavio santykių skatinimas, darbuotojų ir klientų bei kitų suinteresuotų asmenų tarpusavio pagarba;

21.6. vertybių puoselėjimas: tolerancijos, taktiškumo, orumo, bendruomeniškumo, mandagumo, paslaugumo, rūpinimosi kitais, tarpusavio pasitikėjimo, solidarumo, lygiateisiškumo ir kt. vertybių;

21.7. darnių bendravimo įgūdžių, savikontrolės, pykčio, streso valdymo ugdymas;

21.8. pagalbos teikimas sprendžiant kasdienes problemas;

21.9. klientų užimtumo skatinimas;

21.10. naujų reagavimo į smurto atvejus būdų, kurie padėtų megzti lygiavertiškus ir nuoširdžius santykius tarp darbuotojų ir klientų ieškojimas.

V SKYRIUS

SMURTO PREVENCIJOS PROCEDŪROS

22. Centro vadovui, ketinančiam įdarbinti asmenį vykdyti profesinę veiklą socialinės globos įstaigoje (nepriklausomai nuo darbo sąlygų, įdarbinimo formos ir pobūdžio, numatomos darbo santykių trukmės ar kitų sąlygų) ar priimti asmenis savanoriškai veiklai, nepriklausomai nuo to, ar asmuo dirbs tiesiogiai su paslaugų gavėjais, ar atliks kitus darbus, nesusijusius su tiesioginiu darbu ir (ar) pastoviu kontaktu su paslaugų gavėjais, kai asmuo vykdys profesinę ir (ar) savanorišką veiklą įstaigoje, kurios paslaugų gavėjai yra tik pilnamečiai, rekomenduojama prašyti pateikti pažymą, įrodančią, kad asmuo nėra įsiteisėjęsiu apkaltinamuoju teismo nuosprendžiu pripažintas kaltas už nusikaltimus žmogaus seksualinio apsisprendimo laisvei ir neliečiamumui, kitus tyčinius sunkius ar labai sunkius nusikaltimus ar už analogiškas veikas, numatytas kitų valstybių baudžiamuosiuose įstatymuose, neatsižvelgiant į tai, ar teistumas yra išnykęs ar panaikintas.

23. Fizinio, seksualinio ir psichologinio smurto, patyčių prevencijos procedūros:

23.1. Centro darbuotojų švietimas (institucijoje arba mokymus organizuojančioje įstaigoje) – veikla, skirta smurto rizikai mažinti, apimanti visų darbuotojų švietimą, informavimą ir kt. priemones;

23.2. vadovavimasis ir laikymasis Centre patvirtintomis tvarkos taisyklėmis bei pareigybės aprašymuose numatytais elgesio normomis;

23.3. emociškai saugios aplinkos sukūrimas;

23.4. darbuotojų kompetencijų didinimas;

23.5. organizacijos kultūros, pagrįstos pagarba, atidumu ir atvirumu, ugdymas.

24. Centro klientų švietimas ir prevencinės priemonės:

24.1. atvira ir abipusė komunikacija;

24.2. kalbėjimas su klientais apie elgesį galimo smurto metu;

24.3. klientų supažindinimas su elgesio taisyklėmis, jų aptarimas ir priminimas;

24.4. vengimas klientams dalyvauti veiklose, kurie nuolat konfliktuoja tarpusavyje, yra agresyviai nusiteikę vienas kito atžvilgiu;

24.5. vengimas apgyvendinti gyventojus viename kambaryje, kurie nuolat konfliktuoja tarpusavyje, yra agresyviai nusiteikę vienas kito atžvilgiu;

24.6. individualus darbas su klientais, linkusiais į agresyvų elgesį.

25. Finansinio smurto prevencijos procedūros:

25.1. klientų švietimas, ugdant finansinį atsparumą, supažindinimas su jų teisėmis turto disponavimo klausimais;

25.2. klientų supažindinimas ir paaiškinimas apie jų asmeninio turto disponavimą;

25.3. tėvų (globėjų) informavimas, jeigu klientas atsinešė į Centrą didesnę pinigų sumą ar brangius daiktus;

25.4. darbuotojų švietimas finansinio smurto prevencijos klausimais, siekiant, kad:

25.4.1. gebėtų atpažinti finansinio smurto elgesį;

25.4.2. imtųsi visų priemonių, siekiant nutraukti visus galimus veiksmus finansinio smurto pašalinimui.

25.5. darbe vadovautis patvirtintomis Centro gyventojų asmeninių lėšų ir kitų materialinių vertybių saugojimo, naudojimo ir apskaitos tvarkomis.

26. Nepriežiūros prevencijos procedūros:

26.1. klientų asmens higienos procedūrų pastovus atlikimas (pagalba naudojantis tualetu, pragulų profilaktika, sauskelnių keitimas, drabužių rengimas, batų avimas ir t. t.);

26.2. gyventojų asmens higienos procedūrų pastovus atlikimas (pagalba prausiantis ir valantis dantis, dantų ar protezų valymas, pagalba naudojantis tualetu, maudymas, pragulų profilaktika,

sauskelnių keitimas, rengimas, batų avimas, viršutinių ir apatinių drabužių ap rengimas, pagalba tinkamai parenkant aprangą ir t. t.);

26.3. pilnas gyventojų aprūpinimas asmens higienos priemonėmis (kūno prausikliais, dantų pasta, sauskelnėmis ir kt.) ir kompensacine technika (vaikštynėmis, funkcinėmis lovomis ir kt.);

26.4. teisingas ir savalaikis gydytojo paskyrimų vykdymas;

26.5. nuolatinė pagalba klientams mitybos procese (valgymo įrankių laikymas, pagalba valgant, geriant ir kt.);

26.6. klientų kūno padėties keitimas, sodinimas į neįgaliojo vežimėlį, vežimas ar vedimas į lauką;

26.7. pastovi pagalba užtikrinant judėjimą ir mobilumą (darbuotojo pagalba vykstant (einant) iš taško A į tašką B, lipant laiptais, judant įvairiais paviršiais, naudojantis judėjimo priemonėmis ir kt.).

VI SKYRIUS VEIKSMAI ĮVYKUS SMURTO ATVEJUI

27. Bet kokia smurto forma Centre yra netoleruotina, o potencialios ar realios bet kokios smurto formos rizikos ignoravimas ir (ar) atvejų nuslėpimas, ar abejingumas galimam ar esamam pavojui, ar aplaidus pareigų (ne)vykdymas yra laikomas esminiu darbo drausmės pažeidimu.

28. Bet kuris darbuotojas ar savanoris pastebėjęs įtarimą keliančius veiksmus reaguoja į esamą situaciją esant tokioms situacijoms:

28.1. kai Centro klientas ar darbuotojas užsiminė ir (ar) pasakoja apie jo patirtą smurtą, patyrė ar įtaria, kad gali patirti smurtą;

28.2. kai klientas ar darbuotojas (su)žino apie Centro klientą ar darbuotoją, kuris patiria, ar įtaria, kad Centro klientas ar darbuotojas gali patirti smurtą;

28.3. Centro kliento globėjas, rūpintojas, kiti šeimos nariai ar artimieji giminaičiai, bendruomenės nariai informuoja apie klientą, kuris galimai patyrė ar įtaria, kad gali patirti smurtą;

28.4. Centro klientas, darbuotojas ar bet kuris kitas asmuo smurtauja prieš klientus ar darbuotojus.

28.5. Visais įtariamų ir realių patyčių, nepriežiūros ar smurto atvejais, kiekvienas Centro darbuotojas nedelsiant, bet ne vėliau kaip per 4 val., reaguoja atlikdamas šiuos procedūrinius veiksmus (priede Nr. 1. pateikiama veiksmų seka smurto atveju):

28.6. **Reagavimas:**

28.6.1. asmens panaudojusio smurtą sustabdymas, atskyrimas;

28.6.2. pirmosios pagalbos suteikimas (jeigu reikia);

28.6.3. saugios aplinkos smurto aukai suteikimas;

28.6.4. smurtautojo nuraminimas ir neutralios aplinkos suteikimas;

28.6.5. esant poreikiui, kreipimasis pagalbos į kitus darbuotojus;

28.6.6. esant būtinybei, kreipimasis pagalbos į kitas institucijas (policiją, greitąją pagalbą ir kt.);

28.6.7. raštu fiksuojami įvykusio smurto požymiais ir aplinkybės.

28.7. **Informavimas:**

28.7.1. informuojama administracija;

28.7.2. informuojami kliento šeimos nariai;

28.7.3. įvykis registruojamas „*Neigiamo pobūdžio įvykių ir jų pasekmių asmeniui (lankytojui) registracijos žurnale*“, jeigu atvejis įvyko Veiklos centre, ir „*Neigiamo pobūdžio įvykių ir jų pasekmių asmeniui (gyventojui) registracijos žurnale*“, jeigu atvejis įvyko struktūriniame padalinyje „Gyvenimo namai“. Žurnale pildomas trumpas įvykio aprašymas ir prevencinės priemonės.

28.8. **Sprendimas:**

28.8.1. atsakingo asmens, kuris matė įvykį, arba komisijos (esant sudėtingesniai ar neeiliniam atvejui) skiriama komisija;

28.8.2. smurto atvejo ištyrimas;

28.8.3. pagalbos priemonių numatymas;

28.8.4. drausminių priemonių numatymas;

28.8.5. prevencijos priemonių numatymas.

28.9. Grįžtamasis ryšys:

- 28.9.1. pagalbos smurto aukai teikimas;
- 28.9.2. pagalbos smurtautojui teikimas;
- 28.9.3. prevencinių priemonių Centre taikymas;
- 28.9.4. stebėseną.

29. „Neigiamo pobūdžio įvykių ir jų pasekmių asmeniui (lankytojui) registracijos žurnalas“ ir „Neigiamo pobūdžio įvykių ir jų pasekmių asmeniui (gyventojui) registracijos žurnalas“ turi būti laikomas saugioje, pašaliniams asmenims neprieinamoje vietoje. Kai informacija yra perduodama tretiesiems asmenims, būtina užfiksuoti, kam informacija buvo perduota, kas ją perdavė ir kokiais tikslais.

30. Esant sudėtingesniam ar neeiliniam atvejui, užfiksuoto atvejo nagrinėjimą vykdo Centro direktoriaus įsakymu sudaryta nepageidaujimų įvykių stebėsenos ir valdymo komisija (toliau – komisija):

30.1.1. organizuoja susirinkimą ir atlieka atvejo analizę;

30.1.2. sudaro veiksmų planą, nurodo atsakingus asmenis, kaip pašalinti smurto atvejo priežastis ir padarinius.

31. Teikiant pagalbą nuo smurto nukentėjusiam klientui, rekomenduojama numatyti priemones, kurios ugdytų jo savisaugos įgūdžius, kurie leistų jam pačiam ateityje atpažinti smurtą ar kitus nepriimtinius veiksmus jo atžvilgiu, paprašyti pagalbos, apsisaugoti nuo smurto ar kitokio netinkamo elgesio jo atžvilgiu ir pan.

32. Direktoriaus pavaduotojas socialiniams reikalams stebi ir kontroliuoja sudaryto veiksmų plano eigą, vertina poveikį, grįžtamąjį ryšį ir inicijuoja, jei yra būtina, veiksmų korekciją.

33. Pastebėjus smurto, išnaudojimo, prievartos atvejus, kurie pasireiškia mušimu ar kitokiu smurtavimu, sukėlusiu fizinį skausmą arba nežymų, nesunkų ar sunkų sveikatos sutrikdymą (kaip tai yra apibrėžiama Lietuvos Respublikos baudžiamojo kodekso 135–141 straipsniuose), įstaigos darbuotojai, savanoriai, įstaigos vadovas ar jo įgaliotas asmuo kreipiasi į policiją ar kitas teisėsaugos institucijas dėl ikiteisminio tyrimo pradžios.

34. Informacija nukentėjusiam klientui teikiama ir su juo (tiek žodžiu, tiek raštu) bendraujama jam suprantama kalba, pasirinktais būdais ar kitomis alternatyvios komunikacijos priemonėmis, atsižvelgiant į individualius nukentėjusio asmens poreikius.

35. Apie galimo smurto atvejį taip pat nedelsiant turi būti informuojami nukentėjusio kliento atstovai pagal įstatymą, kai nukentėjęs yra neveiksnus asmuo, arba asmens šeimos nariai, kai klientas išreiškia tokį norą.

36. Tais atvejais, kai vyksta galimo smurto atvejo nagrinėjimas, galimai smurtavęs darbuotojas ar savanoris turi būti nušalinti nuo savo funkcijų ir bet kokių kontaktų su klientais. Jei galimai smurtavęs asmuo yra įstaigos klientas, turi būti užtikrinta, kad tolimesnis paslaugų šiam asmeniui teikimas neturėtų neigiamo poveikio kitiems paslaugų gavėjams, ypač nukentėjusiam asmeniui.

37. Nustačius galimą smurto atvejį, Centras nedelsiant turi užtikrinti nukentėjusiam klientui skubią trumpalaikę pagalbą, atitinkančią jo individualius poreikius. Suteikus trumpalaikę pagalbą, turi būti planuojama ilgalaikė pagalba, siekiant kuo labiau sumažinti smurto poveikį asmens savijautai, gyvenimo situacijai ir jo gerovei. Smurto liudininkas taip pat yra laikomas nuo smurto nukentėjusiu asmeniu.

38. Atvejais, kai galimai smurtavęs asmuo yra kitas įstaigos klientas, trumpalaikė ir ilgalaikė pagalba turi būti užtikrinama ir jam. Ir nukentėjęs asmuo, ir galimai smurtavęs asmuo (klientas, įstaigos darbuotojas ar savanoris) turi būti informuojamas apie galimybes gauti reikalingą pagalbą už įstaigos ribų.

39. Trumpalaikėi ir ilgalaikėi pagalbai smurtą patyrusiam klientui suteikti pasitelkiami specialistai ir paslaugos tiek įstaigoje, tiek už jos ribų. Taip pat vertinama, ar paslaugų teikimas klientui, galimai nukentėjusiam nuo smurto, toje pačioje įstaigoje, kurioje įvyko įvykis, atitinka geriausių kliento interesus. Jei tolimesnis paslaugų gavimas neatitinka geriausių kliento interesų, turi

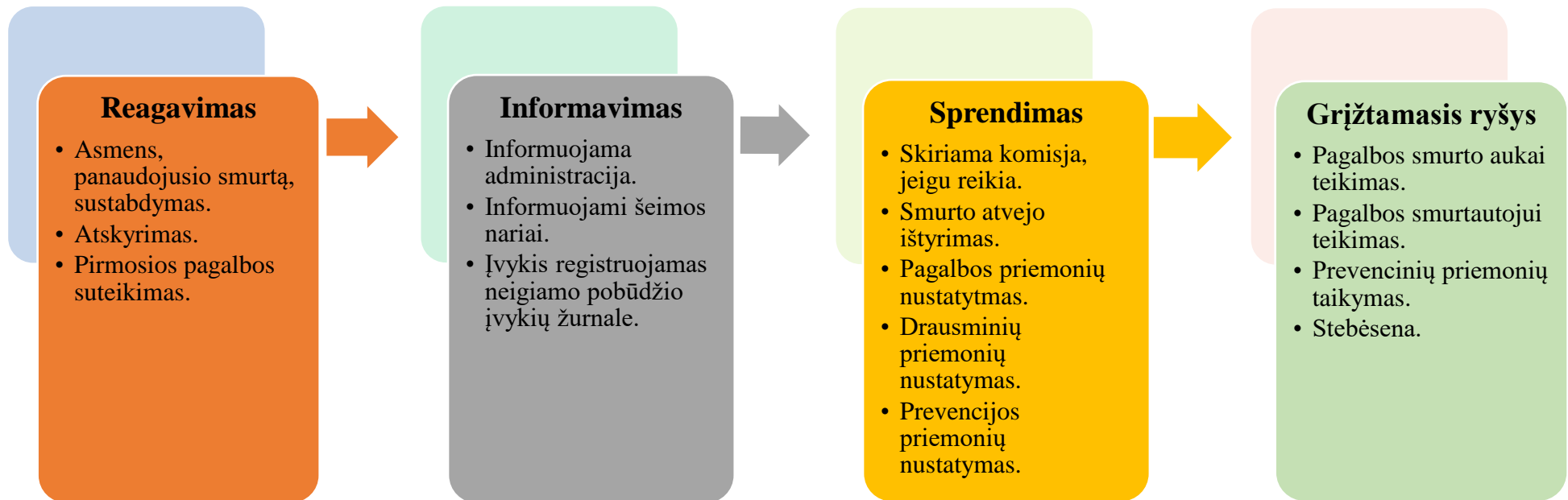
būti užtikrinama, kad tokias paslaugas jis galėtų gauti kitoje įstaigoje tomis pačiomis ar geresnėmis sąlygomis, kokiomis paslaugos buvo teikiamos iki įvykio.

VII SKYRIUS BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

40. Centro darbuotojai ir savanoriai pasirašytinai supažindinami su šiomis prieš smurtą nukreiptomis politikos ir prevencinių veiksnių įgyvendinimo priemonėmis, o klientams organizuojami periodiniai šviečiamieji užsiėmimai smurto prevencijos temomis.

41. Šis Aprašas gali būti keičiamas ir papildomas, pasikeitus teisės aktų reikalavimams, atsiradus poreikiui, tikslinamos tam tikros jo nuostatos.

VEIKSMŲ SEKA SMURTO ATVEJU



Jonavos rajono neįgaliųjų veiklos centro prieš smurtą
nukreiptos politikos ir prevencinių veiksmų
įgyvendinimo priemonių tvarkos aprašo
2 priedas

SMURTO PREVENCIJOS PRIEMONIŲ PLANAS

SMURTA, SMURTINIUS VEIKSMUS IŠPROVOKUOJANČIOS PRIEŽASTYS

1. Fizinio poveikio priemonių naudojimas :
 - 1.1. bet kokio fizinio smurto naudojimas;
 - 1.2. fizinės jėgos naudojimas drausminant, jei tai nėra būtinybė, sąlygota asmens ar aplinkinių saugumui užtikrinti;
 - 1.3. fizinės neliečiamybės pažeidimas bendraujant ar teikiant bet kokią asmeniui reikalingą pagalbą, lietimasis, kai kitas asmuo to nenori, jei tai nėra būtinybė, sąlygota asmens ar aplinkinių saugumui užtikrinti;
 - 1.4. kita.
2. Psichologinio poveikio taikymas, tam naudojant šantažą:
 - 2.1. reikalavimas paklusti, žadant nubausti, sužeisti, pakenkti asmeniui arba asmens artimiesiems;
 - 2.2. reikalavimas paklusti, žadant pagarsinti asmens paslaptis;
 - 2.3. reikalavimas paklusti, grasinant, kad per asmens kaltę, sužeis pats save ar nusižudys;
 - 2.4. reikalavimas paklusti, verčiant jaustis kaltu ar atsakingu už provokautojo savijautą ar situaciją;
 - 2.5. reikalavimas paklusti, žadant daugiau, nei realu išpildyti;
 - 2.6. kita.
3. Asmens pasitikėjimo savimi pažeidimas:
 - 3.1. pastovus, pasikartojantis neigiamų pastabų laidymas, kritikavimas, sarkazmo naudojimas;
 - 3.2. siekimas asmenį išjuokti ar pažeminti, šaipymasis iš asmens, neva juoko formoje, aplinkui esant kitiems klausytojams;
 - 3.3. asmens pasiekimų ar išsikeltų tikslų nuvertinimas;
 - 3.4. vertimas jaustis nesugebančiu priimti sprendimus;
 - 3.5. sprendimų priėmimas vietoje kito asmens, jo neatsiklausus, jei pats asmuo gali priimti sprendimus konkrečioje situacijoje;
 - 3.6. asmens kontroliavimas, jį tikrinant ir įtarinėjant, jei tai nėra sąlygota būtinybės, apsaugant kitus asmenis ar jų turtą;
 - 3.7. šmeižto ir melo apie kitą asmenį skleidimas, siekimas apkaltinti nebūtais dalykais;
 - 3.8. asmens kaltinimas dėl blogos savijautos;
 - 3.9. kita.
4. Piktnaudžiavimas lankytojų ar darbuotojų patiklumu bei fiziniu ar psichologiniu pažeidžiamumu:
 - 4.1. turimų lankytojų ar darbuotojų asmeninių daiktų ar finansų pasisavinimas ;
 - 4.2. lankytojų ar darbuotojų asmeninių daiktų paėmimas neatsiklausus laikinam naudojimui sau ar kitiems;
 - 4.3. prašymas ar viliojimas duoti bet kokių asmeninių daiktų ar finansų;
 - 4.4. provokavimas ar vertimas daryti tai, kas nedera pagal moralės normas;
 - 4.5. kita.

SMURTO PREVENCIJĄ UŽTIKRINANTIS DARBUOTOJŲ ELGESYS

- Darbuotojas darbo metu privalo:
- o kalbėti tyliai ir ramiu balsu, kontroliuoti kalbos tempą, naudoti nedaug ir paprastus žodžius, tiksliai perduodančius, ką norima pasakyti;
 - o kalbėti minint vardus tų, su kuriais kalbama;
 - o naudoti kuo daugiau vizualios medžiagos, derinti verbalinę kalbą su parodomąja medžiaga;
 - o rasti kiekvienam priimtina individualų kalbėjimo būdą, kuris leistų susikalbėti su nekalbančiu klientu;
 - o elgtis švelniai, atidžiai, rūpestingai, pozityviai, nepamiršti siekiamų tikslų, sudaryti galimai daugiau situacijų, leidžiančių asmeniui rinktis;
 - o nuolat stebėti lankytojų nuotaikas, elgesį, tarpusavio santykius;
 - o stengtis kuo geriau pažinti neįgalų asmenį, suprasti, ką bando pasakyti savo elgesiu, kokie yra jo tikrieji poreikiai.

KLIENTŲ AGRESIJOS PASIREIŠKIMO PERSPĖJAMIEJI SIGNALAI BEI SAUGUMO PRIEMONĖS, NAUDOJAMOS AGRESIJAI PASIREIŠKUS

Kliento agresyvus elgesys pasireiškia tiek žodine, tiek fizine agresija.

Agresijos prognozavimo požymiai:

- psichomotorinis aktyvumas;
- dantų sukandimas, plaštakų sugniaužimas į kumščius;
- nugaros išsitiesimas;
- vaikštinėjimas;
- keikimasis, žodinis įžeidinėjimas;
- tempimas ar tampymas už plaukų;
- spjaudymasis;
- trenkimas į baldus, daiktus, durų trankymas;
- asmens užpuolimas, stūmimas, spyrimas, įkandimas, apdraskymas, trenkimas, smaugimas.

Agresijos prevencija (darbuotojo veiksmai agresijai mažinti):

- išlikti ramiam ir atsargiam;
 - stengtis išklausyti, nuraminti ir žmogiškai atjausti lankytoją;
 - vengti pokalbių su agresyviai nusiteikusiu asmeniu, aiškintis tik esmines, būtinas detales;
 - nestovėti per arti agresyviai nusiteikusio asmens;
 - išsamesnį pokalbį su asmeniu tęsti tik jam nurimus;
 - neįsivelti dėl absurdiškų pareiškimų, neparodyti susierzinimo, pykčio;
 - neauklėti, nemoralizuoti, nebarti, neįrodinėti, kad jis neteisus;
 - išaiškėjus, kad klientas yra agresyviai nusiteikęs kito lankytojo atžvilgiu, juos būtina izoliuoti vieną nuo kito;
 - išaiškėjus, kad klientas yra agresyviai nusiteikęs kito darbuotojo atžvilgiu, pastarąjį apie tai informuoti, kad jis galėtų imtis saugos priemonių.
- Esant situacijai, kai aukščiau nurodytos priemonės neveiksmingos, būtina:
- šauktis pagalbos;
 - bėgti, jeigu tai yra vienintelis būdas apsisaugoti nuo sužalojimų;
 - spyrius ir smūgius nukreipti nuo gyvybiškai svarbių organų;
 - panaudoti prieš asmenį tam tikrus fizinius veiksmus (apglėbti kol nusiramins)
 - suteikti asmeniui pagalbą, vadovaujantis LR psichikos sveikatos priežiūros įstatymu;
 - kuo darbuotojo veiksmai profesionalesni, tuo greičiau ir efektyviau pavyks išspręsti situaciją.

ATPAŽINK SMURTĄ ir kreipkis pagalbos



Psichologinis smurtas - kai žmogus tyčia tave žemina, verčia tave jaustis nesaugiai. Tikėtina, kad patiri psichologinį smurtą, jei:

- ant tavęs šaukia, gąsdina, grasina,
- tavęs neįskaito,
- žemina, menkina tave,
- užgaulioja tave, tyčia erzina,
- neteisingai kaltina tave.



Fizinis smurtas - kuomet kitas žmogus tyčia tau sukelia skausmą ar sužeidžia. Tikėtina, kad patiri fizinį smurtą, jei:

- tave muša, purto, stumdo, spardo ar kitaip sukelia tau fizinį skausmą,
- degina (pvz., cigarete),
- gadina ar atima tavo daiktus,
- grasina ginklais ar kitais pavojingais daiktais.



Nepriežiūra - kai tėvai (globėjai / rūpintojai) nuolat nesirūpina tavimi, tavo sveikata, saugumu, nesuteikia tau pakankamai maisto, drabužių. Tikėtina, kad patiri nepriežiūrą, jei labai dažnai:

- esi alkanas(-a) namuose, tau trūksta maisto,
- tavo drabužiai yra per maži, su jais šalta eiti į lauką,
- tau susirgus, tėvai nekviečia gydytojo, nenuperka vaistų,
- esi vojamas(-a) iš namų,
- tave verčia prašyti kitų žmonių maisto ar pinigų,
- esi verčiamas(-a) vogti ar kitaip nusikalsti,
- suaugusieji leidžia, skatina rūkyti, vartoti alkoholi.



Seksualinis smurtas - kai tave verčia ar įkalbinėja dalyvauti seksualiniuose veiksmuose. Tikėtina, kad patiri seksualinį smurtą, jei suaugęs žmogus ar kitas vyresnis vaikas:

- verčia tave jaustis nejaukiai, liesdamas(-a) tave ar prašydamas(-a) jį / ją liesti,
- liečia tavo intymias vietas arba prašo, kad tu liestum,
- prašo išsirengti arba pats(-i) išsirengia,
- prašo atsijusti tavo nuogo(-os) nuotrauką ar siunčia tau jas,
- siūlo glamonėtis ar rodytis nuogam(-ai) už pinigus, daiktus.

Jeį manai, kad patiri smurtą:

- Pasakyk apie tai suaugusiajam arba darbuotojui, kurio pasitiki.
- Centre kreiptis gali į administraciją (anonimiškumas garantuojamas).
- Gali palikti pranešimą „Pasiūlymų, pageidavimų ir skundų“ dėžutėje.



Jeigu situacija nevaldoma, skambink **112** (nukreipimas į policiją)

PRISIMINK: NIEKAS NETURI TEISĖS TAVĘS SKRIAUSTI!

