

**REKOMENDACIJOS
KAIP VALDYTI PSICHOLOGINĮ
SMURTĄ DARBO VIETOSE**





Šios rekomendacijos parengtos įgyvendinant Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2009 m. birželio 25 d. nutarimu Nr. 669 patvirtintą Darbuotojų saugos ir sveikatos 2009–2012 metų strategijos įgyvendinimo 2010 metų plano priemonę „Organizuoti psichosocialinių rizikos veiksnių poveikio tyrimus ir rekomendacijų parengimą“ (Žin., 2009, Nr. 80-3345). Remiantis Higienos instituto atlikto mokslinio tyrimo duomenimis atsitiktinai atrinktų vilniečių darbo vietose ypač dažnai (45 proc.) yra paplitęs vienas iš psichosocialinių rizikos veiksnių – psichologinis smurtas.

HI Sveikatos tyrimų centro Profesinės sveikatos tyrimų skyriaus Psichosocialinių tyrimų grupės parengtų rekomendacijų tikslas - padėti darbdaviams formuoti bei įgyvendinti prieš smurtą nukreiptą politiką Lietuvos darbo vietose.

Turinys

Įvadas	4
1. Nuo ko pradėti	5
2. Prieš smurtą nukreipta organizacijos strategija. Kas tai?	5
3. Pirminiai rekomenduojami prevenciniai veiksmai	6
3.1. Gerinti psichosocialinę darbo aplinką	6
3.2. Registruoti smurto atvejus	7
3.3. Ugdyti organizacijos kultūrą	7
3.4. Gerinti fizinę darbo aplinką	7
4. Antriniai rekomenduojami prevenciniai veiksmai	7
4.1. Informuoti	7
4.2. Mokyti	8
5. Tretiniai rekomenduojami prevenciniai veiksmai	8
5.1. Suteikti pagalbą psichologinio smurto aukoms	8
5.2. Sudaryti sąlygas dalintis patirtimi	9
5.3. Naudoti drausmines procedūras smurtautojui	9
Atmintinė darbdaviams ir darbuotojams	10
Naudota literatūra	11

Įvadas

Nuolat vykstantys technologiniai, ekonominiai ir socialiniai pokyčiai neišvengiamai keičia darbo vietą. Atsiranda naujų su darbuotojų sveikata ir sauga susijusių problemų – didėja psichosocialinė, tame tarpe ir psichologinio smurto, rizika. Paskutiniaisiais metais gausėja moksliniais tyrimais pagrįstų žinių apie darbe patirto smurto pasekmes darbuotojų sveikatai ir gerovei. Psichologinio smurto darbe auka gali būti pažeidžiama per profesinę sritį (viešą pažeminimą, nuomonės menkinimą, kaltinimus dėl pastangų stygiaus, beprasmių, neatitinkančių kompetencijos užduočių skyrimą, nušalinimą nuo sričių, už kurias darbuotojas buvo atsakingas, pernelyg didelį darbo krūvio skyrimą, darbo kontroliavimą ir nerealistiškus terminus), asmeninę reputaciją (užgaulias pastabas, plūdimąsi, užgauliojimą, bauginimą, menkinimą, užuominas dėl amžiaus, lyties ar kitų asmeninių dalykų, apkalbas), izoliaciją (psichosocialinį išskyrimą, galimybių apribojimą, nuomonės ignoravimą, priešiškus atsakymus į klausimus, reikalingos darbui informacijos nuslėpimą).

2005 metų Europos darbo sąlygų tyrimo duomenimis Lietuvos ir bendri ES psichosocialinės rizikos rodikliai iš esmės nesiskiria, išskyrus psichologinio smurto, o ypač ujimo / priekabiavimo dažnis. Taip pat nustatyta, jog dažniau pasireiškia diskriminacija dėl amžiaus ir nepageidautinas seksualinis dėmesys darbo vietose. Todėl Higienos institutas Vilniaus mieste atliko tyrimą, kuriuo buvo siekiama išsiaiškinti psichologinio smurto darbo vietose paplitimą, pasireiškimo formas ir psichologinio smurto rizikos veiksnius. Tirtos keturios psichologinio smurto darbe formos – žeminimas, ujimas, priekabiavimas ir grasinimas bei penkios rizikos veiksnių grupės – teisingumas įmonėje, konfliktai, darbe atliekamo vaidmens aiškumas, darbo krūvis ir tiesioginio vadovo vadovavimo stilius.

Nustatyta, kad 46 proc. apklaustų moterų ir 43 proc. vyrų darbe patiria tyčinį valdžios prieš juos ar darbuotojų grupę naudojimą, įskaitant ir grasinimą panaudoti fizinę jėgą – veiksmus, kurie gali pakenkti jų fizinei, protinei, dvasinei, moralei ar socialinei gerovei. Tyrimu nustatyta, jog žeminimas – dažniausiai pasireiškianti psichologinio smurto forma. Šią smurto formą, kuomet darbuotojas jaučiasi menkinamas, negerbiamas ir nuvertinamas, patyrė 31 proc. įmonių darbuotojų (33 proc. moterų ir 28 proc. vyrų). Pasikartojantį užgaulų elgesį arba ujimą, siekiant kerštingai, piktybiškai pažeminti, pakenkti darbuotojui ar darbuotojų grupei darbo vietose patiria 20 proc. respondentų (21 proc. moterų ir 19 proc. vyrų). Priekabiavimą arba bet kokią nepageidautiną elgesį, darbe žeidžiantį žmogaus orumą dėl amžiaus, negalios, ŽIV būklės, šeimyninės padėties, lyties, seksualinės orientacijos, rasės, kalbos, religijos, politikos, profesinių sąjungų, kitos nuomonės ar įsitikinimų, nacionalinės ar socialinės kilmės, dėl sąsajų su mažuma, turtu, kilme ar kita padėtimi patiria 13 proc. darbuotojų (11 proc. vyrų, 14 proc. moterų). Ir tik grasinimus panaudoti fizinę jėgą ar valdžią prieš darbuotoją ar darbuotojų grupes dažniau patiria vyrai – 17 proc. (bendras paplitimas – 16 proc., moterų – 15 proc.).

Tyrimas parodė, kad teisingumo darbe nebuvimas, konfliktai, neaiškus vaidmuo darbe ir netinkamas vadovavimo stilius ženkliai padidina psichologinio smurto darbo vietose riziką, kad dažniausiai darbuotojus ujo ir žemino vadovai (atitinkamai 47 proc. ir 45 proc.), o grasino ir priekabiavo klientai, pacientai, gyventojai ir kiti įstaigoje nedirbantys asmenys (atitinkamai po 45 proc.). Tačiau dažniausiai darbovietėse nebuvo imtasi jokių smurto prevencijos priemonių. Tik 33 proc. esant ujimo ar žeminimo atvejams buvo bandoma išsiaiškinti smurtavimo priežastis ir aplinkybes ir apie 40 proc. – priekabiavimo ar grasinimų atvejais.

2004 metų sausio 1 dieną Lietuvos įmonėse įsigaliojus profesinės rizikos vertinimo tvarkai (Žin., 2003, Nr. 100-4504) ir 2005 metų rugpjūčio 1 dieną psichosocialinių rizikos veiksnių vertinimo principams (Žin., 2005, Nr. 105-3897) darbdaviai buvo įpareigoti imtis veiksmų, siekiant apsaugoti darbuotojus nuo psichologinio smurto rizikos, tačiau, nors praėjo nemažai laiko, akivaizdu, kad daugeliui organizacijų tai yra tikras iššūkis. Vien tik politiniais sprendimais paremtų procedūrų nepakako. Su šia problema susiduria ir kitos šalys. ES vis daugiau dėmesio skiriama smurto darbovietėse valdymo politikai formuoti ir veiksmingesnių šių klausimų sprendimų paieškoms. 2009 metų pavasarį, siekiant padėti užtikrinti gerą

darbuotojų sveikatą ir gerovę, Europos darbo vietose 31 Europos šalyje atlikta įmonių (ESENER) apklausa, kuri parodė, kad psichosocialinės rizikos problemas spręsti yra sunkiau nei kitus darbo vietos saugos ir sveikatos klausimus, o svarbiausios kliūtys tam yra klausimo jautrumas bei informuotumo, laiko, darbuotojų, lėšų ir mokymų trūkumas. Dauguma (77 proc.) ESENER apklausoje dalyvavusių Europos šalių įmonių vadovų, sveikatos ir saugos specialistų nurodė, jog stokoja informacijos, kaip spręsti konkrečius smurtavimo darbo vietose klausimus.

Rekomendacijos parengtos remiantis gerąja Europos šalių praktika ir tarptautinių organizacijų siūlymais, tikintis, kad jos padės formuoti ir įgyvendinti prieš smurtą nukreiptą politiką Lietuvos darbo vietose.

1. Nuo ko pradėti

Svarbiausia yra suprasti, kad psichologinis smurtas yra darbuotojų saugos ir sveikatos klausimas, todėl privalo būti sprendžiamas organizacijos lygiu kaip ir kiti profesinės rizikos klausimai. Todėl reikia:

- Nuspręsti, kad nuo šiol bet kokios smurto formos darbe nebus toleruojamos.
- Apie tai informuoti visus darbuotojus.
- Sudominti šia priešsmurtine darbovietėje idėja darbuotojus – tai sėkmės garantas.
- Sukurti prieš smurtą nukreiptą įmonės strategiją.
- Paskirti atsakingą už priešsmurtinę politiką asmenį, kuriuo pasitikėtų visi darbuotojai.
- Bendradarbiauti su administracija, darbuotojais, padalinių ir skyrių vadovais, sveikatos ir saugos atstovais ir profesinėms sąjungoms – tai bendras reikalas.
- Imtis veiksmų žinant, kad ir pati geriausia priešsmurtinė priemonė situacijos per vieną dieną nepakeis – tai ilgalaikis procesas.
- Taikyti ne vieną priemonę – smurtas darbe susijęs su daugeliu psichosocialinės rizikos veiksnių, todėl, kaip ir bet kuri kompleksinė problema, sprendžiamas kompleksiskai numatant psichosocialinės rizikos prevencines priemones.
- Siekti, kad teisingumas ir saugumas darbe taptų norma.

2. Prieš smurtą nukreipta organizacijos strategija. Kas tai?

Prieš smurtą nukreipta organizacijos strategija numatomos ir išforminamos paprastos, bet efektyvios smurto atvejų sprendimo procedūros ir veiksmai, kuriais siekiama užkirsti kelią smurtui ir numatoma kaip bus reaguojama į smurtą darbe, jei jis įvyks.

- Viena pagrindinių strategijos nuostatų, kad bet kokia psichologinio smurto forma yra neteisėta ir netoleruojama.
- Strategijos įgyvendinimo procedūros turi būti aiškiai remiamos aukščiausios vadovybės ir rengiamos konsultuojantis su darbuotojais.
- Darbuotojai supažindinami su teisės aktais ir organizacijos taisyklėmis, susijusiais su psichologiniu smurtu.
- Numatomi visų suinteresuotų pusių pareigos ir vaidmenys. Parengiamos aiškios instrukcijos nukentėjusiems asmenims, stebėtojams, smurtautojams, vadovams, kuriose nurodoma, kaip elgtis esant smurtui ar jo grėsmei.
- Darbuotojai supažindinami su psichologinio smurto samprata, pateikiant smurto bei skatinamo elgesio pavyzdžius.
- Numatoma smurto darbe atvejų registravimo ir nagrinėjimo tvarka.

- Numatomas informacijos suteikimas apie galimą pagalbą smurto aukoms ir smurtautojams.
- Numatyti procedūras galimiems baudžiamosios bylos kėlimo atvejams.
- Esant poreikiui, kreiptis patarimo į kitų organizacijų specialistus, pavyzdžiui, valstybines saugos ir sveikatos institucijas.
- Strategija ir jos įgyvendinimo procedūros turi būti nuolatos peržiūrimos, ypač tada, kai įvyksta incidentas, susijęs su psichologiniu smurtu – vadovybė ir darbuotojai turi nutarti, kaip būtų galima pakeisti strategiją ir jos įgyvendinimo procedūrą, kad būtų išvengta incidento pasikartojimo.
- Kartais išipareigojimas organizacijoje palaikyti visiškos netolerancijos nusistatymą psichologinio smurto atžvilgiu nepaisomas. Todėl, siekiant spręsti tokius atvejus, reikia nustatyti tam tikrą smurto atvejų sprendimo procedūrą ir bendru sutarimu paskirti asmenį, kuriuo visi pasitiki. Taip darbuotojai įpareigojami pranešti apie patirtą smurtą. Juo gali būti darbuotojas ar nepriklausomas asmuo, pvz., psichologas.

3. Pirminiai rekomenduojami prevenciniai veiksmai

Pirminės prevencijos veiksmai apima psichosocialinės ir fizinės darbo aplinkos gerinimą, smurto atvejų registravimą ir organizacijos kultūros ugdymą.

3.1. Gerinti psichosocialinę darbo aplinką

Psichologinis smurtas yra vienas iš stresą sukeliančių psichosocialinės rizikos veiksnių ir kartu gali būti kaip netinkamos psichosocialinės darbo aplinkos pasekmė. Todėl, identifikuojant smurto riziką, svarbu atkreipti dėmesį į galimus psichologinio smurto rizikos veiksnius – teisingumo įmonėje standartus, darbo krūvį, konfliktus, darbinį vaidmenį ir vadovavimo stilių.

- Teisingumas ir saugumo jausmas darbo vietoje yra tiesiogiai susiję. Teisingumas pasireiškia pagarba ir vienodai vertinamomis darbuotojų galimybėmis, aiškia užimama darbine padėtimi, darbuotojų indėlio pripažinimu, sąžiningai skirstomais įstaigos ištekliais ir pakankamu atlygiu už darbą.
- Siektina, kad darbo krūvis būtų optimalus ir kad užduotims atlikti pakaktų laiko. Smurto rizika padidėja kuomet trūksta darbuotojų, laisvos darbo vietos neužpildomos nedelsiant, nenumatytas darbuotojo pavadavimas jam neatvykus į darbą, trūksta darbo dienos laiko darbui atlikti ar, esant būtinybei, sunku atsiprašyti iš darbo. Vadovai turėtų atsižvelgti į tai, kad darbuotojai turi asmeninį gyvenimą ir lanksčiau spręstų darbo ir asmeninio gyvenimo derinimo klausimus.
- Dažni ir nesprendžiami konfliktai darbe gali sudaryti sąlygas psichologiniam smurtui. Todėl rekomenduojama atsižvelgti į tai, ar darbuotojams patinka dirbti kartu, ar kolegos sutaria ir dirba vieningai, ar darbai visiems paskirstomi po lygiai, kaip sekasi kartu dirbti skirtingų profesijų specialistams, ar darbe dažni konfliktai.
- Darbuotojui turi būti aišku, ko iš jo tikimasi darbe. Darbas turi būti aiškiai apibrėžtas ir pakakti apmokymų pavestam darbui atlikti. Vengtini prieštaringi darbo reikalavimai.
- Vadovo, ypač tiesioginio vadovo, asmeninės savybės ir jo vadovavimo stilius taip pat gali padidinti ar sumažinti psichologinio smurto riziką. Rizika mažėja, kai darbuotojai pasitiki tiesioginio vadovo gabumais, tiesioginiam vadovui rūpi kaip jaučiasi jo pavaldiniai. Rizika gali padidėti, kai vadovas stengiasi viską kontroliuoti, naudojasi tarnybine padėtimi, prieš priimdamas su darbuotojais susijusius sprendimus, neaptaria jų, nevertina pagrįstos kritikos.

3.2. Registruoti smurto atvejus

- Nedelsiant registruojant smurto atvejus ir juos išsamiai išanalizuojant išmokstama efektyviau valdyti psichologinį smurtą darbe.
- Vadovai įpareigojami informuoti smurto aukas rašyti skundus / pranešimus apie įvykį su detaliais aprašymais, nurodant galimus liudininkus.
- Pranešime nurodoma, ar smurtavo įstaigoje dirbantis asmuo ar nedirbantysis (klientas, pacientas ar pan.), smurto situacija, apraiškos ir aplinkybės, smurtautojo ir aukos charakteristikos.

3.3. Ugdyti organizacijos kultūrą

- Organizacijos kultūrą geriausiai atspindi darbdavio įsipareigojimas, kad bus užtikrinta darbuotojų sauga ir sveikata visais su darbu susijusiais aspektais.
- Informuojama, kad psichologinis smurtas netoleruojamas. Pagarba, atidumu ir atvirumu grįstas kolegų, darbuotojų ir vadovo bendravimas, vadovo parama darbuotojams sprendžiant problemas mažina psichologinio smurto darbe riziką.
- Darbas komandoje, tinkami konkurencijos būdai, izoliacijos atpažinimas ir netoleravimas, konstruktyviai sprendžiami konfliktai skatina tinkamų sprendimų priėmimą.
- Psichologinis smurtas dažnesnis darbovietėse, kuriose nėra darbuotojų amžiaus ar lyties pusiausvyros.
- Aiškiai apibrėžiami ir aprašomi darbuotojų pareigos ir atsakomybė, įskaitant paaukštinimo, atlyginimo nustatymo kriterijus bei taisykles.

3.4. Gerinti fizinę darbo aplinką

- Užtikrinti, kad darbo vieta būtų patogi ir saugi – ergonomiška, subalansuotas temperatūros ir drėgmės režimas, įrengtas tinkamas apšvietimas, ventiliacija, apsauga nuo dulkių, triukšmo ir vibracijos.
- Įranga tinkamai įrengta ir prižiūrima. Padidinto smurto grėsmės vietose įrengiamos stebėjimo kameros, pavojaus signalai ar apsauginiai barjerai, numatomi apsaugos darbuotojai.

4. Antriniai rekomenduojami prevenciniai veiksmai

Antrinės prevencijos veiksmais informuojami darbuotojai apie organizacijos prieš smurtą nukreiptą strategiją, organizuojami mokymai vadovams ir darbuotojams smurto tema.

4.1. Informuoti

- Kai konkreti prieš smurtą nukreipta strategija ir jos įgyvendinimo procedūros yra parengtos, svarbu užtikrinti, kad visi darbuotojai, nepriklausomai nuo to, ar seniai dirba, ar tik įsidarbino, suprastų organizacijoje siekiamo elgesio taisyklės ir vykdomas priemones.
- Efektyvi organizacinių normų ir vertinimo rezultatų sklaida vykdoma visais prieinamais būdais, pavyzdžiui, per personalo atmintines, informacinius susirinkimus, biuletenius ir kt.

4.2. Mokyti

- Mokymus inicijuoja ir remia vadovas.
- Organizuojami mokymai pritaikyti skirtingų profesijų darbuotojams.
- Mokymai turi atitikti konkrečios įmonės poreikius bei esamą situaciją.
- Organizuojami mokymai darbuotojams ir vadovams.

Darbuotojai mokomi:

- nustatyti potencialias psichologinio smurto situacijas;
- psichologinio smurto įveikos ir problemų sprendimo būdus;
- bendravimo įgūdžių, kurie padėtų išvengti smurto ar jį sumažinti;
- palaikančios darbe aplinkos skatinimo;
- apsiginti.

Vadovai mokomi:

- suprasti ir paaiškinti organizacijos priešsmurtinę politiką;
- pastebėti netinkamą darbuotojų elgesį;
- įvertinti darbo aplinką ir numatyti priemones, kurios padėtų išvengti smurto darbe;
- padėti nukentėjusiems darbuotojams;
- užtikrinti informacijos apie patyrusius smurtą darbuotojus konfidencialumą pagal galiojančius teisės aktus;
- palaikyti darbuotojus ir abipuse pagarba grįstą darbo aplinką.

5. Tretiniai rekomenduojami prevenciniai veiksmai

Tretiniais prevenciniais veiksmais suteikiama visapusė pagalba psichologinį smurtą patyrusiems asmenims ir taikomos drausminės procedūros smurtautojams.

5.1. Suteikti pagalbą psichologinio smurto aukoms

- Patiriantys psichologinį smurtą darbuotojai gali jausti nerimą, baimę, irzlumą, pažeidžiamumo, bejėgiškumo jausmą, miego, dėmesio koncentracijos sutrikimus, įkyrias mintis, gėdą, pyktį, susierzinimą, kaltės jausmą, įsitikinimų, vertybių pokyčius, norą atkeršyti. Labai svarbu užkirsti kelią šiems simptomams ir neleisti jiems išsialgti. Darbdaviai turėtų užtikrinti visų reikalingų specialistų (psichologų, psichiatrų, slaugytojų, socialinių darbuotojų) pagalbą smurtą patyrusiems darbuotojams.
- Skubiai suteikta tinkama pagalba sumažintų nukentėjusiųjų ar smurtą mačiusių darbuotojų psichologinę traumą ir streso lygį. Kuo greičiau ji būtų suteikta, tuo daugiau naudos būtų darbuotojams ir darbovietai.
- Psichologo konsultacija naudinga, kai sunku išsiaiškinti smurto priežastis ar abejojama smurto skundo tikrumu. Konsultacijos turėtų būti nemokamos.
- Smurtą patyrusiam darbuotojui užtikrinama reintegracija į darbovietę, užtikrinant apsaugą nuo nemalonių santykių su smurtautoju ar perkėlimas į kitą darbą.
- Patyrus psichologinį smurtą, aukai gali prireikti skirti laiko poilsiui bei reabilitacijai (laisvų dienų skaičius priklauso nuo individualių asmens poreikių).
- Gali reikėti teisinės pagalbos dėl kompensavimo procedūrų.
- Darbdavys, esant reikalui, turėtų užtikrinti aukai pagalbą kreipiantis į teismą, ir gauti žalos atlyginimą.

5.2. Sudaryti sąlygas dalintis patirtimi

- Darbdavys konsultuodamasis su darbuotojų atstovais organizuoja arba paveda organizuoti susirinkimus, kuriuose smurtą patyrę darbuotojai būtų išklausomi ir galėtų dalintis patirtimi.
- Rekomenduojama, kad susirinkimuose dalyvautų vadovai ir visi su smurtine situacija susiję ir už priešsmurtinę strategiją atsakingi asmenys.
- Dalinamasis asmenine smurto darbe patirtimi sušvelnina smurto poveikį.
- Padedama smurto aukoms suprasti kas įvyko, išsakyti savo jausmus.
- Suteikiama parama, informacija, kur ieškoti pagalbos ir kita informacija nukentėjusiems.

5.3. Naudoti drausmines procedūras smurtautojui

- Prieš taikant drausmines procedūras abi smurto įvykyje dalyvavusios pusės turi būti objektyviai išklaustos
- Atsižvelgta į paaiškinimus, aplinkybes, ankstesnį smurtautojų elgesį. Kai kuriais atvejais užtenka neformalaus sprendimo – pokalbio su smurtautoju, skirti jam psichologo konsultaciją. Jei to nepakanka, drausminės priemonės gali būti raštiški įspėjimai, perkėlimas į kitą skyrių ar pareigas, atleidimas iš darbo.
- Už melagingus pareiškimus galima numatyti drausmines priemones.

Atmintinė darbdaviams ir darbuotojams

Darbdaviai yra įpareigojami ir galėtų:

- organizuoti psichosocialinės rizikos, tame tarpe ir psichologinio smurto, darbo vietose vertinimą;
- bendradarbiaujant su darbuotojais parengti trumpą ir efektyvią smurto įveikos strategiją;
- užtikrinti smurto atvejų registravimą ir analizę;
- užtikrinti prieš smurtą nukreiptų veiksmų nepertraukiamumą;
- užtikrinti priešsmurtinės strategijos tobulinimą;
- užtikrinti neatidėliotiną aukų skundų analizę ir sprendimą;
- skatinti atvirai kalbėti apie psichologinio smurto darbe problemą;
- kurti pagarba grįstą bendravimą;
- nepalikti neišspręstų konfliktų;
- nubrėžti aiškias kiekvieno darbuotojo atsakomybės ribas;
- užtikrinti teisingumą ir saugumą;
- stengtis įtraukti darbuotojus į sprendimų priėmimo procesus;
- puoselėti vertybes, kuriose aiškiai netoleruojamas psichologinis smurtas;
- skirti atsakingą asmenį, kuriuo visi pasitikėtų (psichologą, kitą specialistą, darbuotoją);
- organizuoti mokymus, kviestis specialistus;
- garantuoti konfidencialumą bei objektyvumą smurto atvejo dalyvių atžvilgiu;
- garantuoti smurto aukoms tinkamą pagalbą;
- taikyti drausmines priemones smurtautojams.

Darbuotojai turi teisę:

- į saugias darbo sąlygas, tame tarpe ir į darbo vietą be smurto apraiškų;
- į aiškiai apibrėžtą vaidmenį darbe ir atsakomybę;
- lankyti mokymus, skirtus smurto prevencijai;
- rūpintis savo kultūros darbe puoselėjimu ir bendravimo kokybe;
- derinti darbo ir asmeninio gyvenimo poreikius;
- aktyviai dalyvauti profesinės rizikos vertinime;
- aktyviai dalyvauti priešsmurtinės politikos ir strategijos kūrime ir įgyvendinime;
- naudotis priemonėmis, kurios numatytos prieš smurtą nukreiptoje strategijoje;
- bendradarbiauti su profesinėmis sąjungomis;
- netoleruoti prieš juos ir kitus asmenis nukreipto psichologinio smurto;
- pranešti apie patirtą smurto atvejį, detalai jį aprašyti.

Naudota literatūra

1. Europos įmonių apklausa apie naują ir kylančią riziką. Europos darbuotojų saugos ir sveikatos agentūra. 2010. Prieiga per internetą: http://osha.europa.eu/lt/publications/reports/lt_esener1-summary.pdf
2. Autonomous framework agreement on harassment and violence at work. An ETUC interpretation guide. European trade union confederation (ETUC). 2007. Prieiga per internetą: http://www.etuc.org/IMG/pdf_CES-Harcelement-Uk-2.pdf
3. Preventing workplace harassment and violence. Joint guidance implementing a European social partner agreement. 2010. Prieiga per internetą: http://www.workplaceharassment.org.uk/wp-content/uploads/2009/11/HRE_100_Guidance_report.pdf
4. Guidance on the European Framework for Psychosocial Risk Management. Prima –EF. Protecting workers. Health series No 9.2008.
5. Bullying and harassment at work. A guide for managers and employers. Acas, 2009 April.
6. Code of practice on workplace violence in service sectors and measures to combat this phenomenon. Sectoral activities program. International Labour Organization, Geneva, 2003.
7. Kuala Lumpur. Guidance for the prevention of stress and violence at the workplace. 2001 October. ISBN 983-2014-18-2.
8. Framework guidelines for addressing workplace violence in the health sector. Joint programme on workplace violence in the health sector. Geneva, 2002.
9. Raising awareness of psychological harassment at work. Protecting workers' health series No 4. World health organization, 2003.
10. Code of practice on the prevention of workplace bullying. Health and safety authority. 2002.
11. Programme on Safety and Health at Work and the Environment (Safework). Ilo, 2009 January. Prieiga per internetą: http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/genericdocument/wcms_108524.pdf
12. Bullying at work: a review of the literature. Health & Safety Laboratory. 2006.
13. Hoel H, Cooper C. L. Destructive conflict and bullying at work. 2000 April.
14. Bullying at work. Facts 23. European Agency for Safety and Health at Work. Prieiga per internetą: <http://osha.europa.eu/en/publications/factsheets/23>
15. Violence at work. Facts 24. European Agency for Safety and Health at Work. Prieiga per internetą: <http://osha.europa.eu/en/publications/factsheets/24>
16. Violence at work. A guide for employers. Health and Safety Executive. 2006.
17. Gardner S, Johnson P R. The leaner, meaner workplace: strategies for handling bullies at work. Employment relations today. 2001;23-36.