

## LIETUVIŲ GESTŲ KALBOS VERTIMO CENTRO FIZINIO IR PSICHOLOGINIO SMURTO PRIEŠ PASLAUGŲ GAVĖJUS IR FINANSINIO PIKTNAUDŽIAVIMO JŲ ATŽVILGIU PREVENCIJOS PROCEDŪRŲ APRAŠAS

### I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Lietuvių gestų kalbos vertimo centro (toliau – Centras) fizinio ir psichologinio smurto prieš paslaugų gavėjus prevencijos ir intervencijos aprašas (toliau – Aprašas) nustato Centro prevencijos ir intervencijos priemonių sistemą saugiai nuo fizinio ir psichologinio smurto bei finansinio piktnaudžiavimo aplinkai kurti.

2. Darbo tvarkos taisyklių, Centro paslaugų gavėjų teisių chartijos, Etikos kodekso, Asmens duomenų apsaugos tvarkos nuostatų laikymasis taip pat Centre padeda užkirsti kelią įvairiam smurtui ir finansiniam piktnaudžiavimui.

3. **Prevencijos priemonių tikslas** – sukurti saugią ir palankią aplinką, kurioje paslaugų gavėjai jaučiasi gerbiami, priimtini, saugūs.

4. Smurtu laikoma visa, kas daro asmeniui psichologinę, fizinę, emocinę, finansinę žalą.

5. Vartojamos sąvokos:

5.1. **Fizinis ir psichologinis smurtas** – tai fizinę ar psichologinę jėgos persvarą turinčio asmens ar asmenų grupės tyčiniai veiksmai siekiant pažeminti, įžeisti, įskaudinti ar kaip kitaip sukelti psichologinę ar fizinę žalą kitam asmeniui (pravardžiavimas, grasinimas, užgauliojimas, erzinimas, žeminimas, mušimas, turtinė žala, tyčinė atskirtis ir kt.).

5.2. **Finansinis piktnaudžiavimas** – pinigų ar daiktų pasisavinimas, kyšio reikalavimas.

5.3. **Smurto prevencija** – priemonių veikla, skirta fizinio ir psichologinio smurto rizikai mažinti.

5.4. **Finansinio piktnaudžiavimo prevencija** – priemonės, skirtos finansinio piktnaudžiavimo rizikai mažinti.

5.5. **Smurto intervencija** – darbuotojų koordinuoti veiksmai, nukreipti į fizinio ir psichologinio smurto stabdymą.

### II SKYRIUS SMURTAŲ PROVOKUOJANTYS IR JAM NELEIDŽIANTYS ATsirasti VEIKSNIAI

6. Veiksniai, galintys išprovokuoti smurtą:

6.1. dažnai kylantys ir neišsprendžiami konfliktai tarp darbuotojų ir paslaugų gavėjų;

6.2. konfliktai tarp darbuotojų;

6.3. didelis darbuotojų darbo krūvis;

6.4. saugumo stoka darbo su paslaugų gavėjais metu.

7. Veiksniai, neleidžiantys smurtui atsirasti:

7.1. lygiaverčio ir nuoširdaus santykio tarp darbuotojų ir paslaugų gavėjų kūrimas;

- 7.2. savalaikis konfliktų sprendimas;
- 7.3. reagavimas į bet kokios formos konfliktines situacijas;
- 7.4. laikomasi konfidencialumo principu;
- 7.5. dalykinės ir darbinės atmosferos užtikrinimas, gerų tarpusavio santykių skatinimas;
- 7.6. darbuotojų ir paslaugų gavėjų bei kitų suinteresuotų asmenų tarpusavio pagalba.

### **III SKYRIUS**

#### **SMURTO IR FINANSINIO PIKTNAUDŽIAVIMO PREVENCIJOS PROCEDŪROS**

8. Fizinio ir psichologinio smurto prevencijos procedūros:

8.1. visi Centro darbuotojai supažindinami su Etikos kodeksu, Paslaugų gavėjų teisių chartija, Centro vidaus tvarkos taisyklėmis;

8.2. naujai pradėjusiam dirbti darbuotojui suteikiama galimybė dalyvauti mokymuose fizinio ir psichologinio smurto prevencijos tematikomis, kitiems darbuotojams – organizuojamos diskusijos, aptarimai šiomis temomis skyriaus susirinkime;

8.3. esant konfliktui tarp darbuotojų, skyriaus vadovas organizuoja individualius pokalbius su konfliktuojančiais asmenimis;

8.4. darbo su paslaugų gavėjų metu darbuotojas savarankiškai įsivertina asmeninį saugumą;

8.5. esant nesaugiai situacijai darbuotojas nedelsdamas informuoja skyriaus vadovą. Skyriaus vadovas organizuoja situacijos aptarimą dėl darbuotojo saugumo užtikrinimo ir tolimesnio darbo su paslaugų gavėju.

9. Finansinio piktnaudžiavimo prevencija:

9.1. be pagrįstos priežasties Centro darbuotojams draudžiama domėtis paslaugų gavėjų turimu turtu, rinkti informaciją apie turimus piniginius sandorius ir ją skleisti kitiems nesusijusiems asmenims;

9.2. Centro darbuotojams draudžiama paslaugų gavėjams skolinti (-s) pinigų ir daiktų, turėti kitokių turtinių susitarimų.

### **IV SKYRIUS**

#### **INTERVENCIJA SMURTO ATVEJAIS**

10. Centro darbuotojai, turintys informaciją apie galimus fizinio ar psichologinio smurto atvejus nedelsiant reaguoja:

10.1. įvertinę situacijos pavojingumą sau ir aukai bei nesant galimybei sustabdyt smurtautojo, nedelsiant kreipiasi į Bendrąjį pagalbos centrą tel.nr. 112;

10.2. pagal poreikį teikia pirmąją pagalbą nukentėjusiajam asmeniui.

11. Suteikus pagalbą nukentėjusiam ir stabilizavus situaciją Centro darbuotojai informuoja apie atvejį:

11.1. Centro administraciją;

11.2. pagal poreikį (telefonu arba elektroninėmis ryšio priemonėmis) atitinkamas institucijas.

12. Centro darbuotojams, paslaugų gavėjams ar tretiesiems asmenims pranešus Centro administracijai apie galimą Centro darbuotojo smurtavimą arba finansinį piktnaudžiavimą prieš paslaugų gavėją, Centro direktorius imasi būtinų veiksmų smurtui ar piktnaudžiavimui stabdyti, atvejui tirti ir vertinti.

**V SKYRIUS**  
**BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS**

13. Su šiuo aprašu supažindinami visi Centro darbuotojai.
  14. Aprašas skelbiamas viešai Centro interneto svetainėje.
-