

ŠIAULIŲ RAJONO SAVIVALDYBĖS VISUOMENĖS SVEIKATOS BIURO SMURTO PREVENCIJOS ĮGYVENDINIMO REKOMENDACIJOS

I. DARBUOTOJŲ IR PASLAUGŲ GAVĖJŲ NELEISTINAS ELGESYS

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.

2. Psichologinio poveikio taikymas, tam naudojant šantažą:

- 2.1. reikalavimas paklusti, žadant nubausti, sužeisti, pakenkti asmeniui;
- 2.2. reikalavimas paklusti, žadant pagarsinti asmens paslaptis;
- 2.3. reikalavimas paklusti, grasinant, kad per asmens kaltę, sužeis pats save;
- 2.4. reikalavimas paklusti, verčiantis jaustis kaltu ar atsakingu už provokautojo savijautą ar situaciją;
- 2.5. reikalavimas paklusti, žadant daugiau, nei realu išpildyti.

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.

4. Piktnaudžiavimas darbuotojų ar paslaugų gavėjų patiklumu bei fizinio/psichologinio/finansinio pažeidžiamumu:

- 4.1. turimų darbuotojų ar paslaugų gavėjų finansų pasisavinimas;
- 4.2. darbuotojų ar paslaugų gavėjų 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.

II. SMURTO PREVENCIJĄ UŽTIKRINANTIS DARBUOTOJŲ ELGESYS

5. Darbuotojas darbo metu privalo:

- 5.1. kalbėti tyliau ir ramiau balsu, kontroliuoti kalbos tempą, naudoti nedaug ir paprastus žodžius, tiksliai perduodančius, ką nori pasakyti, kalbėti minint vardus tų, su kuriais kalbama;
- 5.2. naudoti kuo daugiau vizualios medžiagos, derinti verbalinę kalbą su parodomąja medžiaga;

5.3. rasti kiekvienam priimtina individualų kalbėjimo būdą, kuris leistų susikalbėti su nekalbančiu paslaugų gavėju;

5.4. elgtis švelniai, atidžiai, rūpestingai, pozityviai, nepamiršti siekiamų tikslų, sudaryti galimai daugiau situacijų, leidžiančių asmeniui rinktis;

5.5. nuolat stebėti paslaugų gavėjų nuotaikas, elgesį, tarpusavio santykius, stengtis geriau pažinti neįgalų asmenį, suprasti, ką bando pasakyti savo elgesiu, kokie yra jo tikrieji poreikiai, kurių galbūt nesuprantame.

6. Darbuotojui darbo metu neleistina:

6.1. šaukti, impulsyviai reaguoti, sutelkti dėmesį į negatyvų elgesį;

6.2. skirti paslaugų gavėjui betikslę užduotį.

III. PASLAUGŲ GAVĖJŲ AGRESIJOS PASIREIŠKIMO PERSPĖJAMIEJI SIGNALAI BEI SAUGUMO PRIEMONĖS, NAUDOJAMOS AGRESIJAI PASIREIŠKUS

7. Paslaugų gavėjo agresyvus elgesys pasireiškia tiek žodine, tiek fizine agresija. Agresijos prognozavimo požymiai:

7.1. psichomotorinis aktyvumas;

7.2. dantų sukandimas, plaštakų sugniaužimas į kumščius;

7.3. nugaros išsitiesimas;

7.4. vaikštinėjimas;

7.5. keikimasis, žodinis įžeidinėjimas;

7.6. tempimas ar tampymas už plaukų;

7.7. spjaudymasis;

7.8. trenkimas į baldus, daiktus, durų trankymas;

7.9. asmens užpuolimas, stūmimas, spyrimas, įkandimas, apdraskymas, trenkimas, smauginimas.

8. Agresijos prevencija (darbuotojo veiksmai agresijai mažinti):

8.1. išlikti ramiam, tačiau atsargiam;

8.2. pasikliauti nuojauta;

8.3. stengtis išklaudyti, nuraminti ir žmogiškai atjausti paslaugų gavėją;

8.4. vengti pokalbio su agresyviai nusiteikusiu asmeniu, aiškintis tik esmines, būtinas detales;

8.5. nestovėti per arti agresyviai nusiteikusio asmens;

8.6. išsamesnį pokalbį su asmeniu tęsti tik jam nurimus;

8.7. neįsižeisti dėl absurdiškų pareiškimų, neparodyti susierzinimo, pykčio;

8.7. neauklėti, nemoralizuoti, nebarti, neįrodinėti, kad jis neteisus;

8.8. išaiškėjus, kad paslaugų gavėjas yra agresyviai nusiteikęs kito paslaugų gavėjo atžvilgiu, juos būtina izoliuoti vieną nuo kito;

8.9. išaiškėjus, kad paslaugų gavėjas yra agresyviai nusiteikęs kito darbuotojo atžvilgiu, pastarąjį apie tai informuoti, kad jis galėtų imtis saugos priemonių ir laikinai pasišalinti.

9. Esant situacijai, kai aukščiau nurodytos priemonės neveiksmingos, būtina:

9.1. šauktis pagalbos;

9.2. bėgti, jeigu tai yra vienintelis būdas apsisaugoti nuo sužalojimų;

9.2. spyrius ir smūgius nukreipti nuo gyvybiškai svarbių organų;

9.3. panaudoti prieš asmenį tam tikrus fizinius veiksmus (apglėbti kol nusiramins);

9.4. suteikti asmeniui pagalbą, vadovaujantis LR psichikos sveikatos priežiūros įstatymu;

9.5. kuo darbuotojo veiksmai profesionaliesni, tuo greičiau ir efektyviau pavyks išspręsti situaciją.