

MYKOLO ROMERIO UNIVERSITETO
ŽMOGAUS IR VISUOMENĖS STUDIJŲ FAKULTETO
EDUKOLOGIJOS IR SOCIALINIO DARBO INSTITUTAS

KARINA KUPLIAUSKYTĖ
(SOCIALINIO DARBO MAGISTRANTŪROS IŠTĖSTINĖS STUDIJOS)

SOCIALINIŲ DARBUOTOJŲ PATIRIAMAS SMURTAS DARBE

Magistro baigiamasis darbas

Darbo vadovas:
Prof. dr. Romas Prakapas

Vilnius, 2026

TURINYS

ĮVADAS.....	4
1. SMURTO SOCIALINIO DARBO KONTEKSTE PAŽINIMO TEORINIAI ASPEKTAI	8
1.1. Smurtas darbe kaip socialinis reiškiny...	8
1.1.1. Smurto darbe samprata.....	8
1.1.2. Smurto darbe priežastys	10
1.1.3. Smurto darbe pasekmės.....	12
1.1.4. Smurto darbe prevencija.....	14
1.2. Smurto darbe formos	17
1.1.2. Fizinis smurtas.....	17
1.1.2. Psichologinis smurtas.....	19
1.2.3. Seksualinis smurtas	20
1.2.4. Kibernetinis smurtas.....	22
1.2.5. Ekonominis smurtas	23
1.2.6. Diskriminacinis smurtas.....	25
1.3. Smurto socialiniame darbe ypatumai.....	27
1.3.1. Socialinio darbo veiklos ypatumai	27
1.3.2. Socialinių darbuotojų darbo su paslaugų gavėjais ypatumai	30
2. SOCIALINIŲ DARBUOTOJŲ PATIRIAMO SMURTO DARBE RAIŠKA	33
2.1. Tyrimo metodika ir organizavimas	33
2.2. Tyrimo dalyvių charakteristikos.....	39
2.3. Tyrimų rezultatų analizė.....	40
2.4. Mokslinė diskusija	58
IŠVADOS	63
REKOMENDACIJOS	65
LITERATŪRA	66
SANTRAUKA	79
PRIEDAI	81
AKADEMINIO SAŽININGUMO DEKLARACIJA	101

SANTRUMPŲ SĄRAŠAS

LR – Lietuvos Respublika

LR SADM – Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerija

NIOSH (angl. National Institute for Occupational Safety and Health) – Nacionalinis darbuotojų saugos ir sveikatos institutas

TDO (angl. International Labour Organization) – Tarptautinė darbo organizacija

VDI – Valstybinė darbo inspekcija

SĄVOKŲ ŽODYNĖLIS

Smurtas darbe – bet koks nepriimtinas darbdavio (fizinio asmens ar juridinio asmens vadovo) ar kitų darbuotojų taikomas elgesys ar jo grėsmė, nesvarbu, ar nepriimtinu elgesiu vieną kartą ar pakartotinai siekiama padaryti fizinį, psichologinį, seksualinį ar ekonominį poveikį, ar nepriimtinu elgesiu šis poveikis padaromas arba gali būti padarytas, ar tokiu elgesiu įžeidžiamas asmens orumas arba sukuriamas bauginanti, priešiška, žeminanti ar įžeidžianti aplinka ir (ar) atsirado arba gali atsirasti fizinė, turtinė ir (ar) neturtinė žala (Lietuvos Respublikos darbo kodeksas, 2016, 30 str., 2 d.).

Smurto darbe prevencija – požiūrių, strategijų, praktikos, iniciatyvų ir elgesio sistema, kuria siekiama sustabdyti ir užkirsti kelią bet kokiems grasinimams, priekabiavimui, bauginimui ar trikdančiam elgesiui darbo vietoje (Urbanek, Graham, 2022, p. 190).

LENTELĖS

1 lentelė. Smurto darbe tipai.....	9
2 lentelė. Tyrimo instrumento pagrindimas	36
3 lentelė. Tyrimo instrumento validumas	37
4 lentelė. Demografiniai respondentų duomenys	39
5 lentelė. Fizinio smurto darbe apraiškų pasiskirstymas pagal paslaugų gavėjus	42
6 lentelė. Psichologinio smurto darbe apraiškų pasiskirstymas pagal paslaugų gavėjus	43
7 lentelė. Seksualinio smurto darbe apraiškų pasiskirstymas pagal paslaugų gavėjus.....	45
8 lentelė. Kibernetinio smurto darbe apraiškų pasiskirstymas pagal paslaugų gavėjus	46
9 lentelė. Smurto prieš socialinius darbuotojus pasireiškimo pagrindinės priežastys	51
10 lentelė. Respondentų pasiskirstymas pagal smurto darbe pasekmes	52
11 lentelė. Smurto darbe priežasčių ir pasekmių tarpusavio koreliaciniai ryšiai	53
12 lentelė. Respondentų pasiskirstymas pagal taikomos intervencinės priemonės smurto darbe situacijose	54
13 lentelė. Respondentų pasiskirstymas pagal taikomos prevencinės priemonės smurto darbe situacijose	55
14 lentelė. Prevencinių priemonių taikymo palyginimas pagal respondentų lytį.....	56
15 lentelė. Psichologinio smurto darbe apraiškų pasiskirstymas pagal respondentų darbo stažo kategorijas.....	57
16 lentelė. Psichologinio smurto darbe apraiškų pasiskirstymas pagal alkoholio vartojimą	58

PAVEIKSLAI

1 pav. Smurto darbe valdymo priemonės	17
2 pav. Socialinio darbo metodai	27
3 pav. Tyrimo organizavimo loginė shema.....	38
4 pav. Skirtingų smurto darbe formų paplitimas	41
5 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal fizinio smurto pasireiškimo darbe vietą.....	47
6 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal psichologinio smurto pasireiškimo darbe vietą.....	48
7 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal seksualinio smurto pasireiškimo darbe vietą	49
8 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal kibernetinio smurto pasireiškimo darbe priemones	50

IVADAS

Temos aktualumas. Smurtas darbe yra plačiai paplitęs socialinis reiškinys visame pasaulyje. Anot Tarptautinės darbo organizacijos ir Lloyd's registro fondo (2022), kas penktas darbuotojas susiduria su bent viena smurto darbe forma. Urbanek ir Graham (2022) pažymi, kad smurtas darbe apima bet koki veiksmą, įskaitant, bet neapsiribojant, grasinimais, bauginimais, priekabiavimu, fiziniais užpuolimais ar kitu grėsmingu asmens trikdymu darbo vietoje. Remiantis Lietuvos Respublikos valstybinės darbo inspekcijos (2025) duomenimis, 2022 m. vien skundų dėl psichologinio smurto darbe buvo gauta 238, 2023 m. – 298, 2024 m. tokio pobūdžio pranešimai padidėjo iki 367. Pastebėta, kad per pastaruosius kelerius metus darbuotojų, patyrusių žeminančias orumą ir garbę smurto darbe apraiškas, skaičius išaugo kiek mažiau nei du kartus. Tai rodo, kad smurtas darbe tapo nerimą keliančia tendencija, kuri gali būti atpažįstama bet kurioje darbovietėje, su bet kuria profesine grupe (Malesa, Pillay, 2020). Tuominen ir kt. (2023) pabrėžia, kad smurtas prieš sveikatos priežiūros specialistus ir socialinius darbuotojus tampa vis aktualesnė ir sudėtingesnė problema lyginant su kitų profesijų atstovais ir jų smurto darbe patirtimis. Sicora ir kt. (2022) nustatė, kad absoliuti dauguma socialinių darbuotojų (88,2 proc.) yra susidūrę su žodine agresija ar sulaukę grasinimų iš paslaugų gavėjų, o daugiau nei pusė jų (61 proc.) teigė matę klientų sukeltus smurto darbe atvejus prieš savo kolegas. Radey ir kt. (2022) vertinimu, didėja susirūpinimas socialinių darbuotojų, patyrusių smurtą darbe, psichologine savijauta. Smurtas darbe didžiajai daliai socialinių darbuotojų sukelia profesinį perdegimą (Kagan, 2021), stresą, nerimą, nuolatinį nuovargį bei tampa miego sutrikimų ir kitų rimtų sveikatos problemų priežastimi (Freysteinsdóttir, Sveinbjörnsson Brink, 2022; Gönül ir kt., 2022; Jonsdóttir ir kt., 2024). Pasak Vidal-Marti ir Bueno (2024), smurtas lemia ne tik suprastėjusią darbuotojų sveikatą, bet ir sukelia neigiamas pasekmes, susijusias su profesiniais santykiais ir organizacijos, kurioje asmuo dirba, rezultatais. Tai tik įrodo, kad šiuolaikinėje visuomenėje smurto darbe tema vis dar išlieka aktuali ir reikalauja išsamesnių empirinių tyrimų.

Temos naujumas. Galima pastebėti, kad augantis smurto darbe atvejų skaičius sąlygoja didesnę mokslinį ir politinį susidomėjimą. 2021 m. birželio 25 d. įsigaliojo pirmasis tarptautinis dokumentas – TDO konvencija Nr. 190 „Dėl smurto ir priekabiavimo darbo pasaulyje panaikinimo“, skirtas spręsti smurto darbe atvejus ir taikyti intervencines / prevencines priemones, mažinant smurto ir priekabiavimo darbe problematiką (Stanytė, Latakaitė, 2024). 2022 m. lapkričio 1 d. priimti nauji LR darbo kodekso pakeitimai įpareigojo darbdavius parengti bei įgyvendinti smurto ir priekabiavimo darbe prevencijos politiką, tačiau, atsižvelgiant į šiandienines aktualijas bei pastarųjų metų smurto darbe mastą, nuo 2025 m. sausio 1 d. įtraukiama ne tik darbuotojų, bet ir darbdavių griežtesnė atsakomybė už smurto darbe taikymą bei numatoma tvirtinti smurto ir priekabiavimo šalinimo ir (ar) kontrolės būtinų priemonių aprašą, mokymų ir kitų prevencinių priemonių, susijusių su smurtu darbe, reguliarią tvarką (Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerija, 2024). Lim ir kt.

(2022) pažymi, kad smurtas darbe vis labiau suvokiamas ne tik kaip fizinė, bet ir psichologinė, seksualinė agresija. Regehr ir kt. (2023) vertinimu, kibernetinis smurtas yra viena iš naujausių smurto darbe formų, vyraujančių įvairiose profesijose, tarp jų ir socialiniame darbe. Malesa ir Pillay (2020) pastebi, kad tik visai neseniai patiriamo smurto socialiniame darbe tema pradėta nagrinėti plačiau, kadangi minėtų autorių vertinimu, socialiniai darbuotojai ilgą laiką teikė pirmenybę paslaugų gavėjų poreikiams, neretai pamiršdami savo asmeninį saugumą dėl sudėtingų profesinių įsipareigojimų ir darbo reikalavimų.

Temos ištirtumas. Mokslinėje literatūroje labiausiai paplitę smurto darbe atvejai analizuojami sveikatos priežiūros įstaigose. Emary ir kt. (2024) atliko tyrimą apie asmens sveikatos priežiūros specialistų smurto darbe patirtis, kuriame išsiaiškino, kad dažniausiai pacientai prieš darbuotojus naudoja žodinę agresiją, o to priežastys yra teikiamų paslaugų neprieinamumas, informacijos trūkumas bei pacientų lūkesčių neišpildymas. Alenezi (2024), Kolutek ir kt. (2024) aiškinosi slaugytojų, patyrusių smurtą darbe, psichologinį atsparumą, Li ir Fu (2024) ieškojo atsparumo sąsajų tarp smurto ir darbuotojų perdegimo, depresijos simptomų. Bartusevičienė ir kt. (2023), tirdami smurto reiškinių, pažymi, kad pacientų smurtas prieš sveikatos priežiūros personalą turi neigiamos įtakos tiek psichinei, tiek fizinei jų sveikatai, darbo kokybei ir pacientų savijautai. Alčauskienė ir kt. (2022) nustatė, kad pagrindinės palaikomojo gydymo ir slaugos skyriuose smurtą patyrusių darbuotojų pasekmės yra nerimas, nuovargis, baimė, pyktis, galvos skausmai, menka savivertė, kraujospūdžio ir miego sutrikimai. Smurtas darbe pastebimas ir kitose profesijose, pavyzdžiui, pedagogų smurto darbe patirtis švietimo įstaigose analizavo Diržytė ir kt. (2023), psichologinio smurto apraiškas informacinių technologijų sektoriuje tyrinėjo Rakalovič ir Stanislavovienė (2023). Socialinių darbuotojų patiriamas smurtas darbe kaip socialinis reiškinys pradėtas plačiau nagrinėti užsienio mokslinėje literatūroje. Qin ir kt. (2024) atliko paslaugų gavėjų smurto prieš socialinius darbuotojus analizę bei atskleidė, kad labiausiai paplitusi smurto forma yra žodinė, kuri glaudžiai susijusi su organizacijos veiklos principais, taikomais darbo modeliais ir kultūra. Socialinių darbuotojų, mokytojų ir žurnalistų smurto darbe patirtis lygino Scaramuzzino (2024). Autorius pastebi, kad dažniausiai socialiniai darbuotojai, sprenddami paslaugų gavėjų problemas, sulaukia neapykantos, grasinimų ir priekabiavimų dėl savo profesinės kompetencijos. Munobwa ir kt. (2023) aprašė smurto darbe įveikos metodus bei nurodo, kad vadovų palaikymas, individuali darbuotojų patirtis bei kultūriniai skirtumai gali turėti įtakos smurto darbe mažinimui. Paslaugų gavėjų smurto pasekmes socialiniams darbuotojams apžvelgė Vidal-Marti ir Bueno (2024). Mokslininkai išskyrė, kad labiausiai darbuotojai išgyvena nerimo, baimės ir sumišimo emocijas, turi mąstymo sutrikimų ir tarpasmeninių problemų bei jaučia sumažėjusį įsipareigojimo darbui jausmą. Lietuvoje trūksta išsamių tyrimų apie socialinių darbuotojų patiriamą smurtą darbe. Juriavičienė ir Milkintaitė (2024) nagrinėjo socialinio darbuotojo konfliktų su paslaugų gavėjais valdymo patirtis,

tačiau dalis kitų mokslininkų daugiausia dėmesio skiria paslaugų gavėjų smurtinių atvejų išgyvenimams ir jų prevencijai (Maričevaitė, Povilaitienė, 2023; Račkauskienė, Zbarauskienė, 2023).

Mokslinė problema. Smurtas darbe tampa vis sudėtingesniu socialiniu reiškiniu ne tik dėl atsirandančių naujų formų, kaip kibernetinis smurtas, bet ir dėl jo sukeliamų neigiamų pasekmių. Anot Malesa, Pillay (2020), Tuominen ir kt. (2023), socialinio darbe kontekste smurtas laikomas įprasta profesijos dalimi, tačiau toks požiūris tik dar labiau apsunkina prevencijos taikymą bei kelia pavojų darbuotojų fiziniam saugumui ir psichologinei gerovei. Volonnino ir kt. (2024) pabrėžia, kad mokslinėje literatūroje pateikiami duomenys apie smurto darbe mastą neviseiškai atspindi tikrovę, kadangi darbuotojai, patyrę smurtą, nėra linkę apie tai viešai pranešti, todėl tikroji problema yra dar gilesnė. Mokslinių šaltinių analizė atskleidė, kad smurto darbe tendencijų augimas skatina naujų tyrimų, susijusių su socialinių darbuotojų patiriamu smurtu Lietuvoje, plėtrą, skirtų didinti visuomenės socialinį sąmoningumą kovai su smurtu ir priekabiavimu darbe. Todėl tikslinga kelti šiuos **tyrimo probleminius klausimus**: kokie yra pagrindiniai smurto darbe ypatumai, kurie pasireiškia socialiniams darbuotojams dirbantiems su skirtingų grupių paslaugų gavėjais? Kokias smurto darbe intervencines ir prevencines priemones taiko socialiniai darbuotojai, siekdami mažinti patiriamą smurtą profesinėje veikloje?

Tyrimo hipotezės:

1. Didesnį darbo stažą turintys socialiniai darbuotojai patiria mažiau psichologinio smurto darbe.
2. Dažniausiai paslaugų gavėjų psichologinio smurto darbe atvejus lemia alkoholio vartojimas.

Tyrimo objektas – socialinių darbuotojų patiriamas smurtas darbe.

Tyrimo tikslas – ištirti socialinių darbuotojų patiriamo smurto darbe paplitimą, pagrindines formas ir raiškos ypatumus socialinio darbo kontekste, analizuojant smurto pasireiškimą pagal paslaugų gavėjų grupes, jo priežastis, pasekmes ir intervencines, prevencines praktikas.

Tyrimo uždaviniai:

1. Apibūdinti smurtą darbe kaip socialinį reiškinį ir pagrindines jo formas socialinio darbo kontekste.
2. Atskleisti socialiniame darbe patiriamo smurto raiškos ypatumus pagal jo formas ir pasireiškimo aplinkas.
3. Įvertinti smurto raiškos skirtumus dirbant su skirtingomis paslaugų gavėjų grupėmis.
4. Išskirti pagrindines socialinių darbuotojų patiriamo smurto darbe priežastis, pasekmes ir taikomas intervencines, prevencines priemones.

Tyrimo metodai:

Teoriniai: siekiant apibūdinti smurtą darbe kaip socialinį reiškinį, pristatyti pagrindines smurto darbe formas ir smurto socialiniame darbe ypatumus naudota mokslinės literatūros šaltinių ir dokumentų analizė.

Empiriniai: tyrimui atlikti pasirinkta kiekybinio tyrimo metodologinė prieiga. Siekiant ištirti socialinių darbuotojų patiriamą smurtą darbe taikytas anketinės apklausos empirinių duomenų rinkimo metodas. Gautiems tyrimo empiriniams duomenims apdoroti naudoti aprašomosios ir inferencinės statistinės duomenų analizės metodai.

Darbo struktūra. Magistro baigiamąjį darbą sudaro: įvadas, teorinė dalis, atskleidžianti smurto socialinio darbo kontekste pažinimo teorinius aspektus (sudaryta iš 1 skyriaus ir 3 poskyrių), empirinė tyrimo rezultatų pristatymo ir aptarimo dalis, susijusi su socialinių darbuotojų patiriamo smurto raiška (sudaryta iš 1 skyriaus ir 4 poskyrių), išvados, rekomendacijos, mokslinė literatūra ir santraukos lietuvių, anglų kalbomis bei priedai. Darbo apimtis – 65 puslapiai. Darbe pateiktos 24 iliustracijos, iš jų 16 lentelių ir 8 paveikslai.

Dirbtinio intelekto naudojimas rengiant darbą. Rengiant magistro darbą buvo naudojamosi ChatGPT 5.2 versija ir DeepL mokslinių tekstų vertimui iš anglų kalbos į lietuvių kalbą bei parengto teksto kalbiniam redagavimui. Visi moksliniai argumentai, teorinės įžvalgos, tyrimo analizė ir interpretacijos buvo rengi tyrėjos savarankiškai, taip išlaikant akademinį vientisumą ir atsakomybę už galutinį turinį (Mykolo Romerio universitetas, 2024).

Atlikto tyrimo rezultatų viešinimas. Atlikto tyrimo pagrindu buvo parengtas mokslinis straipsnis Mykolo Romerio universiteto Mokslinės minties šventės 2026 leidiniui: Kupliauskytė, K., ir Prakapas, R. (2026). Socialinių darbuotojų patiriamas smurtas darbe: raiška, priežastys ir prevencinės priemonės. *Mokslinės minties šventė 2026: studentų mokslinių straipsnių rinkinys*.

1. SMURTO SOCIALINIO DARBO KONTEKSTE PAŽINIMO TEORINIAI ASPEKTAI

1.1. Smurtas darbe kaip socialinis reiškiny

1.1.1. Smurto darbe samprata

Smurtas yra kilęs iš lotyniško žodžio *violentia*, kuris reiškia impulsyvumą, įkarštį, taip pat jis siejamas su veiksmažodžiu *violare* (pasipiktinimas, nepagarba) bei šaknimi *vis*, kuri įprastai pažymi destruktyvią fizinę jėgą (Winter, 2018). Bojaruniec (2023) laikosi panašios nuomonės, pasak autoriaus, žodis *smurtas* etimologiškai reiškia jėgą, apimančią fizinį pranašumą ir neteisėtus veiksmus, naudojant prievartą, dominavimą ir valdžią. Magnavita ir kt. (2024) teigia, kad smurtinio elgesio atvejų dažnis ir intensyvumas labai priklauso nuo visuomenės ir kultūros, kurioje žmogus gyvena. Anot Mikolajczuk (2020), dažniausiai smurto apraiškos pastebimos tarp bendruomenių, socialinių klasių, organizacijų, žmonių grupių ir tautų, skirtingose visuomenės srityse: kultūroje, sporte, politikoje, žiniasklaidoje, namuose, įvairiose viešosiose erdvėse ar net darbe.

Smurtas darbe kaip socialinis reiškiny pradėtas plačiau tyrinėti XX a. antroje pusėje. Tuo metu smurtinis elgesys buvo siejamas tik su fiziniais sužalojimais, o asmens sveikatos priežiūros ir socialinio darbo profesijose su įprasta darbo praktika. (Nacionalinis darbuotojų saugos ir sveikatos institutas, 2024; Tuominen ir kt., 2023). Tik XX a. 9-ojo dešimtmečio pabaigoje mokslininkai pradėjo išsamiau analizuoti smurto darbe problematiką, todėl požiūris į darbuotojų patiriamą smurtą darbe pamažu ėmė keistis (Magnavita ir kt., 2024). Tad, akivaizdu, kad smurtas darbe tampa ne tik nepriimtiniu, bet ir moksliskai aktualiu ir sudėtingai nagrinėjamu reiškiniu.

Lee ir kt. (2021) pabrėžia, kad darbuotojai, patyrę smurtą darbe, gali tiesiogiai nukentėti (pvz. būti sužaloti) arba netiesiogiai t. y. matyti smurtinį incidentą ar apie tai išgirsti. Anot VDI (2021), smurtas darbe skirstomas į horizontalųjį, vertikalųjį bei darbuotojų ir kitų asmenų (klientų, vartotojų, trečiųjų asmenų ir kt.) smurtą. Horizontalusis (šoninis) smurtas darbo aplinkoje apima to paties lygmens kolegas, vertikalusis (hierarchinis) – vadovus ir jų pavaldinius. Tiek horizontalusis, tiek vertikalusis smurtas darbe gali pasireikšti žodine prievarta, pažeminimais, per didele kritika, sarkazmu, bauginimais, draudimu, fizine jėga, priekabiavimu ir kt. smurto apraiškomis (Ebrahimi ir kt., 2017). Mikolajczuk (2020) pabrėžia, kad yra daugybė smurto darbe formų (užpuolimai, išpuoliai, grasinimai, priekabiavimas), kurias naudoja įvairių rūšių smurtautojai: paslaugų gavėjai, kolegos, darbo vadovai ir kiti asmenys, kurie neturi tiesioginių darbo santykių su organizacija (Mikolajczuk, 2020). Phillips (2016) atskleidžia keturis pagrindinius smurto darbe tipus (žr. 1 lentelę).

1 lentelė. *Smurto darbe tipai*

Tipas	Aprašymas	Pavyzdys
I	Smurtautojas nesusijęs su darbovieta ar darbuotojais.	Asmuo, turėdamas nusikalstamų ketinimų, įvykdo ginkluotą apiplėšimą.
II	Smurtautojas yra darbovietės klientas / pacientas.	Neblaivus pacientas kumščiais sužaloja darbuotoją.
III	Smurtautojas yra esamas arba buvęs įstaigos darbuotojas.	Nesenai atleistas darbuotojas užpuolė buvusį darbo vadovą.
IV	Smurtautojas turi asmeninių santykių su darbuotoju, bet ne su darbo vieta.	Vyras užpuolė buvusią savo žmoną jos darbo vietoje.

I tipas dažnai susijęs su fiziniais išpuoliais bei pabrėžia, kad smurtautojas neturi jokio ryšio su įstaiga ar joje dirbančiais asmenimis. II tipas pasireiškia, kai smurtautojas yra klientas / pacientas ar kitas asmuo, kuriam teikiama paslauga. III tipo smurtas vyrauja tarp kolegų, vadovų. IV tipas apima asmeninius santykius, kai smurtautojas yra tiesiogiai susijęs su darbuotoju, tačiau nepalaiko ryšio su įstaiga (Mustafa 2021; Phillips, 2016). Mustafa (2021) teigimu, II ir III tipai yra labiausiai paplitę darbo vietoje.

Smurtas darbe neatsiejamas nuo priekabiavimo. Pagal įstatymą „Dėl Kanados darbo kodekso (priekabiavimas ir smurtas), Parlamento užimtumo ir personalo santykių įstatymo bei 2017 m. biudžeto įgyvendinimo įstatymo Nr. 1 pakeitimų“ smurtas ir priekabiavimas darbe, tai bet koks veiksmas, elgesys ar komentaras, dėl kurio galima pagrįstai manyti, kad darbuotoją norima įžeisti, pažeminti ar sužaloti bei sukelti fizinio, psichologinio ar seksualinio pobūdžio grėsmę (Kanados vyriausybė, 2018). Smurtas nuo priekabiavimo skiriasi tuo, kad smurtas dažnai asocijuojamas su staigiu, ūmiu netinkamo elgesio proveržiu, o priekabiavimas labiau siejasi su tęstinumu, pasikartojančiu elgesiu (VDI, 2022). TDO konvencijoje Nr. 190 „Dėl smurto ir priekabiavimo darbo pasaulyje panaikinimo“ (2019) nurodoma, kad smurtas darbe, tai vienetiniai ar pasikartojantys nepriimtino elgesio ar sukeltos grėsmės įvykiai, kuriais siekiama padaryti fizinę, psichologinę, seksualinę ir (ar) ekonominę žalą, įskaitant smurtą ir priekabiavimą dėl lyties. Pasak Darbuotojų saugos ir sveikatos administracijos (OSHA) (2024), tai bet koks veiksmas ar grasinimas darbo vietoje, pasireiškiantis fiziniu, žodiniu smurtu, priekabiavimu, bauginimu, užpuolimu ar kitokiu grėsmingu elgesiu, net žmogžudyste. Smurtas darbe – smurto veiksmas arba grasinimas juo prieš darbuotojus, apimantis tiek žodinį, tiek fizinį smurtą, jų darbo ar tarnybos metu (NIOSH, 2024). Panašiai smurtą ir priekabiavimą darbe įvardija LR darbo kodeksas (2016), tai apima bet koki nepriimtina elgesį ar jo grėsmę iš fizinio ar juridinio asmens vadovo ar kitų darbuotojų, nepriklausomai nuo to, ar nepriimtiniu elgesiu vieną kartą ar pakartotinai siekiama sukelti fizinį, psichologinį, seksualinį ar ekonominį poveikį. Smurtinis elgesys darbe draudžiamas pakeliui į darbą, darbdavio suteiktame būste, naudojantis buities, sanitarinėmis ir higienos patalpomis, išvykų, kelionių, mokymų, renginių,

socialinių veiklų, pertraukų, bendravimo, įskaitant informacinėmis ir elektroninių ryšių technologijomis, metu. LR SADM (2022) plačiau nurodo, kas gali būti laikomas smurtiniu elgesiu darbe: glostymas, plekštelėjimas, gnybtelėjimas; nepadoraus turinio demonstravimas / siuntimas; domėjimasis apie asmeninį gyvenimą; nepageidautini komentarai apie išvaizdą (kūno formos, apranga); įžeidžiantys juokai, patyčios; apkalbos; gandai, šmeižtas; užgaulūs gestai; tyčinis darbuotojo izoliavimas; informacijos, nesusijusios su darbuotojo funkcijomis, rinkimas ir (ar) platinimas.

Mokslininkai smurto darbe sampratą apibrėžia akcentuodami veiksmo ar elgesio specifiškumą. Dažniausiai smurtas darbo vietoje tapatinamas su bauginimais, vandalizmu, agresijos ir prievartos veiksmais, įskaitant, bet neapsiribojant, fizinę, žodinę ir seksualinę prievartą (Mambrey, Ritz-Timme, Loerbroks, 2023; Rehman ir kt., 2025). Mustafa (2021) nurodo, kad smurtas darbe – tai bet koks fizinio smurto veiksmas ar grasinimas (mušimas, pliaukštelėjimas, gnybimas, stumdymas, daiktų daužymas / mėtymas, trukdymas žmonėms išeiti iš patalpos, spjaudymas, kandžiojimasis, smogimas ar spardymas), seksualinis priekabiavimas ir žodinio smurto (keiksmazodžių, šauksmų, gandų, grasinančio elgesio, nerimtų grasinimų ar seksualinio bauginimo) naudojimas, siekiant sumenkinti, įžeisti ar sužaloti kitą asmenį, kuris kelia tiesioginį ar numanomą pavojų asmens, kelių asmenų ir (ar) turto sveikatai, gerovei ir saugumui. Bernardes ir kt. (2021) teigimu, dažniausiai smurto darbe atvejai klasifikuojami į fizinio arba psichologinio smurto apraiškas. Fizinis smurtas siejasi su užpuolimais, mušimu, spjaudymu, spardymu ir žmogžudyste. Psichologinis smurtas apima žodinę prievartą, patyčias, bauginimus, šmeižtą, šantažą, mobingą, verbalinius ir neverbalinius grasinimus.

Tampa aišku, kad smurto darbe samprata yra be galo plati. Pats reiškinių supratimas keičiasi kartu su besikeičiančia socialine situacija, tad, atsiradus naujoms smurto formoms, keičiasi ir smurto darbe apibrėžimas. Hamby (2017) nurodo, kad tikslesni smurto apibrėžimai būtini, jie leidžia nustatyti tokio elgesio priežastis ir pasekmes, pagerinti smurto kaip socialinio reiškinių stebėjimą bei prisideda prie prevencinių programų kūrimo. Šiame darbe smurtą darbo vietoje laikome bet kokią nepageidaujamą, nepriimtą, įžeidžiantį ar kitokius nemalonius jausmus sukeliantį tiesioginį ar netiesioginį veiksma, elgesį ir (ar) komentarą nukreiptą prieš darbuotojus darbe ar su darbu susijusiose situacijose. Svarbu atsižvelgti į tai, kad smurtas darbe gali būti kategorizuojamas į horizontalųjį, vertikalųjį bei darbuotojų ir trečiųjų asmenų smurtą, o dar detaliau skirstomas į I, II, III ir IV tipus, kurių pagrindu galime aiškiau suvokti smurto darbe pobūdį bei pačią jo sampratą.

1.1.2. Smurto darbe priežastys

Darbo sauga kelia vis didesnę susirūpinimą dėl didėjančių smurto darbe atvejų. Alhomoud (2025) pažymi, kad smurtą darbe gali sąlygoti įvairios priežastys, tad norint visapusiškai suvokti šį socialinį reiškinį, svarbu išsiaiškinti kas tai lemia.

Stresas yra viena iš smurto darbe priežasčių. Kaip teigia Niroumand ir kt. (2020), kai darbo reikalavimai nesutampa su darbuotojo poreikiais, ištekliais ar įgūdžiais, kyla profesinis stresas, kuris pasireiškia neigiamomis fizinėmis (pvz., padidėjęs širdies ritmas) ir emocinėmis (pvz., pyktis) reakcijomis. Kumar (2023) pyktį išskiria atskirai kaip vieną iš pagrindinių priežasčių, sukeliančių smurtą darbe. Anot minėto autoriaus, konfliktuose, kai asmenį užvaldo pyktis iš pavydo ar keršto poreikio, dominuoja fizinės jėgos panaudojimas. Harshana (2018) teigimu, stresą analogiškai sąlygoja ilgos darbo valandos, nepakankamas užmokestis, informacijos ir darbuotojų trūkumas, nesutarimai su kolegomis, vadovais, administracija ir paslaugų gavėjais. Darbuotojas, patirdamas stresą, negeba įsijausti į kito asmens būseną, sumažėja savikontrolė, todėl gali būti labiau nei įprastai linkęs įsivelti į ginčus bei jautriau reaguoti į aplinkos dirgiklius ir kitus veiksnius (Niroumand ir kt. 2020). Malesa ir Pillay (2020) vertinimu, paslaugų gavėjai, išgyvendami stresines situacijas, taip pat tampa agresyvūs, ypač darbuotojų atžvilgiu. Tačiau Kumar (2023) nurodo, kad stresą lemia ne tik darbo aplinka, dar jis dažnai identifikuojamas kaip smurto darbe pasekmė, todėl tokios organizacinės ypatybės, kaip: didelis darbo krūvis, aukšti darbo reikalavimai, įtempta darbo aplinka (Cassie, Crank, 2018), darbuotojų stoka ir konkurencija, prastas darbo organizavimas ir nepatenkinti paslaugų gavėjai (Alhomoud, 2025) gali būti klasifikuojamos atskiromis smurto darbe priežastimis.

Pastebėta, kad alkoholis ir (ar) narkotikai iššaukia asmens agresyvių elgesį, todėl asmenys, turintys priklausomybę šioms medžiagoms, yra labiau linkę smurtauti (Caruso ir kt. 2022; Sveikatos ir saugos tarnyba, 2024). Nikathil ir kt. (2018) nustatė, kad Australijos suaugusiųjų greitosios pagalbos skyriuje didžioji dalis smurtaujančių pacientų buvo apsvaigę nuo psichoaktyvių medžiagų. Pastebėta, kad alkoholis, narkotikai ir stresas tarpusavyje koreliuoja. Fernandes ir Donato (2017) teigimu, stresą patiriantys darbuotojai kaip įveikos strategiją vartoja narkotikus / alkoholį, tam, kad pasikeltų nuotaiką ar nukreiptų dėmesį nuo kasdienių, darbo ar kitų nemalonių sunkumų. Tačiau minėti autoriai pažymi, nors psichoaktyvios medžiagos gali veikti kaip nerimą mažinančios priemonės, ilgalaikėje perspektyvoje jos dar labiau sustiprina streso pojūtį, todėl alkoholis ir narkotikai yra viena iš dažniausių smurtinių incidentų priežastis.

Kita smurto darbe priežastimi laikomi sveikatos sutrikimai (Alhomoud, 2025). Moksliniuose tyrimuose pabrėžiama, kad ši priežastis dažniausiai siejama su pacientais / paslaugų gavėjais (Sveikatos ir saugos tarnyba, 2024). Pasak Martinec (2024), dauguma asmenų, turinčių sveikatos sutrikimus, smurtą suvokia kaip įprastą emocijų paleidimo būdą, ypač jei tokį pavyzdį matė ir (ar) patyrė iš savo artimos aplinkos. Malesa ir Pillay (2020) nuomone, tokiems pacientams (ypač su psichikos sveikatos sutrikimais) trūksta informacijos ir (ar) suvokimo kaip atpažinti smurtą, o tuo labiau kaip jo išvengti, todėl jiems būdinga grasinti, užgaulioti, ar net užpulti darbuotojus bei kėsintis į jų gyvybę.

Kumar (2023) pažymi, kad gyvenimiški sunkumai, pvz. finansiniai, santykių ar kitos asmeninės problemos, taip pat turi įtakos smurto darbe pasireiškimui, nes tai glaudžiai siejasi su asmens psichologine būseną. Tačiau šiuolaikinėje visuomenėje vyrauja požiūris, kad tikrosios smurto priežasčių užuomazgos slypi vaikystėje, kadangi vaikai atitinkamus įgūdžius įgyja stebėdami savo tėvų elgesį (Zhao, 2024). Pastebėta, kad skriaudžiami, neprižiūrimi ar disfunkcinėje šeimoje augantys vaikai turi traumuojančių išgyvenimų, kurie lemia padidėjusią agresiją. Manoma, kad asmenybės bruožai, charakterio ypatybės (pvz. empatijos stoka) ar net genetika (pvz. aukštas testosterono lygis) gali prisidėti prie asmens agresyvaus elgesio pasireiškimo (Kumar, 2023). Cassie ir Crank (2018) pažymi, kad didžioji dalis darbuotojų gali tapti smurto aukomis dėl prastų susidorojimo su stresu ir įtampa įgūdžių ar per didelio nuolankumo paslaugų gavėjų atžvilgiu. Anot Tuominen ir kt. (2023), smurto darbe riziką didina darbuotojų žema savivertė, savarankiškumo trūkumas bei profesinės darbo patirties stoka. Sveikatos ir saugos tarnyba (2024) išskiria asmens nebrandumą kaip vieną iš smurto darbe priežasčių, kuri prisideda prie smurtinio elgesio rizikos didinimo, ypač kai tai susiję su jaunais žmonėmis, pasižyminčiais įvairiomis provokacijomis ar disfunkcinio elgesio skleidimu. Malesa ir Pillay (2020) pabrėžia, kad darbuotojai nėra linkę kreiptis pagalbos, todėl įprastai dauguma smurto atvejų lieka nepastebėti (Malesa, Pillay, 2020). Tai apima ir griežtesnių prevencinių priemonių, kurios priverstų smurtautoją susidurti su teisinėmis pasekmėmis, trūkumu (Alhomoud, 2025).

Apibendrinant galima išskirti pagrindines mokslinėje literatūroje aptariamas smurto darbe priežastis, kurios susijusios su: stresu, prevencinių priemonių darbe trūkumu, dideliu darbo krūviu, aukštais darbo reikalavimais, įtempta darbo aplinka, darbuotojų trūkumu, prastu darbo organizavimu, nepatenkintais paslaugų gavėjais, sveikatos sutrikimais (ypač psichikos negalia), alkoholiu / narkotikais, pykčiu (pavydu, kerštu), asmens nebrandumu, genetika, asmenybės bruožais, kasdienio gyvenimo iššūkiais bei vaikystėje patirtomis traumomis. Smurto darbe kaip aktualios problemos išryškinimą apsunkina ir pačių darbuotojų vangus kreipimasis pagalbos. Svarbu suvokti, kad smurtą darbe lemia ne viena priežastis, ypač akcentuojamas streso faktorius, nes jis veikia ne tik kaip priežastis, bet ir pasekmė, todėl pažymima, kad smurto problemai spręsti reikalingas kompleksinis požiūris ir kritinis mąstymas.

1.1.3. Smurto darbe pasekmės

Bet koks smurtinio pobūdžio veiksmas gali palikti negrįžtamus pokyčius asmens gyvenime (Kumar, 2023). Malesa ir Pillay (2020) pabrėžia, kad smurto darbe pasekmės susijusios ne tik su aukais, bet ir aukos šeimai bei organizacijai, kurioje asmuo dirba, keliamu žalingu poveikiu. Rajabi ir kt. (2020) nurodo septynias smurto darbe pasekmių kategorijas: 1) fizinės (pvz., fiziniai sužalojimai ir kt.); 2) psichologinės (pvz., potrauminio streso sutrikimas, depresija, perdegimas ir nerimas, dirglumas, miego sutrikimai ir kt.); 3) emocinės (pvz., pyktis, pasibjaurėjimas, liūdesys, baimė ir kt.);

4) darbinės, susijusios su darbuotoju (pvz., išėjimas iš darbo, sumažėjęs veiklos produktyvumas ir kt.); 5) darbinės, susijusios su paslaugų gavėjais / pacientais (pvz. klientų nepasitenkinimas paslaugų kokybe ir kt.); 6) socialinės ir asmeninės (pvz. suprastėję santykiai su kolegomis, šeimos nariais ir kt.); 7) finansinės.

Anot Vidal-Marti, Bueno (2024), Lee ir kt. (2021), organizacijoje, kurioje vyrauja smurtas, pastebimas ryškus darbuotojų nepasitenkinimas darbu, paramos trūkumas (Calderón-Orellana ir kt., 2023; Lamothe ir kt., 2018; Sicora ir kt., 2022), prastas darbo našumas (Lamothe ir kt., 2018; Truter ir Fouché, 2019), sumažėjęs įsipareigojimas, noras išeiti iš darbo, suprastėjusi teikiamų paslaugų kokybė, padidėjęs neapmokamų atostogų (Lamothe ir kt., 2018) ir (ar) pravaikštų skaičius (Malesa, Pillay, 2020). Smurto darbo vietoje poveikis organizacijai jaučiamas sabotažu iš nepatenkintų darbuotojų, pablogėjusia įstaigos reputacija / įvaizdžiu, išaugusiomis sveikatos draudimo įmokomis (susijusiomis su fizinio, psichologinio ir kt. smurto formų paveiktų darbuotojų gydymu), žalos atlyginimu, kompensacijomis, taip pat ir darbuotojų kaita (papildomos išlaidos darbuotojų paieškai, atrankai ir mokymams), prarastomis pajamomis (susijusiomis su menka darbo rinkos apyvarta) (Cassie, Crank, 2018). Tuominen ir kt. (2023) pabrėžia, kad smurto aukos dažniausiai pasižymi kūrybiškumo ir motyvacijos stoka, yra labiau jautrios darbo situacijoms, sunkiau priima sprendimus bei mažiau bendradarbiauja su kolegomis ir paslaugų gavėjais.

Cassie ir Crank (2018) nustatė, kad darbuotojai, susidūrę su fizinio smurto apraiškomis, labiausiai skundžiasi suprastėjusia bendra sveikatos būkle, tai: galvos, nugaros skausmais; nemiga, virškinimo problemomis; nuovargiu; širdies ir kraujagyslių sistemos sutrikimais. Mokslinėje literatūroje išryškinama psichologinio smurto žala, nes jos daromas poveikis pažeidžia asmens emocinę pusiausvyrą bei kraštutiniais atvejais sukelia savižudiškas mintis (Kumar, 2023). Dažniausiai psichologinį smurtą išgyvenę darbuotojai jaučia dirglumą, baimę, stresą, nerimą, depresiją, pyktį, gėdą (Vidal-Marti, Bueno, 2024), taip pat pasižymi sumažėjusia savigarpa, emociniu išsekimu, perdegimu, bejėgiškumo jausmu, neapykanta sau bei kartais galvoja apie savižudybę (Lee ir kt., 2021) ir skundžiasi psichosomatinėmis ligomis (Cassie, Crank, 2018). Caruso ir kt. (2022) akcentuoja, kad tiek fizinis, tiek psichologinis smurtas darbe taip pat lemia valgymo sutrikimus bei tabako, alkoholio ir narkotikų vartojimą. Smurtas darbe paveikia santykius su paslaugų gavėjais, atsiranda pykčio, baimės jausmas, silpnėja tarpusavio ryšys ir pasitikėjimas (Vidal-Marti, Bueno, 2024). Caruso ir kt. (2022) pažymi, kad smurtas gali lemti suprastėjusią paslaugų kokybę bei užsitęsčiusius paslaugų gavėjo / paciento pagalbos proceso rezultatus. Baimė dėl patirto smurto darbuotoją išsekina emociškai, todėl šis vengia kontakto su smurtaujančiu paslaugų gavėju / pacientu ar net jo šeimos nariais (Sachdeva ir kt., 2019). Tokie įtempti santykiai, pasak Lamothe ir kt. (2018), neigiamai veikia pagalbos metodus, pavyzdžiui, intervenciją.

Pasak Malesa ir Pillay (2020), dėl patirto smurto darbuotojai dažnai jaučiasi įbauginti, o tai priverčia asmenį vengti socialinio kontakto ar net visai atsiriboti nuo visuomenės. Caruso ir kt. (2022) nurodo, kad daugelį atvejų smurto baimė išsivysto į nerimą dėl artimųjų saugumo, todėl keliamas psichologinis spaudimas neigiamai veikia ne tik darbuotojų, bet ir jų šeimų, draugų ir kitų pažįstamų emocinį stabilumą. Tad, nors šeimos vaidmuo yra itin svarbus paramos aukai kontekste, ji taip pat susiduria su žalingomis jų psichologinei ar net fiziniai sveikatai smurto darbe pasekmėmis (Semordzie ir kt., 2017).

Apibendrinant galima daryti išvadą, kad be aiškių fizinių sužalojimų, smurtiniai darbo atvejai dažnai sukelia rimtų profesinių, emocinių ir psichologinių pasekmių, kurios dažnai išsivysto į įvairias ligas, įskaitant ir priklausomybes. Pažymėtina, kad nepriklausomai nuo smurto darbe formos, šis reiškinys paveikia ne tik auką, jo šeimą, organizaciją, kolegas, bet ir darbuotojo santykius su paslaugų gavėjais / pacientais. Smurto darbe tiesiogiai nepatyrę asmenys taip pat gali išgyventi panašias pasekmes, kurios pasireiškia smurtą išgyvenusioms aukoms ir jų aplinkai. Dažniausiai smurtas darbe auką paveikia psichologiškai (stresas, įtampa, nerimas, žema savivertė ir kt.), fiziškai (įvairūs sužalojimai), jos šeimą bei kolegas emociškai (tampa įbauginti), organizaciją finansiškai (prastas darbo našumas, darbuotojų kaita ir kt.) bei neigiamai lemia santykių su paslaugų gavėjais kokybę.

1.1.4. Smurto darbe prevencija

Urbanek ir Graham (2022) pažymi, kad smurto darbe prevencija yra kompleksinių priemonių sistema, kurios pagrindu yra siekiama sustabdyti ar bent sumažinti smurto kaip socialinio reiškinio atsiradimą ir paplitimą darbe. Išskiriamos šios pagrindinės prevencinės priemonės: techninės, organizacinės, medicinos, teisinės ir kitos, kurias įgyvendina darbo vadovas, siekdamas užtikrinti darbuotojui saugią, pagarbią ir sveiką darbo aplinką (Smurto ir priekabiavimo darbe prevencijos priemonių aprašas, 2024).

Smurto darbe prevencija skirstoma į tris pagrindines rūšis: pirminę, antrinę ir tretinę, kurios, manoma, yra veiksmingiausios smurto darbe valdymo priemonės (TDO, 2024). Pirminė prevencija apima veiksmus, kurie skirti pašalinti smurto apraiškas, siekiant gerinti darbuotojų psichosocialinę ir fizinę darbo aplinką, pavyzdžiui: įstaigos kultūros (vertybių, normų ir kt.) ugdymas; smurto rizikos veiksnių kontrolė; lanksčių darbo grafikų įdiegimas; darbuotojų skatinimas įsitraukti į profesinę veiklą; grįžtamojo ryšio suteikimas (VDI, 2024). Antrinė prevencija orientuojasi į įstaigos formuojama politiką ir strategijos rengimą. Šios prevencijos metu įstaigų vadovams ir darbuotojams organizuojami ir įgyvendinami mokymai smurto darbe temomis bei rengiamos supervizijos / intervizijos, galinčios prisidėti prie smurto darbe prevencijos stiprinimo. Darbuotojai įprastai ugdomi atpažinti smurto darbe atvejus, taikyti sprendimo būdus ir suprasti teisinius reglamentus, reprezentuojančius darbuotojo teises. Darbo vadovų mokymai labiau orientuoti į priešsmurtinės

strategijos ir jos priemonių realizavimą įstaigoje, konfidencialumo užtikrinimą, solidarumo skatinimą, darbuotojų palaikymą ir atstovavimą (Valstybės dokumentų technologinės apsaugos tarnyba prie finansų ministerijos, 2023). Darbovietė, įgyvendindama smurto ir priekabiavimo darbe prevencijos politiką, privalo visus darbuotojus supažindinti su darbe taikomomis prevencijos priemonėmis, smurto darbe atpažinimo būdais, pranešimų apie smurtą darbe pateikimo ir nagrinėjimo tvarka, suteikiama pagalba, apsaugos priemonėmis, darbo tvarkos taisyklėmis, etikos principais (VDI, 2022). Tretinė prevencija yra nukreipta į kompleksinę pagalbą aukoms, nukentėjusioms nuo smurto darbe. VDI (2021) nurodo, kad šiuo etapu darbo vadovai aprūpiną nukentėjusią specialistų (psichologų, psichiatrų, advokatų ir kt.) pagalba, užtikrina reintegraciją į darbovietę ar perkėlimą į kitą darbo vietą, kraštutiniais atvejais imasi drausminių nuobaudų taikymo smurtautojui. Vidinė pranešimų dėl patirto smurto ir (ar) priekabiavimo darbe nagrinėjimo tvarka apima darbdavio informavimą, komisijos smurto ir priekabiavimo darbe atvejui tirti sudarymą, situacijos įvertinimą, tyrimo eigą ir išvadą, taip pat darbuotojo skundo pateikimą (jei su išvada nėra sutinkama) ir veiksmų, kai smurtas pripažintas (suteikiama pagalba nukentėjusiajam, organizuojami mokymai ir kt.) arba nepripažintas (primenami pagarbaus elgesio principai, smurto darbe apraiškos ir kt.) taikymą (Smurto ir priekabiavimo darbe prevencijos priemonių aprašas, 2024). Darbuotojas gali visais atvejais, net kai darbo vadovai nesiima konkrečių veiksmų dėl esamos situacijos vertinimo, kreiptis į profesinę sąjungą, darbo tarybą, darbuotojų atstovus, valstybinę darbo inspekciją, darbo ginčų komisiją, generalinę prokuratūrą bei bendrosios kompetencijos teismus (VDI, 2021).

Visai neseniai smurtas ir priekabiavimas tapo pripažintas kaip viena opiausių problemų tarptautiniu mastu. Tai įrodo 2019 m. priimta TDO konvencija Nr. 190, kuri yra pirmoji tarptautinė sutartis, akcentuojanti kiekvieno darbuotojo teisę į saugią, pagarbią ir orią darbo aplinką be diskriminacijos, smurto ir priekabiavimo, įskaitant smurtą ir priekabiavimą dėl lyties. Šioje konvencijoje išryškinama, kad valstybės (tarp jų ir Lietuva) privalo parengti ir įgyvendinti atitinkamą prevencijos politiką, skirtą smurto ir priekabiavimo darbe kontrolei ir numatyti efektyvias priemones, kurios užkirstų kelią smurto darbe plitimui. Taip pat pažymima, kad asmenims, patyrusiems smurtą ir (ar) priekabiavimą darbe, turi būti suteikta pagalba (psichologinė, teisinė ir kt.). TDO Smurto ir priekabiavimo rekomendacija Nr. 206 (2019) papildė TDO konvenciją Nr. 190, pateikdama praktines gaires, padedančias valstybėms realiai pritaikyti konvencijoje numatytus principus darbo aplinkoje.

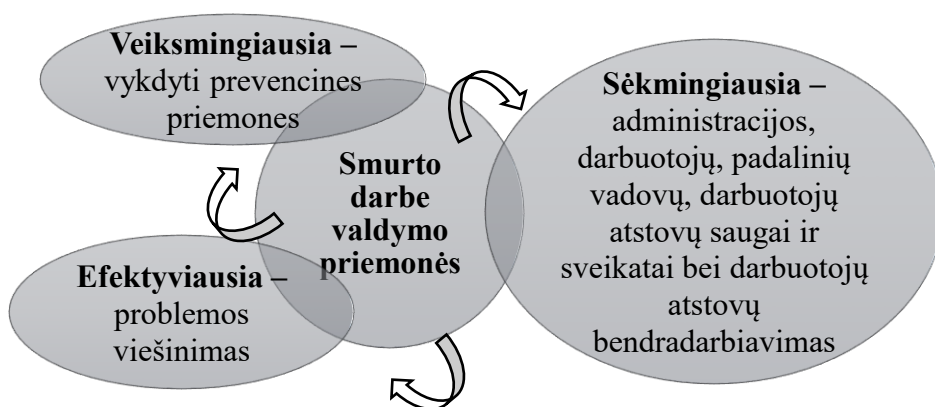
LR Konstitucijos 48 straipsnyje nurodoma, kad kiekvienas žmogus turi teisę į saugią bei sveiką darbo aplinką (Lietuvos Respublikos Seimo kanceliarija, 2019). Tai išryškinama ir kituose teisės aktuose, kaip LR moterų ir vyrų lygių galimybių įstatyme (1998), LR darbuotojų saugos ir sveikatos įstatyme (2003), LR lygių galimybių įstatyme (2003), LR darbo kodekse (2016) ir pan. 2022 m. lapkričio 1 d. įsigaliojo LR darbo kodekso pakeitimai, kuriuose pirmą kartą įtvirtinta mobingo, smurto ir priekabiavimo, įskaitant smurto ir priekabiavimo dėl lyties samprata, aiškiai

nurodomos vietos, kuriose yra draudžiami smurtiniai veiksmai (pertraukų metu, pakeliui į darbą, ir kt.), darbdaviui nustatomos pareigos imtis smurto darbe šalinimo ir (ar) kontrolės priemonių, organizuoti darbuotojams mokymus bei patvirtinti smurto ir priekabiavimo prevencijos politiką, jei jų įstaigoje dirba daugiau nei penkiasdešimt darbuotojų (VDI, 2024). 2025 m. sausio 1 d. naujame LR darbo kodekse smurto ir priekabiavimo darbe sąvoka patikslinta, 30 straipsnio 2 dalyje nurodoma, kad smurtinio elgesio apraiškas darbe gali taikyti ne tik darbuotojai, bet ir darbdaviai (fizinis asmuo ar juridinio asmens vadovas) (LR darbo kodeksas, 2016). Taip pat patvirtintas LR vyriausiojo valstybinio darbo inspektoriaus nustatytas smurto ir priekabiavimo darbe prevencijos priemonių aprašas (2024), kurio II skyriuje pabrėžiama, kad darbovietė privalo oficialiai paskelbti bei įtvirtinti smurto ir priekabiavimo darbe draudimą ir atsakomybę už darbe įvykdytus smurtinius veiksmus, pateikti priimtino elgesio etikos principus bei standartus, įpareigoti atitinkamą asmenį (-is) padėti smurtą darbe patyrusiai aukai, reglamentuoti skundų / pranešimų apie smurto darbe atvejų teikimo ir nagrinėjimo tvarką bei organizuoti ne rečiau kaip vieną kartą per tris kalendorinius metus mokymus, susijusius su smurto ir priekabiavimo darbe atvejais, prevencinėmis priemonėmis, sprendimais, darbuotojų pareigomis ir kt. temomis. Nuo 2025 m. sausio 1 d. LR administracinių nusižengimų kodekse nustatytos naujos administracinės baudos už smurto ir priekabiavimo darbe pažeidimus, apimančius darbdavių ar kitų atsakingų asmenų įsipareigojimų dėl prevencijos įgyvendinimo nevykdymą bei smurto darbe taikymą (LR administracinių nusižengimų kodeksas, 2015, 96 str., 4, 7 d.). 2022 m. sausio 3 d. VDI (2022), siekdama stabdyti vis didėjančias psichologinio smurto darbe apraiškas, įsteigė Psichologinio smurto darbe prevencijos skyrių, kurio funkcijos susijusios su teisės aktų, gautų skundų ir pranešimų dėl patirto smurto darbe nagrinėjimu, psichosocialinės aplinkos darbe kontrole bei priežiūra, psichologinio smurto prevencinių planų, metodikų, strategijų rengimu ir įgyvendinimu, darbuotojų ir jų vadovų, saugos ir sveikatos tarnybų specialistų, profesinių sąjungų atstovų konsultavimu.

Mokslinėje literatūroje taip pat dažnai kalbama apie smurto darbe prevencijos priemonių svarbą teisinėje plotmėje, tačiau dalis mokslininkų nagrinėja pačių darbuotojų požiūrį, realius sprendimo būdus, kurie padeda išvengti ar sumažinti smurto darbe pavojus. Asmens sveikatos priežiūros darbuotojų nuomone, padidintas darbuotojų skaičius, sustiprintos saugumo priemonės (pvz. garso / vaizdo įrašai, nuotraukos) ir darbuotojų mokymas smurto ir priekabiavimo darbe temomis gali padėti išvengti ar sumažinti smurtinių incidentų riziką (Alhomoud, 2025). Sicora ir kt. (2022) atliktame tyrime išsiaiškinta, kad socialiniams darbuotojams išgyventi patirtą traumą po paslaugų gavėjų smurtinių išpuolių darbe labiausiai padėjo kolegų ir jų teikiama parama bei panašių patirčių dalijimasis. Taip pat jie įvardijo kitas veiksmingas pagalbos priemones, tokias kaip: darbo vadovo ir organizacijos suteikta apsauga, asmeninis charakteris ir atsparumas, išsikalbėjimas, laikas (atsitraukimas nuo įvykio), refleksija, profesinė priežiūra, psichologinė pagalba, šeimos, draugų ir

kitų artimų asmenų parama. Taip pat darbuotojas, kuris mano, kad prieš jį naudojamas smurtas darbe, pvz. psichologinis, yra skatinamas rinkti įrodymus, pavyzdžiui: įvairūs dokumentai, SMS žinutės, elektroniniai laiškai, nuotraukos, vaizdo / garso įrašai ir liudininkų parodymai (VDI, 2023). Tačiau VDI (2021) pabrėžia, kad efektyviausia smurto darbe kontrolės priemonė yra problemos viešinimas. Smurto darbe atvejų registravimas ir analizavimas prisideda prie įstaigos pokyčių skatinimo, organizacinės kultūros ugdymo ir darbuotojų sąmoningumo didinimo (VDI, 2022).

Apibendrinant smurto darbe prevenciją, galima išskirti kas sąlygoja smurto ir priekabiavimo darbe mažinimą, tai – prevencinės priemonės, iš kurių problemos viešinimas ir įstaigos darbuotojų tarpasmeninis bendradarbiavimas pažymimos, kaip ypač reikšmingos (žr. 1 pav.) (Raseinių neįgaliųjų užimtumo ir paslaugų centras, 2022).



1 pav. *Smurto darbe valdymo priemonės*

Kitos pirminės smurto darbe valdymo priemonės apima psichosocialinės aplinkos gerinimą, aiškų pareigų ir atsakomybių apibrėžimą, fizinės darbo aplinkos saugumą, įstaigos kultūros ugdymą, darbovietės oficialaus smurto ir priekabiavimo politikos deklaravimą. Antrinė – darbuotojų ir vadovų informavimą ir mokymą, smurto ir priekabiavimo prevencijos stebėseną ir kontrolę, darbuotojų tinkamo elgesio (darbo etikos) principų taikymą, atsakingo asmens, tiriančio smurtinius atvejus, paskyrimą. Tretinė prevencija susijusi su smurto ir priekabiavimo darbe atvejų registravimu ir nagrinėjimu, drausminių ir (ar) administracinių priemonių taikymu smurtautojui, pagalbos suteikimu smurtą ir priekabiavimą darbe patyrusiems asmenims.

1.2. Smurto darbe formos

1.1.2. Fizinis smurtas

Fizinis smurtas yra viena iš smurto darbe formų, kuri apima tyčinį poelgį, sukeliantį skausmą, fizinius sužalojimus ar realią grėsmę būti sužalotam (Mikolajczuk, 2020). Jia ir kt. (2022) apibrėžia fizinį smurtą kaip jėgą, kuria siekiama užpulti kitą asmenį, sukelti jam fizinį skausmą, įvairių kūno vietų disfunkciją, negalią ar net mirtį. Minėti autoriai pabrėžia, kad dažnai smurtautojai naudoja

pašalinius įrankius (daiktus), kuriais bando grasinti, įbauginti ar daryti tiesioginę žalą pasirinktai aukai. Bonamigo ir kt. (2022) teigimu, fizinis smurtas yra bet koks veiksmas, kurio metu panaudojama fizinė jėga (pliaukštelėjimas; spardymas; stumdymas; grasinimai, įbauginimai ar tiesioginiai puolimai karštaisiais (šaunamaisiais / sprogstamaisiais), šaltaisiais (pvz. peilis) ginklais). Valstybinė darbo inspekcija (2022) fizinį smurtą įvardija (bet neapsiriboja) kaip daiktų mėtyimą į asmenį, turto niokojimą, siekiant įbauginti, taip pat mušimą, stumdymą, smaugimą, trenkimą, purtymą. TDO (2022) pažymi, kad fiziniai užpuolimai apima kandžiojimus, įbrėžimus, spjaudymą, smarkų asmens pagriebimą už rankos, plaukų ir kt. vietų.

TDO ir Lloyd's registro fondo (2022) atliktame pirmame pasaulinio masto tyrime apie asmenų smurto ir priekabiavimo darbe patirtį nustatyta, kad kas dešimtas darbuotojas (8,5 proc. arba 277 mln.) yra patyręs fizinį smurtą darbe. Didžiausias paplitimas užregistruotas Afrikoje – 12,5 proc, mažiausiai Europoje ir Centrinėje Azijoje – 6,5 proc. (TDO, Lloyd's registro fondas, 2022). Aljohani ir kt. (2021), tirdami smurto darbe apraiškas, nustatė, kad 18 proc. skubios pagalbos skyriuje dirbančių asmenų patyrė fizinį smurtą, tai išgyveno ir 22,4 proc. asmens sveikatos priežiūros darbuotojų (Bartusevičienė ir kt., 2023), 10,7 proc. pedagogų (Reddy ir kt., 2024), 17,6 proc. kineziterapeutų (Boo-Mallo ir kt., 2024), 5,5 proc. socialinių darbuotojų (Freysteinsdóttir, Sveinbjörnsson Brink, 2022). Analizuojant šių tyrimų duomenis, pastebėta, kad didžiausią fizinį smurtą darbe patiria asmens sveikatos priežiūros darbuotojai, mažiausią – socialiniai darbuotojai. Pasak Li ir kt. (2020), dažniausiai fizinį smurtą darbe taiko pacientai / paslaugų gavėjai ir jų artimieji. Vienas iš pagrindinių fizinio smurto tipų darbe yra darbuotojo stumdymas ir (ar) tampymas, rečiau pliaukštelėjimai, spardymai, smūgiavimai kumščiais ir kiti fiziniai sužalojimai dėl kurių asmeniui prireikia medikų pagalbos (Freysteinsdóttir, Sveinbjörnsson Brink, 2022). Fizinis išpuolius darbe, kaip teigia TDO ir Lloyd's registro fondas (2022), dažniau patiria vyrai, nei moterys, tačiau pažymima, kad įprastai moterys tampa fizinio smurto darbe aukomis arabų kultūros valstybėse ir Amerikoje. Civilotti ir kt. (2021) atliktame tyrime apie asmens sveikatos priežiūros darbuotojų patiriamą smurtą darbe išsiaiškino, kad darbuotojai, susidūrę su smurtautoju, taip pat naudoja fizinę jėgą kaip gynybą, tad, minėti autoriai pažymi, kad tai rodo griežtos smurto ir priekabiavimo darbe politikos trūkumą. Friis ir kt. (2018) laikosi panašios nuomonės bei pabrėžia, kad fizinio smurto poveikis darbuotojų sveikatai (reguliarūs apsilankymai pas gydytojus, ambulatorinis gydymas, hospitalizavimas, antidepresantų vartojimas ir kartais net psichikos sutrikimai) išlieka net po kelių metų nuo įvykio, todėl svarbu atkreipti dėmesį į organizacijos prevencines ir reabilitacines strategijas, skirtas kovoti su ilgalaikėmis fizinio smurto darbo vietoje pasekmėmis.

Remiantis išanalizuota moksline literatūra, galima daryti išvadą, kad fizinis smurtas apima situacijas, kurių metu darbuotojui kyla grėsmė patirti fizinį sužalojimą, galintį sukelti skausmą bei paveikti jo sveikatą ar net gyvybę. Tai gali būti įvairūs sumušimai, grasinimai fiziškai susidoroti ar

įbauginti konkrečiu ginklu, taip pat ketinimas ar tiesioginis veiksmas įkandant, trenkiant, spardant, apspjaunant, pastumiant, įbrėžiant, smaugiant, papurtant ir kitaip neigiamai paveikiant kito asmens fizinę sveikatą bei būklę.

1.1.2. Psichologinis smurtas

Psichologinio smurto apraiškos dažnai siejamos su asmens įžeidimu, grasinimu, draudimu, gąsdinimu, įbauginimu, sumenkinimu, užgauliojimu, nepagrįstu kritikavimu (VDI, 2022) priekabiavimu, ignoravimu, izoliavimu (Rakalovič, Stanislavovienė, 2023) ir kitu nepageidautinu elgesiu, kuriuo stengiamasi įskaudinti darbuotoją ar sukelti jam nemalonius jausmus, kaip bejėgiškumą, tam, kad smurtautojas skatintų auką jam paklusti, vykdyti konkrečias užduotis ar net jausti priklausomybę (VDI, 2022). Dažniausiai psichologinio smurto darbe apraiškos pastebimos tiesioginiais arba netiesioginiais grasinimais (pvz. atleidimu iš darbo), pasiekimų nuvertinimais (pvz. nepagrįsta kritika), darbo tvarkos keitimu (pvz. darbo valandų, grafikų keitimu), šmeižtu (pvz. klaidingos informacijos skleidimu), nemalonaus turinio komentarais (pvz. apie rasę, išsilavinimą, šeimą ir kt.), ignoravimu (pvz. socialiniu izoliavimu nuo kolektyvo), manipuliavimu (pvz. nestabiliu darbo užmokesčiu, dideliais darbo krūviais), sarkazmu (pvz. kandžia ironija), pašaipomis (pvz. įžeidžiančiais juokais, tyčiojamosi iš asmens trūkumų, sveikatos sutrikimų ir kt.), riksmomis (pvz. pakeltu tonu), viešu pažeminimu (pvz. menkinantys komentarai apie išvaizdą) (TDO, 2022; VDI, 2022).

Remiantis užsienio ir Lietuvos mokslininkų įžvalgomis, psichologinis smurtas gali būti siejamas su skirtingais terminais, pavyzdžiui, emociniu (žodiniu) smurtu (Mikolajczuk, 2020), patyčiomis (Goodboy ir kt., 2020), mobingu (Vveinhardt, Sroka, 2020; Zuzevičiūtė, 2022), verbaline / neverbaline agresija (Irshad ir kt. 2021; Kobel ir kt. 2019), emociniu (žodiniu) priekabiavimu (Bernardes ir kt., 2021; Rakalovič, Stanislavovienė, 2023) ir kt. Emocinis (žodinis) smurtas labiau asocijuojasi su įžeidžiančia kalba (prasivardžiavimas, šaukimas, terorizavimas ir kt.), kuri tiesiogiai veikia asmens emocijas (VDI, 2022). Patyčios pasireiškia įžeidžiančia kalba, juokeliais, menkinančiais komentarais, piktavališkų gandų / dezinformacijos apie darbuotoją skleidimu, nepagrįsta kritika, darbo tvarkos keitimu (atostogų pakeitimais, siekiant sukelti nepatogumus) ir kitais tyčiniais veiksmais (Safe Work Australia, 2016). Mobingas – viena iš psichologinio smurto atmainų, kuri nuolatos pasikartoja, yra nukreipta prieš atskirą (-us) darbuotoją (-us), tačiau gali paveikti ir konkrečią asmenų grupę (Vveinhardt, Sroka, 2020). Mobingo apraiškos gali būti susijusios su asmeniu (erzinimas, sarkazmas, priešiškos reakcijos, darbuotojo klaidų priminimas, užuominos ar signalai, pastumiantys palikti darbo vietą ir pan.), su darbu (ignoruojama darbuotojo nuomonė, skiriami dideli darbo krūviai, spaudimas, perdėtas stebėjimas, svarbios informacijos slėpimas ir pan.) ir siekiant įbauginti (grasinimas fiziniu smurtu, rėkimas, pykčio nukreipimas į asmenį, grubus

elgesys, asmeninių ribų peržengimas ir pan.) (Zuzevičiūtė, 2022). Verbalinė agresija apima žodinį smurtą, pasireiškiantį tiesiogiai per bendravimo kalbą, neverbalinė agresija labiau atspindi elgesį (sukryžiuotos rankos, akių vartymas, griežtas balso tonas ir kt.) (Irshad ir kt. 2021). Emocinis (žodinis) priekabiavimas dažnai minimas kartu su žodine prievarta, kuri siejasi su priešišku verbaliniu ir verbaliniu elgesiu ir kitomis jau išvardytomis apraiškomis, kaip rėkimas, agresyvus akių kontaktas, gandų skleidimas, asmens išjuokimas kitų akivaizdoje (Bernardes ir kt., 2021).

Psichologinis smurtas yra viena iš dažniausių smurto darbe formų. TDO ir Lloyd's registro fondo (2022) atlikto tyrimo apie asmenų smurto ir priekabiavimo darbe patirtį duomenimis, su psichologiniu smurtu darbe susidūrė 17,9 proc. (arba 583 mln.) darbuotojų, daugiausiai Amerikoje (29,3 proc.), mažiausiai (11,4 proc.) arabų valstybėse. Rakalovič ir Stanislavovienės (2023) atliktoje analizėje apie psichologinį smurtą darbe informacinių technologijų sektoriuje išsiaiškinta, kad 27 proc. respondentų susidūrė su sarkazmu ar kitu erzinančiu elgesiu, daugiau kaip 19 proc. apkalbomis, 18,4 proc. užgauliomis kritikomis dėl savo įpročių, pažiūrų ir asmeninio gyvenimo, beveik 11 proc. žodiniu priekabiavimu ar grasinimais, apie 10 proc. ignoravimu. Daugelis mokslininkų, tirdami smurto darbe reiškinį, akcentuoja, kad psichologinis smurtas yra opiausia problema jų tiriamose organizacijose. Didžiausi psichologinio smurto darbe skaičiai pastebėti skubios pagalbos sektoriuje (72 proc.) ir socialiniame darbe (70,5 proc.) (Aljohani ir kt., 2021; Freysteinsdóttir, Sveinbjörnsson Brink, 2022), taip pat asmens sveikatos priežiūros įstaigose (59 proc.), kineziterapeutų darbo vietose (42,7 proc.) (Bartusevičienė ir kt., 2023; Boo-Mallo ir kt., 2024), mažiau – pedagogikos srityje (35,2 proc.) (Reddy ir kt., 2024).

Apibendrinant, psichologinis smurtas laikomas ilgalaikiu, pasikartojančiu elgesiu, kuris apjungia verbalinių ir neverbalinių veiksmų visumą. Dažniausiai ši smurto forma sietina su mobingu, patyčiomis, emociniu (žodiniu) smurtu, priekabiavimu ir verbaline / neverbaline agresija bei pasireiškia tokiais požymiais: įžeidimais, gąsdinimais, pašaipomis, nepageidautinomis replikomis / komentarais, apkalbomis, perdėta kritika, žeminančiu humoru, sarkazmu, ignoravimu, socialiniu atskyrimu, šmeižtu, atgrasia kūno kalba, pakeltu balso tonu, darbo kontrole, pasiekimų menkinimais, svarbios informacijos slėpimu, viešu pažeminimu ir kt.

1.2.3. Seksualinis smurtas

Seksualinis smurtas yra dar viena smurto darbe forma, pasireiškianti žodine, neverbaline ir fizine agresija, dažnai suprantama kaip nepageidaujamas seksualinio pobūdžio elgesys, linkęs iššaukti aukai pažeminimo, baimės ir gėdos jausmus (Worke ir kt., 2020). Pasak Adinew ir Hagos (2017), seksualinis smurtas yra įprastai laikomas bet koku seksualiniu veiksmu ar bandymu, nukreiptu prieš asmenį panaudojant jėgą (Adinew, Hagos, 2017). Tačiau seksualinis smurtas darbe dažnai pasireiškia ir psichologinio smurto bruožais, kaip: įžeidinėjimai, pašaipos (susijusios su išvaizda), pravardžiavimai, patyčiomis dėl asmens seksualinių nuostatų ir kt. (VDI, 2022). Kanados

valstybės darbuotojų sąjunga (2018) pabrėžia, kad seksualinis smurtas darbe apima situacijas, kuriose darbuotojai susiduria su pažeminimais dėl savo lytinio identiteto, seksualinių pažiūrų, taip pat sulaukia nepriimtinių seksualinio turinio komentarų / žinučių / replikų, yra priverčiami atlikti įvairaus seksualinio pobūdžio veiksmus.

TDO (2022) ir Kanados valstybės darbuotojų sąjunga (2018) akcentuoja, kad seksualinis smurtas apima: išprievartavimą arba bandymą išprievartauti; nepadorų bendravimą (įkyrus prašymas nueiti į pasimatymą); persekiojimą; nepriimtina fizinį kontaktą (glostymas, kutenimas, apkabinimas, užsėpimas į kampa ir kt.); seksualinių gandų apie darbuotoją skleidimą; domėjimąsi darbuotojo seksualiniu gyvenimu; įžeidžiančių komentarų / juokelių (apie seksualinę orientaciją ir kt.) naudojimą; dovanų, turinčių seksualinio pobūdžio užuominų, įteikimą; seksualinių paslaugų tenkinimą dėl pažadėtos darbo vietos ar pareigų paaukštinimo; seksualinio pobūdžio nuotraukų, žinučių, elektroninių laiškų, vaizdo įrašų ir kt. siuntimą (Kanados valstybės darbuotojų sąjunga, 2018; TDO, 2022).

Darbuotojas, atlikdamas su darbu susijusias funkcijas įvairiose komandiruotėse, mokymuose ir kt. socialiniuose susibūrimuose, teikdamas paslaugas kliento / paciento namuose, taip pat naudodamasis internetu, socialiniais tinklais, gali patirti seksualinį smurtą ne tik iš vadovo, kolegų, bet ir paslaugų gavėjo / paciento ir (ar) jų artimųjų (Kanados valstybės darbuotojų sąjunga, 2018). TDO ir Lloyd's registro fondas (2022) nurodo, kad vienas iš penkiolikos (arba 6,3 proc., arba 205 mln.) darbuotojų yra patyręs seksualinį smurtą darbe, daugiausiai Amerikoje, mažiausiai – Europoje ir centrinėje Azijoje. Analizuojant gautus tyrimo rezultatus, pastebėta, kad jaunos moterys dvigubai dažniau nei vyrai patiria seksualinį smurtą darbe, taip pat ir moterys migrantės nurodė dažniau susidūrusios su seksualiniu priekabiavimu nei ne migrantės darbuotojos (TDO, Lloyd's registro fondas, 2022). Gupta ir Garg (2020) laikosi panašios nuomonės, mokslininkai tvirtina, kad moterys seksualinį smurtą darbe patiria dažniau, kadangi visuomenė, o ypač vyrai, yra linkę manyti, kad moteriai sulaukti seksualinio pobūdžio dėmesio yra natūralus poreikis ar netgi troškimas. Tačiau toks elgesys gali privesti prie rimtų psichologinių problemų, kaip depresijos, nerimo, socialinės fobijos, minčių apie savižudybę, miego sutrikimų, alkoholio vartojimo bei mažesnio darbo našumo (Jonsdottir ir kt., 2024). Basile ir kt. (2020), tirdami darbuotojų seksualinio smurto darbe patirtis Jungtinėse Amerikos Valstijose, nustatė, kad beveik 1 iš 18 moterų (5,6 proc.) ir maždaug 1 iš 40 vyrų (2,5 proc.) per visą savo gyvenimą patyrė vieną ar daugiau seksualinio smurto apraišką. Dauguma mokslinių tyrimų rodo, kad moterys sudaro didžiąją dalį seksualinio smurto darbe aukų skaičiaus, tačiau Chang ir Jeong (2021) nuomone, tam turi įtakos vyraujantis požiūris, kad vyrai negali būti silpni, tuo labiau tapti seksualinio priekabiavimo aukomis, kas paaiškina kodėl dalis jų, patyrę realius smurtinius atvejus, neidentifikuoja savęs kaip smurto aukos, todėl nesikreipia pagalbos.

Seksualinis smurtas darbe apima platų seksualinių veiksmų spektrą, nuo žvilgsnių ir grubių juokelių, žeminančių komentarų iki seksualinės prievartos ir kitų fizinio smurto veiksmų. Tačiau galima išskirti pagrindinius veiksnius, kurie indikuoja apie patiriama seksualinį smurtą darbe, tai: gandų apie darbuotojo seksualinį gyvenimą viešinimas; vulgarūs pokštai, komentarai, kurie aukai yra pasakyti tiesiogiai arba publikuoti internete, privačiose SMS žinutėse, elektroniniame pašte; siunčiamos seksualinio turinio nuotraukos, vaizdo įrašai; fiziniai veiksmai, turintys seksualinių ketinimų; seksualinė prievarta; persekiojimas; įžeidinėjimai, akcentuojant seksualines asmens pažiūras bei asmens klausinėjimas apie seksualinį gyvenimą ar kitus intymius dalykus.

1.2.4. Kibernetinis smurtas

Natūralu, kad modernėjančioje visuomenėje atsiranda vis daugiau technologijų, kurių svarba pastebima ne tik asmeniniame gyvenime, bet ir darbe. Alfandari (2019) įžvelgia, kad su šiuo augimu didėja ir žmonių susirūpinimas dėl tokių smurto apraiškų, kaip patyčios, grasinimai ir kt., kurios pasireiškia skaitmeninėmis informacijos ir komunikacijos technologijomis. Burns ir kt. (2024) laikosi panašios nuomonės bei pabrėžia, kad skaitmeninis pasaulis palengvina kasdieninį žmogaus gyvenimą, tačiau tuo pačiu metu gali virsti įskaudino, diskriminacijos, šmeižto, neapykantos, piktnaudžiavimo, elektroninių patyčių ir dezinformacijos šaltiniu. Todėl Kuklytės ir Ūso (2017) nuomone, tai verčia susimąstyti apie kibernetinio saugumo užtikrinimą, kuris tampa vis svarbesniu diskusijų klausimu tiek užsienio valstybėse, tiek Lietuvoje. Anot Ženevos saugumo sektoriaus valdymo centro (2021), Kagan ir kt. (2018), kibernetinis smurtas yra viena iš naujausių smurto darbe formų, kuria siekiama sukelti aukai spaudimą, pakenkti jos reputacijai, skatinti neigiamus jausmus, tokius kaip: nusiminimas, nerimas, gėda, įtampa, vienišumas (Burns ir kt., 2024).

Mokslinėje literatūroje kibernetinis smurtas dažniausiai apibūdinamas kaip internetinės patyčios, kibernetinė agresija, kibernetinis priekabiavimas internete. (Özsungur, 2021). Kibernetinių nusikaltimų konvencijos komiteto (2018) teigimu, kibernetinis smurtas yra susijęs su nepageidaujamo seksualinio ir (ar) įžeidžiančio turinio elektroninių laiškų ir žinučių siuntimu (kibernetinis priekabiavimas), įvairaus pobūdžio šaipymaisi (kibernetinės patyčios), šmeižtu, grasinimais fiziniu, seksualiniu smurtu (kibernetinė agresija) socialiniuose tinkluose ar kitose internetinėse platformose. Phillips ir kt. (2023) nustatė, kad kibernetiniai smurtautojai yra labiausiai paplitę socialiniuose tinkluose, ypač „Facebook messenger“ platformoje. Burns ir kt. (2024) išryškina dar vieną kibernetinio smurto apraišką – tai kibernetinis persekiojimas, kuris įvardijamas kaip veiksmas, kai smurtautojas, naudodamas internetą, konkrečiau socialinius tinklus, ir kitą elektroninę erdvę, surenka informaciją apie auką be jos sutikimo ir taip šantažuoja bei kitaip stengiasi gauti asmeninės naudos (Marcum, Higgins, 2021). Baranska ir Picard (2024) kibernetinį smurtą skirsto į šias smurto rūšis: intymios ir (ar) manipuliuojančios medžiagos dalijimasis, jos kūrimas be sutikimo ir talpinimas internetinėse platformose; kibernetinis persekiojimas (nuolatinis asmens stebėjimas);

kibernetinis priekabiavimas (grasinančios, įžeidžiančios medžiagos (viešų įrašų) apie darbuotoją kūrimas, platinimas ir (ar) siuntimas).

Oksanen ir kt. (2022), tirdami neapykantos ir priekabiavimo veiksmus akademinės bendruomenės kontekste, nustatė, kad 30 proc. akademikų (dėstytojų) per pastaruosius 6 mėnesius buvo susidūrę su kibernetiniu smurtu, dažniausiai pasitaikiusi forma – įžeidžiančios ir piktos žinutės socialiniuose tinkluose. Nielsen ir kt. (2023), analizuodami vaiko teisių apsaugos darbuotojų smurto darbe patirtis, išsiaiškino, kad 5,4 proc. jų patyrė kibernetinį priekabiavimą. Kibernetinį smurtą patiria ir kitų profesijų atstovai, tokie kaip politikai (Phillips ir kt., 2023), žurnalistai (Kempton, Connolly-Ahern, 2022), socialinių tinklų nuomonės formuotojai (Adams, 2021). Didelis kibernetinio smurto paplitimas buvo pastebimas COVID-19 pandemijos metu, ypač gydytojų ir mokslininkų tarpe (66 proc.) (Royan ir kt., 2023). Šios pandemijos laikotarpiu visuomenėje paplitęs nuotolinis darbas bei darbo aplinkos skaitmenizavimas lėmė sumažėjusį tiesioginį kontaktą su paslaugų gavėjais / pacientais, o tai, anot Baranska ir Picard (2024), yra pagrindinis veiksnys skatinantis kibernetinį smurtą darbe. Remiantis LR darbo kodekso (2016) 52 straipsniu, nuotolinis darbas, tai darbo organizavimo forma, kurios metu asmuo dirba dalį arba visą darbo laiką nuotoliniu būdu, naudodamasis informacinėmis ir elektroninių ryšių technologijomis. Regehr ir kt. (2023), tirdami Kanados visuomenės sveikatos priežiūros specialistų smurto darbe patirtis, išsiaiškino kibernetinio smurto valdymo strategijas. Strategijos siejamos su asmeninio gyvenimo ir darbo ribų nustatymu, atsiribojimu nuo socialinės medijos, elektroninių laiškų prieigos ribojimu ne darbo dienomis, susitelkimu į teigiamus darbo rezultatus, dalyvavimu savitarpio pagalbos grupėse, kuriose darbuotojai dalijasi patirtimi ir ieško sprendimo būdų, kraštutiniais atvejais – kreipimusi pagalbos į policiją. Keskin ir kt. (2016) pažymi, kad kibernetiniai smurtautojai gali būti nepatenkinti darbuotojai, kurie viešai internete skelbia neigiamus komentarus / įrašus apie jų darbo vadovus, kolegas ar organizaciją, tačiau labiau pastebimas paslaugų gavėjų / pacientų vykdomas smurtas prieš darbuotojus, ypač tose profesijose, kurių darbo pobūdis reikalauja komunikacijos per elektroninius laiškus, žinutes, skambučius telefonu (Alfandari, 2019).

Pabrėžiant kibernetinio smurto reiškinių darbe, svarbu akcentuoti, kad nauji terminai kaip: kibernetinis priekabiavimas, kibernetinis persekiojimas, kibernetinės patyčios, kibernetinė agresija apima kelių veiksmų rinkinį, kurio pagrindu pavieniai asmenys ar jų grupės naudoja skaitmenines technologijas ir įrenginius, socialinės žiniasklaidos platformas ir (ar) internetą, norėdami siųsti arba paskelbti tiesioginius ar numanomus pranešimus apie darbuotojus, siekiant įžeisti, grasinti, persekioti ir (ar) prie jų priekabiauti.

1.2.5. Ekonominis smurtas

Pasak TDO (2024), šeši iš dešimties darbuotojų per visą savo gyvenimo darbo patirtį yra patyrę ekonominį smurtą. Postmus ir kt. (2016) teigia, kad ekonominis smurtas, tai veiksmas, kuriuo

siekiama kontroliuoti, išnaudoti arba sabotuoti asmens ekonominius išteklius, įskaitant jo užimtumą. Sabotažas įvardijamas kaip ekonominio smurto priemonė, kadangi juo siekiama tyčia trikdyti ir žlugdyti organizacijos veiklą asmeniniais tikslais, sukeliant žalą organizacijai, paslaugų gavėjams, o ypač darbuotojams (pvz. neleidžiant dirbti) (Umana, Okafor, 2019). VDI (2022) ekonominį smurtą pažymi kaip darbuotojo žeminimą dėl jo ekonominės priklausomybės ir (ar) patirto / patiriamos ekonominės žalos, kuri neretai tampa paskata dar labiau pažeminti ar sumenkinti asmenį. Ekonominį smurtą taip pat galime suprasti kaip bet kokią elgesį, kurio metu asmeniui padaromas arba bandomas padaryti finansinis nuostolis, privedantis prie finansinės priklausomybės, finansinių išteklių kontrolės ar kitos ekonominės žalos, kenkiančios asmens ekonominiams saugumui ir galimybėms pasirūpinti savimi (D'Agostino ir kt., 2024). Anot Postmus ir kt. (2020), svarbu suvokti, kad mokslinėje literatūroje alternatyviai yra vartojami ekonominio ir finansinio smurto terminai, tačiau autoriai pabrėžia, kad finansinis smurtas yra ekonominio smurto dalis, kadangi ekonominiai ištekliai apima platesnį smurto spektrą, įskaitant ir finansus (pinigus). VDI (2022) akcentuoja, kad ekonominiu smurtu norima susidoroti su darbuotoju finansiškai, grasinant neskirti skatinimo priemonių, nuvertinant darbuotoją pagal jo nuopelnus ir (ar) kvalifikaciją, neleidžiant dirbti ir atsisakant suteikti kitų būtinų socialinių garantijų, susijusių su darbu, bei kitaip paveikti darbuotoją, sukeliant neigiamas ekonomines pasekmes.

Pagrindinės ekonominio smurto darbe apraiškos yra pavėluoti atlyginimai, įdarbinimas be socialinio draudimo (nelegalus darbas), mažesnio atlyginimo skyrimas nei buvo numatyta arba neteisingas atlygio skyrimas (pvz. tų pačių kvalifikacijų darbuotojai gauna skirtingus užmokesčius); darbo viršvalandžių apmokėjimo nevykdymas; atleidimas iš darbo be svarių priežasčių; kompensacijų neapmokėjimas atleidimo iš darbo metu; atostogų ir kt. socialinių garantijų nesuteikimas; nelaimingų atsitikimų darbe ir kitų priklausančių išmokų neskyrimas (TDO, 2024). Tayag ir kt. (2021) išryškina darbo užmokesčio vagystę kaip vieną iš ekonominių smurto darbe apraiškų, kurias taiko darbdaviai. Darbo užmokesčio vagystė pasireiškia: mažesniu nei minimaliu darbo užmokesčiu, neteisėtu darbo užmokesčio atskaitymu; mokesčių slėpimu; laiku nesumokėtu atlyginimu, pertraukų pavalgyti, pailsėti ribojimu ir taip pat, kai asmuo negauna sutarto darbo užmokesčio (pvz. dėl viršvalandžių) ir (ar) žadėtų atostogų, premijų (Tayag ir kt., 2021). Raghunandan (2021) priduria, kad darbo užmokesčio mažinimas, vagystė ir kitoks jo kontroliavimas dažniausiai paveikia mažą atlyginimą gaunančius darbuotojus, kurie gali būti mažiau informuoti apie jų teises, todėl yra rečiau linkę skųstis. Ypač jauniems asmenims ir tiems, kurių finansinė padėtis nėra stabili, D'Agostino ir kt. (2024) vertinimu, turėtų būti skirti mokymai, kurių metu įgytos finansinės žinios ir įgūdžiai padėtų stiprinti finansinį atsparumą ir apsaugotų nuo ekonominio smurto.

TDO (2024), nagrinėdami įvairių pramonės sričių darbuotojų patirtis ekonominio smurto kontekste, pažymi, kad daugiausiai šį reiškinį patiria asmenys, kurie teikia klientų aptarnavimo

paslaugas (82,6 proc.), dirba statybose (71,1 proc.) ar gamyboje (70,7 proc.), daugiau nei pusė apklaustųjų (67,1 proc.) transportavime ir sandėliavime, didmeninėje / mažmeninėje prekyboje (61,8 proc.), apgyvendinimo ir maitinimo paslaugų tiekime (60,5 proc.), apytiksliai pusė darbuotojų (54,9 proc.) administravime, mažiau nei pusė jų asmens sveikatos priežiūroje ir socialiniame darbe (44,3 proc.), pedagogikoje (39,5 proc.), o mažiausiai ekonominių smurto apraiškų aptinkama mokslinėje veikloje (38,3 proc.). Napolitano ir kt. (2018) atliko tyrimą apie imigrantų ir pabėgėlių fizinio, psichologinio, seksualinio ir ekonominio smurto patirtis Italijoje, kuriame išsiaiškino, kad 18,9 proc. tyrime dalyvavusių asmenų patyrė ekonominį smurtą, iš jų 58,1 proc. turintys nuolatinį darbą. Pastebėta, kad apie ketvirtadalis (21,9 proc.) smurtinių fizinio, seksualinio, ekonominio bei psichologinio pobūdžio incidentų įvyko darbo vietoje. Tai įrodo, kad smurtas darbe yra plačiai paplitęs socialinis reiškinys, kuris tampa itin sudėtinga visuomenės problema (Urbanek, Graham, 2022).

Apibendrinant galima pažymėti, kad ekonominis smurtas, tai dar viena smurto darbe forma, kuri paveikia darbuotoją suvaržant ar bandant suvaržyti jo ekonominę padėtį, įskaitant finansinį nepriklausomumą, siekiant kontroliuoti auką ar kitaip ją žeminti ir manipuliuoti. Dažniausiai šią smurto formą naudoja darbdaviai šiais veiksmais: darbuotojo žeminimas dėl ekonominės priklausomybės; grasinimai neskirti premijų, paskatinimo priemonių arba visai sustabdyti jas skirti; darbuotojo nuvertinimas mažesniu darbo užmokesčiu nei analogiškas funkcijas atliekantis darbuotojas; draudimas dirbti; viršvalandžių ar darbo užmokesčio nesumokėjimas, vėlavimas sumokėti; atlyginimo kontrolė, vagystė ar nepagrįstas jo mažinimas; priklausomų kompensacijų, išmokų neskyrimas; socialinių garantijų neužtikrinimas; nepagrįstas atleidimas iš darbo.

1.2.6. Diskriminacinis smurtas

Nepaisant to, kad beveik kiekvienoje šalyje galioja įstatymai, kurie draudžia diskriminaciją darbe, pavyzdžiui, LR darbo kodekso (2016) 26 straipsnyje įtvirtinta, kad visose darbovietėse yra draudžiama lyčių nelygybė ir tiesioginė / netiesioginė diskriminacija, TDO (2024) akcentuoja, kad apytiksliai vienas iš penkių darbuotojų yra diskriminacinio smurto darbe auka. Diskriminacija darbe apibrėžiama kaip darbuotojų socialinis pažeminimas dėl ypatybių, kurios nėra susijusios su darbu, pavyzdžiui, lytis, etninė kilmė, rasė, amžius, įvairios negalios ir kt. (TDO, 2024). Diskriminacinis smurtas gali būti paremtas įvairiomis žalingomis socialinėmis normomis, kurios apima lyties ir (ar) rasinio pobūdžio stereotipus, neigiamą požiūrį ir (ar) stigmą dėl negalios, odos spalvos, darbuotojo išvaizdos ir kitų asmeninių savybių (TDO, 2022). Tiesioginė diskriminacija, anot Fibbi ir kt. (2021), prilygsta įprastam diskriminacijos apibrėžimui, tačiau netiesioginė diskriminacija apima iš pažiūros mažiau akivaizdžią, neutralią praktiką, kuri yra taikoma visiems, tačiau jos pagrindu sukuriami nepalankesni padėčiai tam tikram asmeniui ar asmenų grupei, palyginti su kitais. Diskriminacinis smurtas gali apimti tautinę tapatybę, religinius / ideologinius įsitikinimus, amžių, išvaizdą, seksualinę

orientaciją, asmens negalią ir lytį (TDO, 2024). Tai taip pat susiję su rase, tikėjimu, pilietybe, kalba, socialine padėtimi, sveikatos būkle, šeimynine padėtimi, naryste politinėje partijoje, profesinėje sąjungoje ar asociacijoje (LR darbo kodeksas, 2016, 26 str.).

Ryškesni faktoriai, siejami su diskriminacija darbe, yra atlyginimų diskriminacija dėl lyties (Paulauskas, 2017), įdarbinimo / atleidimo praktikos, pareigų paaugstinimai / nužeminimai, įgytų / turimų įgūdžių įvertinimas (Nangia, Arora, 2021), darbo užduočių paskyrimas, mokymosi galimybės, darbuotojų sauga ir sveikata (Europos finansinės atskaitomybės patariamoji grupė, 2022). Nangia ir Arora (2021) akcentuoja, kad diskriminacija labiausiai turi įtakos moterims, asmenims su negalia, imigrantams / pabėgėliams, senyvo amžiaus asmenims, LGBTQ+ bendruomenės nariams ir kt. labiau pažeidžiamoms visuomenės grupėms. Minėtų autorių nuomone, moterys vis dar susiduria su darbo užmokesčio skirtumais, ribotomis karjeros galimybėmis, didesniu priekabiavimu ir seksualiniu smurtu darbe. Asmenys su negalia susiduria su diskriminacija įsidarbinant, dėl tokių priežasčių, kaip stigmatizavimas, „etikečių klijavimas“, žemas produktyvumas, sudėtinga socialinė integracija, darbo saugos, kuri turi būti palanki asmeniui su negalia, trūkumas (Østerud, 2023). Juodaodžiai ir Artimųjų Rytų vyrai labiausiai susiduria su diskriminacija darbe dėl savo išvaizdos, taip pat ir juodaodės moterys dažniau tampa diskriminacijos aukomis nei azijietės ar baltaodės (Di Stasio, Larsen, 2020). Bleich ir kt. (2019) atlikę tyrimą apie juodaodžių diskriminacijos patirtį Jungtinėse Amerikos Valstijose, nustatė, kad daugiau nei pusę juodaodžių (56 proc.) patyrė diskriminaciją bandant įsidarbinti (57 proc.). Pabėgėliai susiduria su panašiomis problemomis kaip ir imigrantai, tai kalbos barjeras, užsienyje įgytų kvalifikacinių ar išsilavinimo pažymėjimų nepripažinimas bei rasinė ir etninė diskriminacija (Nangia, Arora, 2021). Perron (2018), atlikdamas tyrimą apie vyresnio amžiaus darbuotojų diskriminacijos patirtis dėl amžiaus, nustatė, kad 24 proc. respondentų dėl savo amžiaus sulaukė iš kolegų / darbo vadovų neigiamų komentarų, 16 proc. nebuvo įdarbinti, 12 proc. asmenims nesuteikta galimybė gauti aukštesnių pareigų, 7 proc. atleisti arba buvo priversti išeiti iš darbo ir 7 proc. darbuotojų nesuteikta galimybė mokytis bei tobulėti. Diskriminacija dėl seksualinės orientacijos vis dar išlieka sudėtinga problema, kadangi homoseksualai dažnai darbe susiduria su patyčiomis, persekiojimais, priekabiavimu, socialine atskirtimi ir išankstiniu nusistatymu (Nangia, Arora, 2021). Daugelyje darbo vietų, kaip teigia Dong (2024), LGBTQ+ bendruomenės nariai yra diskriminuojami dėl visuomenėje vyraujančių stereotipų, nustatyta, 46 proc. LGBTQ+ darbuotojų per pastaruosius kelerius metus išėjo iš darbo dėl nesąžiningo elgesio, 9 proc. dėl patirtos diskriminacijos ir 11 proc. jų buvo atleisti be aiškios priežasties arba visai neįdarbinti.

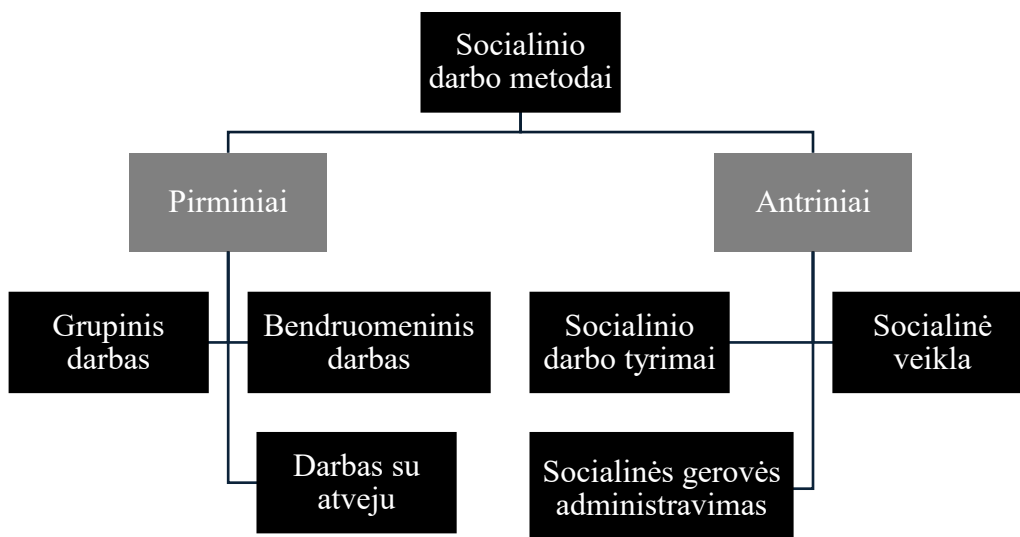
Išryškinant diskriminacinio smurto darbe reiškinį, svarbu pabrėžti, kad tai viena iš smurto formų, kuri gali būti tiesioginė, kai darbuotoją sąmoningai diskriminuoja dėl jo asmeninių savybių ir ne tokia akivaizdi, kai bendruomenėje netiesiogiai yra žeidžiamas vienas konkretus asmuo ar darbuotojų grupė. Darbuotojai gali patirti diskriminaciją dėl jų lyties, amžiaus, rasės, sveikatos būklės

(negalios), tautybės, seksualinės orientacijos, religijos ir kitų asmeninių aplinkybių. Diskriminacinį smurtą, kaip ir ekonominį smurtą darbe, dažniausiai taiko darbdaviai. Darbuotojų patiriama diskriminacija apima atlyginimus, darbo paieškos galimybes, atostogų ir kitų socialinių garantijų, įskaitant darbuotojų saugą ir sveikatą, užtikrinimą, darbo užduočių kiekio skyrimą ir jų įvertinimą, mokymosi, persikvalifikavimo ir kitų profesinio tobulėjimo galimybių sudarymą.

1.3. Smurto socialiniame darbe ypatumai

1.3.1. Socialinio darbo veiklos ypatumai

Socialinio darbo pagrindinis tikslas, anot Kapur (2018), yra padėti paslaugų gavėjams pasiekti teigiamų pokyčių asmeniniame gyvenime, taip prisidedant prie visuomenės gerinimo, socialiai priimtinių vertybių, normų ir elgesio modelių formavimo. Socialiniai darbuotojai pokyčius kuria socialinio darbo metodų pagrindu. Chukwu ir kt. (2017) juos skirsto į *pirminius* / *tiesioginius* ir *antrinius* / *netiesioginius* metodus (žr. 2 pav.).



2 pav. Socialinio darbo metodai

Darbas su atveju gali būti orientuotas tiek į šeimą, tiek į individualų asmenį, pasitelkiant problemos ir elgesio keitimo metodus ir teorijas (problemos analizė; planavimas; įgyvendinimas; stebėjimas; įvertinimas; užbaigimas). Remiantis šiuo metodu, socialinis darbuotojas padeda paslaugų gavėjui veikti siekiant asmeninių / socialinių tikslų, atsižvelgiant į turimus išteklius, paslaugų gavėjo asmenybės stiprumą, jį supančios socialinės aplinkos ir (ar) bendruomenės pagalbą (Chukwu ir kt., 2017). Darbo su grupe metodas, tai sąmoningai socialinio darbuotojo sukurtas ir koordinuojamas kelių ar daugiau asmenų kolektyvas, kuriame dalijamasi tarpasmeninėmis patirtimis, siekiama bendrų tikslų ir konkrečios vienijančios problemos sprendimo būdų (Uranta, Ogbanga, 2017). Bendruomenėje dirbantis socialinis darbuotojas, taikydamas žinias ir socialinio darbo įgūdžius, kartu su vietos vadovybe, padeda bendruomenei aktualizuoti jų ekonomines, kultūrines, socialines ir kt. problemas, suformuoti tikslus, parengti efektyvias strategijas, nustatyti finansinius išteklius,

organizuoti veiklas bei skatinti vietinių žmonių iniciatyvą prisidėti prie bendruomenės pokyčių (Chukwu ir kt., 2017). Chukwu ir kt. (2017) pabrėžia, kad socialinė veikla, tai vienas iš pagalbinių, netiesioginių darbo metodų, skirtų siekti socialinių pokyčių visuomenėje, išryškinant valstybės socialines problemas, taip skatinant visuomenės sąmoningumą, viešinant socialinio darbo profesiją, dalyvaujant profesinių kompetencijų ugdymo mokymuose ir akcentuojant socialinio darbo vertybes bei etiką. Socialinės gerovės administravimas, tai darbo metodas, kuriame socialinio darbo organizacijos didesnę dėmesį skiria socialinių paslaugų, programų ir politikos planavimui, įgyvendinimui, stebėjimui, organizavimui, administravimui, koordinavimui ir vertinimui (Chkwu ir kt., 2017). Uranta ir Ogbanga (2017) teigimu, norint pasiekti efektyvių pokyčių socialiniame darbe, naudinga atlikti sistemingus tyrimus, nagrinėjančius socialines problemas, kadangi tyrimų rezultatai padeda darbuotojams praplėsti akiratį profesinio lauko kontekste bei remiantis moksliskai patikrintais faktais tikslingiau parengti intervencijos planus pagal paslaugų gavėjų poreikius.

Taikydamas socialinio darbo metodus, socialinis darbuotojas teikia įvairias socialines paslaugas, orientuotas į paslaugų gavėjo poreikius. Socialinė paslauga – tai organizuota, profesionali pagalba, kuria siekiama pagerinti asmens, šeimos, grupės ar bendruomenės gyvenimo kokybę ir gerovę (Dupare ir kt., 2018). Socialinės paslaugos skirstomos į *prevenčines* (potencialių socialinių paslaugų gavėjų paieška; kompleksinės paslaugos šeimai; darbas su bendruomene; šeimos konferencija; atviras darbas su jaunimu; mobilus darbas su jaunimu; sociokultūrinės paslaugos; informavimas), *bendrąsias* (konsultavimas; tarpininkavimas ir atstovavimas; maitinimo organizavimas; aprūpinimas būtiniausiais drabužiais ir avalyne; transporto organizavimas; asmeninės higienos ir priežiūros paslaugų organizavimas; darbas su jaunimu gatvėje) ir *specialiąsias* (pagalba į namus; socialinių įgūdžių ugdymas, palaikymas ir (ar) atkūrimas; palydėjimo paslauga jaunuoliams; socialinė priežiūra šeimoms; apgyvendinimas savarankiško gyvenimo namuose; socialinė rehabilitacija asmenims su negalia bendruomenėje; laikinas apnakvindinimas; intensyvi krizių įveikimo pagalba; psichosocialinė pagalba; apgyvendinimas nakvynės namuose; pagalba globėjams (rūpintojams), budintiems ir nuolatiniais globotojams, tėviams ir šeimynų dalyviams ar besirengiantiesiems jais tapti; apgyvendinimas apsaugotame būste; vaikų dienos socialinė priežiūra; socialinių dirbtuvių paslauga; psichologinė ir socialinė rehabilitacija vaikams bendruomenėje; socialinė globa (dienos socialinė globa; ilgalaikė / trumpalaikė socialinė globa); laikino atokvėpio paslauga) (LR socialinių paslaugų įstatymas, 2006; Socialinių paslaugų katalogas, 2006). Socialinės paslaugos yra skirtos labiausiai pažeidžiamoms visuomenės grupėms, pavyzdžiui, vaikams, senyvo amžiaus asmenims, neįgaliesiems, nuteistiesiems ir jų šeimoms (Dupare ir kt., 2018). 2024 metų atliktos „Spinter tyrimai“ apklausos apie socialinių darbuotojų naudą visuomenei duomenimis, Lietuvos gyventojų nuomone, socialinis darbuotojas dažniausiai rūpinasi senyvo amžiaus asmenimis (63 proc.), prisideda prie sėkmingesnės neįgaliųjų integracijos į visuomenę (52 proc.), kuria geresnę

visuomenės psichologinę sveikatą (37 proc.), mažina skurdą / socialinę atskirtį (39 proc.), smurtą artimoje aplinkoje (30 proc.), nusikalstamumą (7 proc.), organizuoja vaikų dienos užimtumą (31 proc.), veikia ir kuria valstybės gerovei (21 proc.) (LR SADM, 2025). „Spinter tyrimai“ taip pat nagrinėjo visuomenės požiūrį į socialinio darbuotojo vaidmenį, daugiau nei pusė respondentų (59 proc.) įvardijo, kad socialinis darbuotojas, tai – padėjėjas, 43 proc. jų nurodė, kad tai konsultantas, trečdalis – 33 proc. specialistas, šiek tiek mažiau – 29 proc. prižiūrėtojas ir tarpininkas, 18 proc. – koordinatorius, 14 proc. – kontrolierius, o mažiausiai socialinis darbuotojas asocijuojamas su moralizuotojo vaidmeniu (8 proc.). Chukwu ir kt. (2017) pabrėžia, kad socialinis darbuotojas taip pat atlieka patarėjo, advokato, auklėtojo ir įgalintojo vaidmenį.

Socialinis darbas reikalauja nuolatinio tobulėjimo, žinių gilinimo ir plataus profesinių gebėjimų portfelio (Charenkova ir kt., 2022). Socialinis darbuotojas privalo dalyvauti įvairaus pobūdžio mokymuose, supervizijose ir intervizijose, kurių metu įgytų *bendrujų* (bendravimo, bendradarbiavimo, planavimo, autonomiškumo, tobulėjimo, reflektyvumo, poreikių vertinimo ir intervencijos, įtakos socialinei paslaugų gavėjo aplinkai darymo) ir *specialiųjų* (paslaugų gavėjo savarankiško gyvenimo įgūdžių ugdymo, palaikymo ir saugios aplinkos kūrimo) profesinių kompetencijų (Socialinių paslaugų srities darbuotojų ir socialinių paslaugų įstaigų vadovų profesinės kompetencijos tobulinimo tvarkos aprašas, 2021). Profesinio tobulėjimo įgūdžius darbuotojai dažnai demonstruoja dalyvaudami tyrimuose, vesdami mokymus, konsultuodami paslaugų gavėjus ir įsitraukdami į socialinių programų rengimą bei įgyvendinimą, aktyviai dalyvaudami socialinėje medijoje, siekiant šviesti visuomenę ir viešinti opias socialines problemas (López Peláez ir kt., 2018).

Kallestad (2021) teigia, kad reikšmingiausi šios profesijos komponentai yra socialinio darbo etikos principai ir vertybės. Remiantis Socialinių paslaugų srities darbuotojų etikos kodeksu (2023), socialinių paslaugų srities darbuotojai savo profesiniame lauke turi laikytis konfidencialumo, gerbti asmens orumą ir žmogaus teises, būti nešališki, nesavanaudiški, sąžiningi, skaidrūs ir atsakingi. Etikos kodekse nurodomi ir konkretūs socialinių darbuotojų profesinės etikos principai, kurie pabrėžia žmogiškųjų santykių, pagarbos žmogaus teisėms ir demokratijos principams svarbą, socialinio teisingumo siekimą ir solidarumo stiprinimą, asmens socialinį dalyvavimą ir savarankiškumo skatinimą, nuolatinį profesinių kompetencijų tobulinimą ir dalijimąsi geraja profesine patirtimi.

Apibendrinant galima teigti, kad socialinio darbo veikla pasižymi prevencinių, bendrųjų ir specialiųjų socialinių paslaugų teikimu, kurių pagrindu darbuotojai prisideda prie geresnės paslaugų gavėjų psichologinės sveikatos pokyčių, racionalių sprendimų priėmimo sudėtingose situacijose ir socialinės atskirties, skurdo, nusikaltimų bei smurto mažinimo. Socialiniai darbuotojai, remdamiesi tarpusavio santykių, pagarbos, socialinio teisingumo, solidarumo, profesinių įgūdžių tobulinimo, dalijimosi geraja profesine patirtimi, asmens dalyvavimo ir savarankiškumo principais, taiko

pirminius ir antrinius socialinio darbo metodus. Socialinis darbuotojas turi atliepti paslaugų gavėjų poreikius, analizuoti įvairias situacijas, naudotis sprendimų priėmimo, intervencijų ir elgesio keitimo modeliais, koordinuoti grupinio darbo procesus, prisidėti prie bendruomenėje vykdomų pokyčių, tam, kad suburtų asmenis vienijančiam tikslui – bendradarbiauti ir kurti geresnę socialinę, kultūrinę ir ekonominę aplinką. Taip pat skatinti teigiamus visuomenės pokyčius per socialinę veiklą, siekti efektyvios socialinės gerovės administravimo sistemos, prisidėti prie veiksmingo organizacijų darbo bei vykdyti socialinio pobūdžio tyrimus.

1.3.2. Socialinių darbuotojų darbo su paslaugų gavėjais ypatumai

Socialiniai darbuotojai dirba nuolat kintančioje visuomenėje su skirtingais paslaugų gavėjais, turinčiais įvairių socialinių ir kitų problemų (pvz. ligos), dėl kurių neretai iškyla konfliktiškų situacijų ir net smurto atvejų (Lee ir kt., 2021; Raudeliūnaitė, Volff, 2020). Nors socialinio darbo laukas platus, išskiriamos šios pagrindinės paslaugų gavėjų grupės, kurioms yra teikiamos pagal individualų poreikį socialinės paslaugos: bendruomenė ir jos nariai; mažiau galimybių turintis jaunimas; likę be tėvų globos vaikai; sunkumus patiriantys vaikai ir jų šeimos; vaikai su negalia ir jų šeimos; sulaukę pilnametystės asmenys (iki 24 m.), kuriems buvo teikta globa (rūpyba) ar kurie gyveno sunkumus patiriančiose šeimose; suaugę asmenys su negalia ir jų šeimos; senyvo amžiaus asmenys ir jų šeimos; sunkumus patiriančios šeimos; asmuo (šeima), prižiūrintis prižiūrimą asmenį; vaikus globojantys (rūpinantys), prižiūrintys, įsivaikinę asmenys ir jų vaikai; šeiminiuose namuose su globojamais (rūpinamais) vaikais dirbantys darbuotojai; budintys ar nuolatiniai globotojai, globėjai (rūpintojai); šeimynų steigėjai, dalyviai ar įtėviai besirengiantys tapti asmenys (Socialinių paslaugų katalogas, 2006) ir kiti suaugę asmenys, patiriantys sunkumus (pabėgėliai, imigrantai (Clayden, Coohey, 2024); priklausomybių turintys asmenys (Mekonnen, Lee, 2022); benamiai (Weng, Clark, 2018), suimtieji, nuteistieji bei besiruošiantys į laisvę išeiti asmenys (Emprechtlinger, Richter, (2023) ir kt.), ir jų šeimos; sveikatos priežiūros įstaigose – pacientai ir jų šeimos (Manas, 2021).

Socialinio darbo laukas pripažįstamas sudėtingu, kadangi darbas su kiekviena paslaugų gavėjų grupe reikalauja specifinių žinių, gebėjimų ir įgūdžių, bei tam tikrais atvejais laikomas pavojingu (Juriavičienė, Milkintaitė, 2024). Nors pasitikėjimu grįstas paslaugų gavėjo ir darbuotojo santykis socialiniame darbe yra siekiamybė tam, kad būtų pasiekti efektyvūs ir ilgalaikiai rezultatai, dažnai kyla įvairios rizikos, pasižyminčios asimetriniais santykiais, dėl kurių išauga smurtinių atvejų darbe skaičius, tai: darbuotojo susitapatinimas su paslaugų gavėjo problemomis; pernelyg stipri darbuotojo empatija asmens situacijai; nuovargis / stresas darbe; nepatenkinti, manipuliuojantys klientai; ne profesinių santykių su klientais užmezgimas; perdėtas paslaugų gavėjo prisirišimas prie darbuotojo (Marc ir kt., 2019); asmeninės savybės, sveikatos būklė (įvairios ligos) (Sicora ir kt., 2022); kliento išmoktas smurtinis elgesys iš aplinkos ir (ar) įvairios vaikystės traumos (Gönül ir kt., 2022). Pasak Juriavičienės ir Milkintaitės (2024), socialiniame darbe konfliktai su paslaugų gavėjais

kyla dėl skirtingų priežasčių, tai gali lemti skirtingi požiūriai į esamą problemą, klientų priešiškus (nenoras keisti situacijos), agresyvus elgesys, problemų neigimas, išipareigojimų / reikalavimų nevykdymas ir polinkis priklausomybėms. Tačiau minėtos autorės akcentuoja, kad paslaugų gavėjų konfliktišką elgesį skatina socialinių darbuotojų rėkimas, griežtas tonas, pernelyg didelė kontrolė, vadovavimas, pagarbos trūkumas ir ignoravimas, o paslaugų gavėjų agresyvumas, esamų problemų neigimas, įvairios priklausomybės ir negebėjimas suprasti, valdyti ir tinkamai reikšti emocijų didina pačių darbuotojų įsitraukimą į konfliktus. Smurtas darbe turi neigiamų pasekmių socialiniams darbuotojams, dažniausiai tai apima profesinio perdegimo sindromą (Kagan, 2021), psichologines traumas (pasikartojantys traumuojančios patirties vaizdiniai), įvairius sutrikimus (pvz. miego), stresą, vaidmenų painiavą, susikaupimo stoką, nesugebėjimą susitaikyti su situacija, perdėtą budrumą, beviltiškumą ir kritikos baimę (Freysteinsdóttir, Sveinbjörnsson Brink, 2022; Gönül ir kt., 2022).

Dažnai nevaldomos konfliktinės situacijos darbe perauga į paslaugų gavėjų ir jų šeimų agresyvų elgesį, ar net žodinį ir fizinį smurtą (Marc ir kt., 2019). Pasak Munobwa ir kt. (2023), socialiniame darbe paslaugų gavėjų smurtas pasireiškia įvairiomis formomis: fiziniais užpuolimais, žodiniais grasinimais, turto niokojimu; persekiojimais bei grasinimais pakenkti darbuotojų šeimos nariams. Paslaugų gavėjų smurtiniai atvejai dažnai įvyksta ne darbo vietoje, o paslaugų gavėjų namuose, viešosiose erdvėse ar net internete (Cassie, Crank, 2018). Gönül ir kt. (2022), analizuodami socialinių darbuotojų smurto darbe patirtis, išsiaiškino, kad dažniausiai paslaugų gavėjai naudoja žodinį (psichologinį) smurtą (89,9 proc.), didžioji dalis tyrimo dalyvių – 70,2 proc. nurodė, kad tokie smurto darbe atvejai yra pasikartojantys. Sicora ir kt. (2022), nagrinėdami paslaugų gavėjų smurto darbe apraiškas naudojamas prieš socialinius darbuotojus, atskleidė, kad klientai dažniausiai šaukia ant darbuotojų (54,8 proc.), juos įžeidinėja (28,9 proc.), prakeikia (18 proc.), grasina skundų rašymais (26,5 proc.), turto žalojimu (5,3 proc.), fiziniu susidorojimu (4,9 proc.), taip pat vartoja įvairias skambias frazes, pvz. „dar išgirsi iš manęs“ (23,3 proc.). Lee ir kt. (2021), ištyrę netiesioginio paslaugų gavėjų smurto poveikį socialiniams darbuotojams, pabrėžia, kad per pastaruosius metus 12,4 proc. respondentų nurodė tapę smurto darbe aukomis išgirdę / pamatę kolegų patirtį su smurtaujančiu paslaugų gavėju. Didėjant skaitmeninių informacijos ir komunikacijos technologijų panaudojimui socialiniame darbe, aktualus tampa kibernetinis smurtas, kuris apima paslaugų gavėjų patyčias, grasinimus, naudojant elektroninį paštą, tekstinius pranešimus (SMS), skambučius, socialinius tikslus ir kitą elektroninę erdvę (Alfandari, 2019). Remiantis Lietuvos socialinių darbuotojų asociacijos rekomendacijomis, nuotolinis socialinis darbas apima individualias konsultacijas telefonu, el. paštu, vaizdo skambučiu; užimtumo organizavimą; grupines vaizdo konsultacijas ir susirašinėjimus pokalbių svetainėse (LR SADM, 2025). Goldman (2016) atliktos Izraelio nacionalinės apklausos apie smurtą darbe prieš socialinius darbuotojus duomenimis, 12 proc. respondentų yra patyrę kibernetinį smurtą darbe internetu (Alfandari, 2019). Zhou ir Fu (2025) tyrė

socialinių darbuotojų seksualinio smurto darbe patirtį bei pažymi, kad 19,38 proc. darbuotojų susidūrė su nepageidaujamu seksualinio pobūdžio dėmesiu, šiek tiek mažiau – 18,86 proc. su seksualine prievarta.

Juriavičienė ir Milkintaitė (2024), atlikdamos tyrimą apie socialinių darbuotojų konfliktų su paslaugų gavėjais valdymo patirtis, nustatė, kad socialiniai darbuotojai, atsidūrę konfliktiškose darbo situacijose, elgiasi profesionaliai, lanksčiai, prisitaiko prie paslaugų gavėjų, kontroliuoja savo emocijas, stengiasi nukreipti pokalbio temą ir stabiliai išlaikyti vieną vaidmenį, tam, kad dar labiau nesukeltų priešiško kliento reakcijų. Broadley ir Paterson (2020) pabrėžia, kad socialiniai darbuotojai yra labiau linkę nekaltinti paslaugų gavėjų dėl jų poelgių, tad, susitaiko su tuo, kad smurtinis elgesys yra darbo dalis, o kartais net prisiima atsakomybę už tai patys. Bet kokių atveju, socialinio darbuotojo ir jo kliento santykiai turi remtis profesionalumu, bendradarbiavimu, abipusiais susitarimais ir jų laikymusi, siekiant užtikrinti socialinio darbo etiką, vertybes ir teikiamų paslaugų efektyvumą (Marc ir kt., 2019).

Apibendrinant galima teigti, kad socialinis darbas pasižymi intensyviu tarpasmeniniu kontaktu su: vaikais ir šeimomis, kurios patiria sunkumų; tėvų globos netekusiais vaikais; vaikus globojančiais, įsivaikinusiais asmenimis; budinčiais, nuolatiniais globėjais ar įtėviais besiruošiančiais tapti asmenimis; asmenimis, sulaukusiais pilnametystės (iki 24 m.) ir gavusiais globos (rūpybos) paslaugą ar gyvenusiais šeimose, patiriančiose sunkumus; asmenimis (šeimomis), kurie teikia priežiūrą žmonėms; neįgaliaisiais; senyvo amžiaus asmenimis; bendruomenėmis; jaunimu; kitomis asmenų grupėmis, kurios išgyvena tam tikrus sunkumus bei įvairiais pacientais sveikatos priežiūros įstaigose. Toks platus paslaugų gavėjų grupių spektras rodo, kad socialinis darbuotojas dažnai dirba su asmenimis, patiriančiais krizę, nepriteklių, turinčiais priklausomybių, psichikos sveikatos ar gyvenimiškų sunkumų, yra nepatenkinti institucine pagalba ar demonstruoja agresyvių elgesį, kuris lemia smurto (dažniausiai psichologinio) rizikas ne tik darbo aplinkoje, bet ir viešumoje, internete ir (ar) paslaugų gavėjų namuose. Tačiau socialinių darbuotojų per didelė kontrolė, nepagarba taip pat prisideda prie paslaugų gavėjų smurtinių veiksmų kurstymo, todėl tokiuose darbo atvejuose specialistai vienu metu turi atlikti pagalbos teikėjo ir tarpininko vaidmenį, kurių metu ne tik vadovauti socialinio darbo vertybėmis, bet ir elgti profesionaliai, gilintys į smurtinio elgesio priežastis bei siekti mažinti smurto darbe rizikų mastą.

2. SOCIALINIŲ DARBUOTOJŲ PATIRIAMO SMURTO DARBE RAIŠKA

2.1. Tyrimo metodika ir organizavimas

Siekiant empiriškai ištirti socialinių darbuotojų patiriamą smurtą darbe atliktas kiekybinis tyrimas, vadovaujantis pozityvistine paradigma, kuri orientuota į struktūruotą, matavimais paremtą tyrimo strategiją, kai objektyvumas, nešališkumas, kiekybinių duomenų statistinės analizės metodai bei galimybė apibendrinti tyrimo rezultatus didesnėms žmonių grupėms yra laikoma tyrimo pagrindu (Virvilaitė, Banytė, 2000). Pasirinkta kiekybinio tyrimo metodologinė prieiga, nes atlikus mokslinių šaltinių literatūros analizę nebuvo rasta aiškių duomenų apie socialinių darbuotojų patiriamą smurtą darbe mastą ir jo tendencijas Lietuvoje, kuriomis remiantis būtų galima orientuotis į gilesnį reiškinio supratimą. Be to, tokio tipo tyrimo metu respondentai gali jaustis saugiau atsakinėdami į jautrių temų klausimus, šiuo atveju – smurtą darbe, netiesioginis kontaktas su tyrimo dalyviais ir neindividualių atvejų analizavimas labiau užtikrina tyrėjo nešališkumą ir objektyvumą analizuojant duomenis, o tai lemia tyrimo patikimumą (Xiong, 2022). Todėl pirmiausia kiekybiniu tyrimu siekta išsiaiškinti reiškinio paplitimą, išryškinti problemą socialinių darbuotojų bendruomenės lygmeniu, pateikti tikslus, reprezentatyvius tyrimo rezultatus, apimančius platesnę populiaciją, pasitelkiant standartizuotą tyrimo instrumentą bei statistinės analizės metodus (Ghanad, 2023).

Tyrimo duomenų rinkimo metodai. Teorinėje dalyje taikytas *mokslinės literatūros šaltinių analizės metodas*, kurio pagrindu atskleistas tyrimo objektas, analizuota, sisteminta, kritiškai vertinta ir apibendrinta rasta mokslinė literatūra bei pateikta svarbiausia informacija, siekiant pagrįsti tyrimo analitinę dalį (Daubarienė, 2018). Papildant, šalia mokslinės literatūros analizės metodo, naudota *dokumentų analizė* (įvairių dokumentų / teisės aktų rinkimas, peržiūra, nagrinėjimas), tam, kad būtų tikslingiau pateikta valdžios institucijų veikla, susijusi su smurto darbe prevencijos taikymo aspektais (Sak ir kt., 2021). Siekiant surinkti sistemingus kiekybinius duomenis bei pasiekti plačią ir įvairią patirtimi pasižyminčią populiaciją, taikytas *anketinės apklausos empirinių duomenų rinkimo metodas* (Taherdoost, 2022). Anketinė apklausa yra klausimų rinkinys, naudojamas tyrimo identifikuotos problemos sprendimo duomenims rinkti ir kiekybiškai analizuoti gautą informaciją pagal išryškėjusių požymių pasiskirstymą tikslinėje grupėje, kurią numatoma tirti (Aithal, Aithal, 2020). Pasirinktas šis metodas, kadangi Xiong (2022) teigimu, anketinė apklausa pasižymi anonimiškumo principu bei bekontaktiu tyrėjo ir respondento santykiu, todėl tai sumažina tyrėjo įtaką respondentų atsakymams į pateiktus klausimus. Kardelio (2017) nuomone, anketinės apklausos metodas vertingas tuo, kad respondentų komunikaciniai įgūdžiai ir iškalba neturi poveikio tyrimo rezultatų kokybei.

Tyrimo duomenų analizės metodai. Gautiems tyrimo empiriniams duomenims apdoroti taikyti statistinės duomenų analizės metodai: *aprašomosios statistikos ir inferencinės statistikos metodai*. Šiame tyrime aprašomosios statistikos metodai apima pirmąjį duomenų analizės žingsnį, kuris pasižymi dažnių lentelėmis (įvertinant kintamojo reikšmės pasiskirstymo dažnį procentine išraiška),

ir reikšmių padėties charakteristikomis, kaip aritmetinis vidurkis, kurio pagrindu nustatomas bendras duomenų tendencingumas bei standartinis nuokrypis, įvertinant duomenų sklaidą (Gaižauskaitė, Mikėnė, 2014). Pasirinkti šios statistikos metodai, nes jų pagrindu yra sisteminami pirminiai tyrimo duomenys, siekiant glaustai apibendrinti esmines gautų duomenų charakteristikas, aprašant juos teksto formatu bei pateikiant išsamiau grafiniu vaizdavimu (lentelės, diagramos) (Ghanad, 2023). Gilesnei tyrimo duomenų analizei naudoti inferencinės statistikos metodai. Spearmano (r_s) koreliacija pasirinkta todėl, nes tinka kintamiesiems, kurių skirstiniai tolimi normaliajam skirstiniui (Bilevičienė ir Jonušauskas, 2011). Taip pat ji naudojama kintamųjų ryšio krypties ir stiprumo įvertinimui, nustatoma, kad kintamieji statistiškai reikšmingai koreliuoja, jei $p < \alpha$ ($\alpha = 0,05$) (Gaižauskaitė, Mikėnė, 2014). Ryšio stiprumas tarp kintamųjų gali vyrauti nuo -1 iki +1, todėl laikomas tiesioginiu tiesiniu arba atvirkštiniu, tačiau jei koreliacijos koeficiento (r) reikšmė lygi nuliui – ryšio nėra. Kai $r_s < 0,3$ (-0,3) koreliacija laikoma labai silpna, intervale $0,3 (-0,3) \leq r_s < 0,5 (-0,5)$ – silpna, $0,5 (-0,5) \leq r_s < 0,7 (-0,7)$ – vidutinė, $0,7 (-0,7) \leq r_s < 0,9 (-0,9)$ – stipri, $0,9 (-0,9) \leq r_s \leq 1,0 (-1,0)$ – labai stipri koreliacija (Čekanavičius, Murakauskas, 2014). Statistinės duomenų analizės metu buvo nustatyta, kad gautų duomenų skirstinys nėra normalusis, todėl buvo taikomi neparametriniai inferencinės statistikos metodai. Mann-Whitney testas taikytas dviejų nepriklausomų grupių palyginimui (poriniams skaičiavimams), Kruskal-Wallis daugybiniam (Vaitkevičius, Saudargienė, 2010). Pasirinkti šie metodai, nes jais galima atlikti matematinius skaičiavimus – patvirtinti / paneigti išsikeltas hipotezes, įvertinti kintamųjų tarpusavio ryšių statistinį reikšmingumą (jei $p < \alpha$ ($\alpha = 0,05$), jų skirtumą bei tuo remiantis suformuluoti tyrimo išvadas, būdingas visai tiriamai populiacijai (Casella, Berger, 2024). Siekiant identifikuoti kintamųjų grupes (faktorius) bei atrasti struktūrą tyrimo duomenyse, atlikta *eksploracinė faktorių analizė*, pasitelkiant Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) matą dėl imties tinkamumo (laikoma, kad KMO turėtų būti ne mažesnis kaip 0,70), Measure of Sampling Adequacy (MSA) matą dėl imties adekvatumo konkrečiam kintamajam ir Bartlett sferiškumo testą kintamųjų ryšiams tikrinti (duomenys tinkami, kai $p < \alpha$ ($\alpha = 0,05$)) (Pukėnas, 2009). Aiškesnei faktorių struktūrai gauti taikyta Varimax rotacija, išskirti keturi faktoriai paaiškino 71,78 proc. bendrosios dispersijos, o jų interpretacijai naudoti tik tie teiginiai, kurių faktoriniai svoriai siekė ne mažiau kaip 0,5. Statistinei duomenų analizei atlikti naudota statistinės informacijos apdorojimo programų paketas SPSS (angl. – Statistical Package for the Social Sciences), kokybiškesnei duomenų vizualizacijai perteikti „Microsoft Excel“ (Microsoft 365) programa (Bekešienė, 2015).

Tyrimo imtis. Tyrimo imčiai sudaryti buvo taikytas tikimybinis *paprastosios atsitiktinės imties* sudarymo būdas, kai visi imties nariai yra atrinkti atsitiktinai ir turi vienodą galimybę dalyvauti tyrime (Aleksienė, Račkauskas, 2022). Pasirinktas šis atrankos būdas, ne jis laikomas plačiai pripažintu mokslinėje praktikoje ir yra vienas iš efektyviausiai naudojamų metodų tirti homogenišką grupę kiekybiniuose tyrimuose, be to, ši atranka užtikrina tyrimo reprezentatyvumą, nešališkumą ir

rezultatų tikslingumą (Noor ir kt., 2022). Nuspręsta apklausti socialinius darbuotojus Lietuvoje, kur visų galimybės dalyvauti tyrime būtų vienodos, nepaisant jų lyties, amžiaus, darbo patirties (metais) ar kitos asmeninės informacijos. Tyrimo imties dydis apskaičiuotas remiantis V. I. Paniotto formule (Kardelis, 2017):

$$n = \frac{1}{\Delta^2 + \frac{1}{N}}$$

Čia:

Δ = paklaida (socialiniuose tyrimuose standartine paklaida laikoma 0,05), kurią gauname su 0,95 proc. tikimybe;

N = visos populiacijos dydis;

n = reikiamų apklausti respondentų dydis.

Lietuvos respublikos Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos 2025 m. duomenimis (LR SADM, 2025), Lietuvoje dirba 5001 socialinis darbuotojas, todėl pritaikius nurodytą formulę – tyrimo imtį turi sudaryti ne mažesnis nei 371 respondentų kiekis. Tyrimo metu pilnai užpildytomis ir tinkamomis statistiniam apdorojimui pripažintos 395 anketos, vadinasi gauti tyrimo rezultatai gali būti generalizuojami visai populiacijai.

Tyrimo instrumentas. Tyrimo instrumentas pateiktas 1 priede. Duomenų rinkimo metodo anketinės apklausos specifinė priemonė yra darbo autorės sukurta *anketa*, kuri naudota kaip tyrimo instrumentas (Gaižauskaitė, Mikėnė, 2014). Anketinė apklausa, tai iš anksto suformuotų klausimų rinkinys, pasižymintis tam tikra struktūra bei dažniausiai sudarytas iš uždaro tipo klausimų su įvairių atsakymų variantais (Aithal, Aithal, 2020). Anketa pasirinkta todėl, nes ji leidžia lengviau ir patogiau apdoroti bei analizuoti gautus duomenis, statistiškai įvertinti ryšius, tendencijas ir skirtumus tarp populiacijos narių (Ranganathan, Caduff, 2023). Siekiant išsamios analizės, nuspręsta tyrimo instrumento klausimus formuluoti orientuojantis į II smurto darbe tipą, kuris pasireiškia klientų / pacientų smurtu, todėl klausimai yra orientuoti į socialinių darbuotojų patiriamą smurtą, kurį inicijavo jų paslaugų gavėjai (Mustafa, 2021; Phillips, 2016). Remiantis analizuota mokslinė literatūra pastebėta, kad ekonominį ir diskriminacinį smurtą dažniausiai taiko darbdaviai, todėl siekiant įvertinti paslaugų gavėjų naudojamą smurtą prieš darbuotojus, anketoje išryškinamos tik keturios pagrindinės smurto darbe formos (psichologinis, fizinis, seksualinis, kibernetinis). Tyrimo instrumentas sudarytas iš 14 uždaro tipo ir 2 atviro tipo klausimų. Siekiant atlikti gilesnę kiekybinę analizę, anketoje pateikti ranginės skalės tipo klausimai, kurių pagrindu respondentai gali pasirinkti jiems tinkamiausią variantą vertinant ar reitinguojant pateiktus atsakymus, taip pat dalis klausimų yra nominalinės skalės, du – santykinės skalės tipo (Kardelis, 2017). Tyrimo anketa sukonstruota iš V klausimų blokų, iš kurių I apima demografinius respondentų duomenis, II smurto darbe formas, III smurto darbe priežastis, IV

smurto darbe pasekmes, V smurto darbe intervencines ir prevencines priemones, jų sąsajos su teorine tyrimo dalimi pateiktos 2 lentelėje (žr. 2 lentelę).

2 lentelė. Tyrimo instrumento pagrindimas

Tikslas	Sąsaja su teorine dalimi	Šaltiniai, kuriais remtasi sudarant klausimus ir atsakymų variantus
I. Demografiniai respondentų duomenys (1-4)		
Nustatyti demografinius respondentų duomenis.	1.3.2. skyrelis ir 2.1. poskyris	Hughes ir kt., 2022; Socialinių paslaugų katalogas, 2006; Clayden, Coohy, 2024; Mekonnen, Lee, 2022; Weng, Clark, 2018; Emprechtlinger, Richter, 2023; Manas, 2021.
II. Smurto darbe formos ir jų pasireiškimo ypatumai (5-12)		
Atskleisti paslaugų gavėjų inicijuoto smurto darbe formas ir jų pasireiškimo ypatumus.	1.2.1.; 1.2.2.; 1.2.3.; 1.2.4. skyreliai	<i>Fizinis</i> (Bonamigo ir kt., 2022; VDI, 2022; TDO, 2022; LR darbo kodeksas, 2016) <i>Psichologinis</i> (VDI, 2022; Rakalovič, Stanislavovienė, 2023; TDO, 2022; LR darbo kodeksas, 2016) <i>Seksualinis</i> (VDI, 2022; Kanados valstybės darbuotojų sąjunga, 2018; TDO, 2022; LR darbo kodeksas, 2016) <i>Kibernetinis</i> (Kibernetinių nusikaltimų konvencijos komitetas, 2018; Burns ir kt. 2024; Baranska, Picard, 2024; Alfandari, 2019; LR darbo kodeksas, 2016.)
III. Smurto darbe priežastys (13)		
Išsiaiškinti smurto darbe priežastis.	1.1.2. ir 1.3.2. skyreliai	Kumar, 2023; Harshana, 2018; Cassie, Crank, 2018; Alhomoud, 2025; Caruso ir kt. 2022; Sveikatos ir saugos tarnyba, 2024; Nihathil ir kt., 2018; Zhao, 2024; Marc ir kt., 2019; Sicora ir kt., 2022; Gönül ir kt., 2022; Juriavičienė, Milkintaitė, 2024.
III. Smurto darbe pasekmės (14)		
Išsiaiškinti smurto darbe pasekmes.	1.1.3. ir 1.3.2. skyreliai	Rajabi ir kt. 2020; Tuominen ir kt., 2023; Malesa, Pillay, 2020; Caruso ir kt., 2022; Vidal-Marti, Bueno, 2024; Sachdeva ir kt., 2019; Lee ir kt., 2021; Cassie, Crank, 2018; Kagan, 2021; Freysteinsdóttir, Sveinbjörnsson Brink, 2022; Gönül ir kt., 2022.
V. Intervencinės ir prevencinės priemonės smurto darbe situacijose (15-16)		
Atskleisti respondentų taikomas intervencines ir prevencines smurto darbe priemones.	1.1.4. ir 1.3.2. skyreliai	Juriavičienė, Milkintaitė, 2024; Marc ir kt., 2019; VDI, 2022; VDI, 2021; Smurto ir priekabiavimo darbe prevencijos priemonių aprašas, 2024; TDO, 2024; Alhomoud, 2025; Sicora ir kt., 2022; VDI, 2023; Munobwa ir kt., 2023.

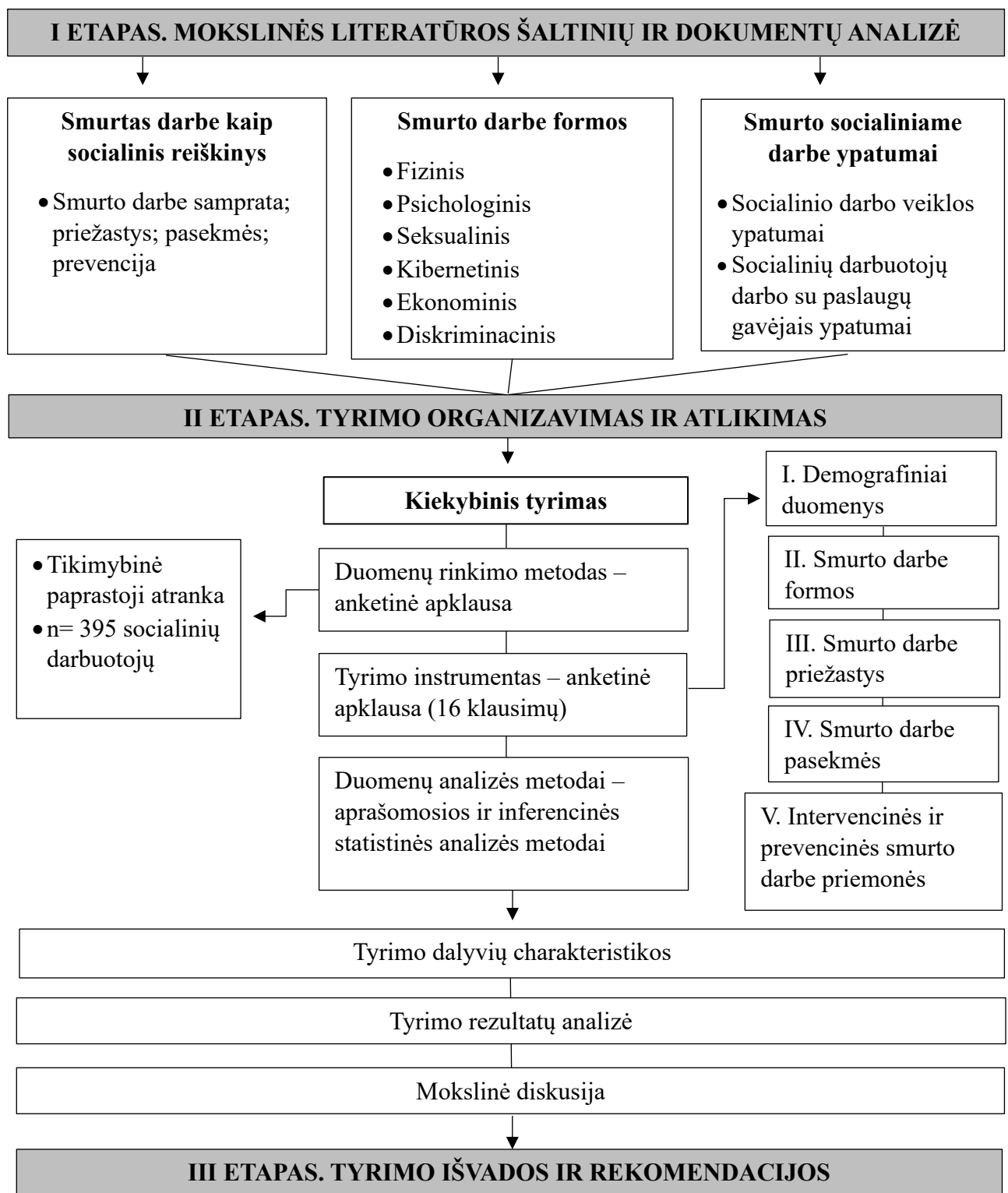
Siekiant įvertinti tyrimo instrumento skalių vidinį suderinamumą, buvo apskaičiuotas Kronbacho α koeficientas. Mažiausia priimtina α reikšmė laikoma 0,7 (Gaižauskaitė, Mikėnė, 2014). Kronbacho α analizė patvirtino anketos skalių vidinį suderinamumą, skaičiavimų rezultatai nurodyti 3 lentelėje.

3 lentelė. Tyrimo instrumento validumas

Klausimų blokas	Klausimų grupė	Teiginių skaičius	Cronbach alpha
II	Fizinio smurto darbe dažnis	12	0,918
	Fizinio smurto pasireiškimo darbe vieta	12	0,878
	Psichologinio smurto darbe dažnis	12	0,956
	Psichologinio smurto pasireiškimo darbe vieta	12	0,945
	Seksualinio smurto darbe dažnis	11	0,864
	Seksualinio smurto pasireiškimo darbe vieta	11	0,869
	Kibernetinio smurto darbe dažnis	7	0,810
	Kibernetinio smurto pasireiškimo darbe vieta	6	0,742
III	Smurto darbe priežastys	27	0,968
IV	Smurto darbe pasekmės	27	0,969
V	Respondentų taikomos intervencinės priemonės smurto darbe situacijose	16	0,877
	Respondentų taikomos prevencinės priemonės smurto darbe situacijose	11	0,910

Tyrimo organizavimas. Tyrimo organizavimo loginė schema pateikta 3 paveiksle. Pirmuoju etapu (2024 m. spalio 1 d. iki 2025 balandžio 8 d.) atlikta mokslinės literatūros šaltinių ir dokumentų analizė, siekiant atskleisti smurto socialinio darbo kontekste pažinimo teorinius ir teisinius aspektus (žr. 3 pav.). Šiuo etapu apibūdintas smurtas darbe kaip socialinis reiškiny, pristatytos smurto darbe formos ir atskleisti smurto socialiniame darbe ypatumai. Antruoju etapu (2025 m. balandžio 22 d. iki 2025 m. gegužės 30 d.) parengta tyrimo metodologija bei pasirengta anketinei apklausai. Šiame žingsnyje pasirinktas anketinės apklausos duomenų rinkimo metodas ir sukurtas tyrimo instrumentas bei numatyti kiekybinio tyrimo duomenų analizės (aprašomosios ir inferencinės statistinės analizės) metodai. 2025 m. liepos 22 d. atliktas pilotinis tyrimas su trimis socialiniais darbuotojais, siekiant įsivertinti pateiktų klausimų formuluočių aiškumą, techninius, organizacinius sunkumus bei kitus duomenų rinkimo ir analizavimo trukdžius. Pagrindinis tyrimo duomenų rinkimas vykdytas nuo 2025 m. rugpjūčio 15 d. iki 2025 m. spalio 13 d. internetiniame apklausų portale <https://apklausa.lt>. Toks būdas pasirinktas dėl galimybės užprogramuoti įvairias atsakymų kontrolės priemones bei išvengti rankinio duomenų apdorojimo (Gaižauskaitė, Mikėnė, 2014). Siekiant apklausti kuo daugiau respondentų, anketos platinimas vyko elektroniniu paštu. Buvo kreiptasi į įstaigų, teikiančių socialines paslaugas Lietuvoje, vadovus bei Lietuvos socialinių darbuotojų asociacijos teritorinių skyrių pirmininkus su prašymu pasidalinti anketos nuoroda su socialiniais darbuotojais. Elektroniniame laiške pateikta esminė informacija apie tyrimą akcentuojant anketos anonimiškumą, savanorišką dalyvavimą, surinktų duomenų panaudojimą ir galimybę supažindinti įstaigų vadovus su gautais tyrimo rezultatais. Surinkus tyrimo duomenis nuo 2025 m. spalio 14 d. iki 2026 m. kovo 1 d. atlikta statistinė duomenų analizė bei parengta mokslinės diskusijos dalis. Trečiuoju etapu (2026 m.

kovo 2 d. - 2026 m. kovo 15 d.) suformuluotos išvados bei remiantis tyrimo rezultatais pateiktos rekomendacijos, atlikta teksto peržiūra.



3 pav. Tyrimo organizavimo loginė schema

Tyrimo etika. Vykdam tyrimą laikytasi pagarbos principo, akcentuojant orų, objektyvų respondentų nuomonės vertinimą, gerbiant jų teises bei požiūrį ir pabrėžiant savanorišką dalyvavimą apklausoje, prieš tai supažindinant su tyrimo tema, tikslu, rezultatų paskirtimi (Arafat, 2024). Siekiant

užtikrinti sąžiningumą, tyrimas atliktas vadovaujantis visais mokslinio tyrimo etapais ir jų rekomendacijomis, pateikiant skaidrius, teisingus ir patikimus gautų tyrimo duomenų rezultatus bei išvadas. Atsižvelgiant į konfidencialumo ir anonimiškumo principus, tyrimo empiriniai duomenys prieinami tik tyrėjui, o tyrimo anketinė apklausa sugeneruota taip, kad pateikti atsakymai neleistų atpažinti respondentų tapatybių, išskyrus jų pagrindinius (anketoje pateiktus) demografinius duomenis (Visos Europos mokslų akademijos (ALLEA), 2023). Tyrimas atliktas prisiimant atsakomybę už pateiktus duomenis ir tyrimo dalyvių apsaugą.

Tyrimo ribotumai. Tyrimo metu išryškėjo, kad smurtas darbe yra itin sudėtinga problema, apimanti įvairius tarpusavyje susijusius veiksnius, todėl gilesniam reiškinių supratimui būtų tikslinga nagrinėti šią temą per kokybinius požymius, pasitelkiant giluminius interviu, fokus grupes. Tai leistų ne tik įvertinti atlikto kiekybinio tyrimo rezultatus, bet taip pat juos papildyti gilesnėmis socialinių darbuotojų įžvalgomis ir asmeninėmis smurto darbe patirtimis.

2.2. Tyrimo dalyvių charakteristikos

Tyrimo dalyvavo 395 socialiniai darbuotojai. Susisteminti ir apdoroti pagrindiniai respondentų demografiniai duomenys pateikti 4 lentelėje (žr. 4 lentelę).

4 lentelė. *Demografiniai respondentų duomenys (proc.)*

Respondentai (n=395)		
Lytis		
Moterys – 95,5 proc.	Vyrai – 2,8 proc.	Nenoriu nurodyti – 0,8 proc.
Amžius – 43,5 m.		
20-30 m. – 11,7 proc. 31-40 m. – 30,6 proc. 41-50 m. – 27,9 proc. 51-60 m. – 22,5 proc. 61-70 m. – 7,3 proc.	20-30 m. – 18,2 proc. 31-40 m. – 54,5 proc. 41-50 m. – 18,2 proc. 51-60 m. – 9,1 proc.	31-40 m. – 33,3 proc. 41-50 m. – 66,7 proc.
Darbo stažas – 10,47 m.		
3 m. – 7,1 proc.; 1 m., 7 m. – 6,8 proc.; 5 m., 10 m. – 6,3 proc.; 18 m. – 6,1 proc.		

Didžiąją dalį respondentų (95,5 proc.) sudaro moterys, nedidelė dalis (2,8 proc.) jų yra vyrai. Socialiniai darbuotojai, kurie išreiškė norą nenurodyti lyties, sudarė mažiausią visų apklaustųjų dalį – 0,8 proc. Vertinant apklausos dalyvių pasiskirstymą pagal amžių, apskaičiuota, kad jų amžiaus vidurkis yra 43,5 m. (SD=10,8). Pastebėta, kad jauniausiam apklausos dalyviui yra 20 m., vyriausiam – 68 m. Atlikus duomenų atranką, matyti, kad dauguma respondentų priklausė nuo 31 m. iki 40 m. amžiaus grupei, tarp moterų šį amžiaus grupę sudarė 30,6 proc., vyrų – 54,5 proc. Remiantis tyrimo duomenimis, apskaičiuotas respondentų darbo stažo socialinio darbuotojo pareigose vidurkis, kuris siekia virš 10 m. (SD = 7,88). Statistinė analizė atskleidė, kad mažiausias respondentų darbo stažas yra trys mėnesiai, didžiausias – 43 m. Iš duomenų matyti, kad daugiausiai tyrimo dalyvavo tie darbuotojai, kurie socialinio darbo lauke dirba tris metus (7,1 proc.).

Remiantis Socialinių paslaugų katalogu (2006), respondentams buvo pateiktos paslaugų gavėjų grupės. Iš gautų rezultatų matyti, kad tyrime dalyvavę socialiniai darbuotojai daugiausiai dirba su suaugusiais asmenimis su negalia ir jų šeimomis (63,5 proc.) bei bendruomene ir jos nariais (62,3 proc.). Daugiau nei puse jų dirba su priklausomybių turinčiais asmenimis ir jų šeimomis (58,7 proc.), sunkumus patiriančiomis šeimomis ir jų vaikais (57,2 proc.), sunkumus patiriančiais vaikais ir jų šeimomis (53,7 proc.) bei vaikais su negalia ir jų šeimomis (53,9 proc.). Nemažos dalies respondentų paslaugų gavėjai yra tiksliai neįvardintos grupės, kaip pavyzdžiui, pacientai su psichikos sveikatos sutrikimais ir pan. (46,6 proc.), senyvo amžiaus asmenys, mažiau galimybių turintis jaunimas (45,6 proc.) ir likę be tėvų globos vaikai (37,2 proc.). Mažiau nei trečdalis dirba su pilnametystės sulaukusiais asmenimis (iki 24 m.), kuriems buvo teikta globa (rūpyba) ar kurie gyveno sunkumus patiriančiose šeimose (29,1 proc.), asmenimis (šeimomis), kurie prižiūri prižiurimą asmenį (pvz. tiems, kuriems teikiama atokvėpio paslauga) ir vaikus globojančiais, prižiūrinčiais, įsivaikinusiais ar besirengiančiais tai padaryti (globoti, įsivaikinti ir kt.) asmenimis ir jų vaikais (27,6 proc.). Mažiausia apklaustųjų dalis teikia paslaugas benamiams ir jų šeimoms (19,7 proc.), pabėgėliams ir jų šeimoms (17,5 proc.) bei imigrantams ir suimtiesiems, nuteistiems ir (ar) į laisvę besiruošiančiais išeiti asmenims (16,7 proc.) ir jų šeimoms. Dažniausiai t.y. kasdien respondantai atsakingi už darbą su sunkumus patiriančiomis šeimomis (39,5 proc.) ir vaikais (37,7 proc.), suaugusiais asmenimis su negalia (37,7 proc.), senyvo amžiaus asmenimis (32,2 proc.), priklausomybių turinčiais asmenimis (25,1 proc.), bendruomene ir vaikais su negalia (20,3 proc.), pacientais sveikatos priežiūros įstaigose ir kt. (19,5 proc.), likusiais be tėvų globos vaikais (12,9 proc.) ir asmenimis, teikiančiais priežiūrą kitiems (7,8 proc.).

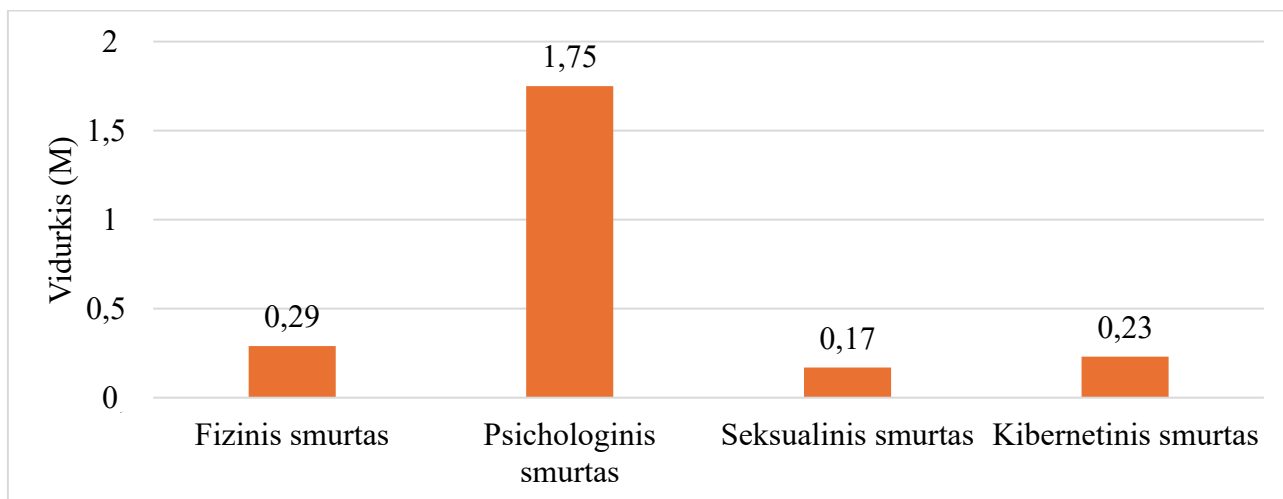
Apibendrinant galima teigti, kad daugiausiai apklaustųjų buvo moterys, todėl tyrimo analizėje labiausiai atspindės moterų smurto darbe patirtys. Pastebėta, kad tyrimo dalyvių amžiaus grupė siekia apie 43 metus, o darbo stažas 10 metų. Tai rodo, kad socialiniai darbuotojai yra informatyvūs tyrimo dalyviai, tikėtina įgiję didesnę profesinę patirtį, kuri gali lemti išsamesnius tyrimo rezultatus. Ryškiausios tyrimo dalyvių paslaugų gavėjų grupės yra suaugę asmenys su negalia ir bendruomenė, tačiau didesnį tiesioginį kontaktą socialiniai darbuotojai palaiko su sunkumus patiriančiomis šeimomis ir vaikais, suaugusiais asmenimis su negalia bei senyvo amžiaus asmenimis.

2.3. Tyrimų rezultatų analizė

Siekiant atskleisti socialiniame darbe pasireiškiamo smurto ypatumus, nuspręsta remtis mokslininkų, atlikusių panašias analizes, tyrimais, kuriuose išryškėjo trys pagrindinės darbe vyraujančios smurto formos – fizinis, psichologinis ir seksualinis (Qin ir kt., 2024). Kibernetinį smurtą darbe pasirinkta analizuoti dėl visuomenėje modernėjančios technologijos ir spartėjančio skaitmenizuotų darbo įrankių naudojimo įvairiose profesijose, tarp jų ir socialiniame darbe (Regehr ir kt., 2023). Siekiant gauti patikimus, aktualius duomenis apie nesenai išgyventas patirtis, susijusias

su smurtu darbe, respondentų buvo prašoma įvertinti savo smurto darbe patirtį per pastaruosius penkerius metus.

Apskaičiuoti suminiai vidurkiai leidžia apytiksliai įvertinti keturių smurto darbe formų tendencijas, todėl, remiantis gautais duomenimis, galima teigti, kad psichologinis smurtas socialinio darbo lauke yra labiausiai paplitusi smurto darbe forma (žr. 4 pav.). Lyginant visų analizuotų smurto darbe formų suminius vidurkius (skalėje nuo 0-4, kai 0 – nepatyrė, 1 – 1 kartą, 2 – 2-3 kartus, 3 – 4-5 kartus, 4 – 6 ir daugiau kartų), pastebėta, kad didžiausias iš visų smurto formų patyrimo vidurkių buvo psichologinio smurto – 1,75 (SD = 1,27), kas rodo, kad respondentai per pastaruosius penkerius metus dažniausiai susidūrė su paslaugų gavėjų psichologine agresija. Gana aukštas standartinis nuokrypio balas rodo, kad respondentų atsakymai buvo pasiskirstę netolygiai, todėl tikėtina, kad ši smurto forma vidutiniškai vyraavo tarp „1 kartą“ ir „2-3 kartus“ kategorijų, tačiau kai kurie tyrimo dalyviai psichologinio smurto apraiškas patyrė ir dažniau kartų (4-6 ir daugiau). Remiantis tyrimo duomenimis, galima teigti, kad fizinio ($M = 0,29$; $SD = 0,57$), kibernetinio ($M = 0,23$; $SD = 0,50$) ir seksualinio ($M = 0,17$; $SD = 0,38$) smurto darbe apraiškų pasiskirstymas ir intensyvumas panašus, dažniausiai socialiniai darbuotojai šias smurto formas įvardijo kaip pavienius atvejus.



4 pav. Skirtingų smurto darbe formų paplitimas (M)

Nors Zhou ir Fu (2025) tyrime apie smurtą socialiniame darbe nustatė, kad turto niokojimas yra viena iš rečiau paplitusių fizinio smurto apraiškų, remiantis šio tyrimo gautais duomenimis, paaiškėjo, kad didžioji dalis (apie trečdalis – 33,2 proc.) socialinių darbuotojų per pastaruosius penkerius metus susidūrė su fiziniu smurtu darbe, kuomet jų ir (ar) įstaigos turtas buvo niokojamas. Daugumai respondentų tai įvyko vieną kartą (12,9 proc.), tačiau kitai reikšmingai daliai – 20,3 proc. nuo 2 iki 6 ir daugiau kartų. Tai rodo, kad paslaugų gavėjai yra labiau linkę taikyti elgesio modelį, kai agresija pasireiškia per aplinkos priemonių panaudojimą, o ne tiesioginį fizinį kontaktą su auka. Siekiant įvertinti paslaugų gavėjų grupių skirtumus pagal šią fizinio smurto apraišką buvo atliktas Kruskal-Wallis testas. Rezultatai atskleidė statistiškai reikšmingą skirtumą ($p < 0,05$) tarp šių grupių: likę be tėvų globos vaikai, pacientai su psichikos sveikatos sutrikimais ir pan. bei pilnametystės

sulaukę asmenys (iki 24 m.), kuriems buvo teikta globa, kas rodo, kad minėtos paslaugų gavėjų grupės yra tikėtina labiausiai linkusios į įstaigos ar socialinių darbuotojų turto niokojimą (žr. 5 lentelę). Vyraujantys fizinio smurto darbe atvejai apima ir socialinių darbuotojų pastūmimus, tai patyrė ketvirtadalis respondentų, iš kurių 13 proc. įvardija kaip pavienius atvejus (13, proc.), tačiau 15,2 proc. jų tai išgyveno nuo 2 iki 6 ir daugiau kartų. Šie rezultatai atitinka Freysteinsdóttir ir Sveinbjörnsson Brink (2022) tyrimo išvadas, kuriose minima, kad vienas iš pagrindinių fizinio smurto darbe apraiškų yra darbuotojo stumdymas ir (ar) tampymas. Analizuojant statistiškai reikšmingus skirtumus (pagal Kruskal-Wallis testą), pastebėta, kad benamiai, imigrantai, pacientai su psichikos sveikatos sutrikimais ir (ar) jų šeimos labiau nei kitos paslaugų gavėjų grupės smurtauja prieš darbuotojus pastumdami. Mažiau nei ketvirtadalis respondentų (24,5 proc.) nurodė, kad šios paslaugų gavėjų grupės taip pat į juos mėtė įvairius daiktus, 10,6 proc. iš jų teigė tik vieną kartą, 13, 9 proc. – 2-6 kartų. Ne maža dalis darbuotojų (19 proc.) kartą patyrė smarkų pagriebimą už plaukų, rankos ar kitos kūno vietos (9,6 proc.). Ryškiausias statistiškai reikšmingas skirtumas ties šia smurto apraiška nustatytas tarp imigrantų, suimtųjų (nuteistųjų ir (ar) į laisvę besiruošiančių išeiti asmenų) ir benamių paslaugų gavėjų grupių. Detalesnė informacija apie fizinio smurto apraiškų pasikartojimo dažnį bei pasiskirstymą pagal paslaugų gavėjų grupes pateikta 2 priede 1 paveiksle ir 1 lentelėje.

5 lentelė. *Fizinio smurto darbe apraiškų pasiskirstymas pagal paslaugų gavėjus*

Paslaugų gavėjai:	H	df	p
Turto niokojimas			
Likę be tėvų globos vaikai	295,07	4	<0,001
Kita (pvz. pacientai su psichikos sveikatos sutrikimais ir pan.)	265,85	4	<0,001
Pilnametystės sulaukę asmenys (iki 24 m.), kuriems buvo teikta globa	230,50	4	0,01
Pastūmimai			
Benamiai ir jų šeimos	287,81	4	0,011
Imigrantai ir jų šeimos	280,38	4	0,010
Kita (pvz. pacientai su psichikos sveikatos sutrikimais ir pan.)	273,06	4	0,031
Įvairių daiktų mėtymas			
Benamiai ir jų šeimos	316,25	4	<0,001
Kita (pvz. pacientai su psichikos sveikatos sutrikimais ir pan.)	303,69	4	<0,001
Imigrantai ir jų šeimos	284,5	4	0,008
Pagriebimai už įvairių kūno vietų			
Imigrantai ir jų šeimos	327,25	4	<0,001
Suimtieji, nuteistieji ir (ar) į laisvę besiruošiantys išeiti asmenys	302,33	4	0,002
Benamiai ir jų šeimos	295,83	4	0,012

Apibendrinant rezultatus galima teigti, kad dažniausios fizinio smurto darbe apraiškos yra susijusios su asmeniniu ir (ar) įstaigos turto niokojimu. Plačiau paplitę atvejai taip pat apima darbuotojų pastūmimą, įvairių daiktų mėtymą bei smarkius pagriebimus už rankos ar kitų kūno vietų. Nors respondentų teigimu, dažniausiai fizinis smurtas darbe pasireiškia vieną kartą, analizė atskleidė, kad minėtas fizinio smurto darbe apraiškas, išskyrus pagriebimą už įvairių kūno vietų, galima

traktuoti kaip pasikartojančius veiksmus, todėl tai sistemingai, o ne epizodiškai pasireiškianti problema. Fizinio smurto darbe išpuolius dažniausiai inicijuoja benamiai, imigrantai, kiti paslaugų gavėjai, kaip pacientai su psichikos sveikatos sutrikimais, rečiau likę be tėvų globos vaikai, pilnametystės sulaukę asmenys, kuriems buvo teikta globa bei suimtieji / nuteistieji ir (ar) į laisvę besiruošiantys išeiti asmenys.

Pasak Freysteinsdóttir ir Sveinbjörnsson Brink (2022), psichologinis smurtas yra labiausiai paplitusi smurto forma socialiniame darbe. Tai rodo ir tyrimo rezultatai. Remiantis analize bei atliktu Kruskal-Wallis testu, pastebėta, kad didžioji dalis respondentų – 81,5 proc. nuo 31-40 metų amžiaus kategorijos ($H = 208,62$; $p = 0,006$) per pastaruosius penkerius metus susidūrė su paslaugų gavėjų pakeltu balso tonu / rėkimu. Taip pat testas parodė, kad iš visų paslaugų gavėjų grupių, statistiškai reikšmingas skirtumas ($p < 0,05$) pastebėtas su sunkumus patiriančiomis šeimomis, ryškiau vaikais bei priklausomybių turinčiais asmenimis, kas rodo, kad rėkimas ant darbuotojų yra tikėtina labiausiai sunkumus patiriančių ir priklausomybių turinčių asmenų taikoma psichologinio smurto apraiška (žr. 6 lentelę). Dauguma respondentų nuo 41 iki 50 m. ($H = 211,62$; $p = 0,040$) sulaukė kaltinimų, priekaištų (74,2 proc.), kuriuos, lyginant su visomis paslaugų gavėjų grupėmis, taip pat naudojo priklausomybių turintys asmenys ir sunkumus patiriantys vaikai ir šeimos. Analizuojant rezultatus matyti, kad nepagrįstą kritiką, su kuria susidūrė 74,1 proc. socialinių darbuotojų, labiausiai išreiškė priklausomybių turintys paslaugų gavėjai ir asmenys / šeima prižiūrintys prižiūrimą asmenį (pvz. tiems, kuriems teikiama atokvėpio paslauga). Reikšminga tyrimo dalyvių (71,2 proc.) grupė susidūrė su demonstratyvaus kontakto vengimu (ignoravimu), kurį labiausiai taikė sunkumus patiriančios šeimos, priklausomybių turintys asmenys ir sunkumus patiriantys vaikai. Gönül ir kt. (2022) teigimu, psichologinio smurto darbe atvejai yra pasikartojantys. Tokia išvada sutampa su tyrimo duomenimis. Nors dažniausiai minėtos psichologinio smurto darbe apraiškos pasikartoja 6 ir daugiau kartų, duomenų analizė atskleidė, kad didesnis apklaustųjų procentas išryškino nuo 1 iki 5 psichologinio smurto pasikartojimų skaičių. Detalesnė informacija apie fizinio smurto apraiškų pasikartojimo dažnį bei pasiskirstymą pagal paslaugų gavėjų grupes pateikta 2 priede 2 paveiksle ir 2 lentelėje.

6 lentelė. *Psichologinio smurto darbe apraiškų pasiskirstymas pagal paslaugų gavėjus*

Paslaugų gavėjai:	H	df	p
Balso tono pakėlimas / rėkimas			
Sunkumus patiriantys vaikai ir jų šeimos	229,23	4	<0,001
Sunkumus patiriančios šeimos ir jų vaikai	227,83	4	<0,001
Priklausomybių turintys asmenys ir jų šeimos	221,95	4	<0,001
Puolimas kaltinimais / priekaištais			
Priklausomybių turintys asmenys ir jų šeimos	237,44	4	<0,001
Sunkumus patiriantys vaikai ir jų šeimos	226,77	4	<0,001
Sunkumus patiriančios šeimos ir jų vaikai	225,46	4	<0,001
Nepagrįsta kritika			
Priklausomybių turintys asmenys ir jų šeimos	243,69	4	<0,001

Paslaugų gavėjai:	H	df	p
Nepagrįsta kritika			
Asmenys prižiūrintys prižiūrimą asmenį	240,59	4	0,006
Demonstratyvus ignoravimas / kontakto vengimas			
Sunkumus patiriančios šeimos ir jų vaikai	246,85	4	<0,001
Priklausomybių turintys asmenys ir jų šeimos	240,91	4	<0,001
Sunkumus patiriantys vaikai ir jų šeimos	237,99	4	<0,001

Remiantis respondentų patirtimis išsiaiškinta, kad psichologinis smurtas socialinio darbo lauke yra labiausiai vyraujanti ir pasikartojanti smurto darbe forma, kurią dažniausiai taiko tokie paslaugų gavėjai, kaip: priklausomybių turintys asmenys, sunkumus patiriantys vaikai ir šeimos bei asmenys prižiūrintys slaugomą asmenį. Pastebėta, kad psichologinis smurtas konflikto metu dažniausiai pasireiškia paslaugų gavėjų pakeltu balso tonu (rėkimu). Šią apraišką labiausiai patyrė nuo 31-40 metų amžiaus socialiniai darbuotojai. Vyresnio amžiaus respondentai nuo 41 iki 50 metų patyrė puolimą kaltinimais. Dauguma apklaustųjų taip pat išskyrė kritikavimą ir ignoravimą kaip vienas iš plačiau paplitusių psichologinio smurto apraiškų darbo aplinkoje. Gauti rezultatai atskleidžia išryškėjusią tendenciją – didesnė dalis respondentų su psichologinio smurto apraiškomis susidūrė nuo 1-5 kartų.

Tolimesni empirinio tyrimo rezultatai parodė, kad ryškiausia seksualinio smurto darbe apraiška, kurią patyrė apytiksliai penktadalis (21,1 proc.) respondentų, yra nepadorus paslaugų gavėjų bendravimas, apimantis flirtą, vulgarius pokštus ir kt. Toks bendravimas 9,4 proc. tyrimo dalyviams pasikartojė vieną kartą, 11,7 proc. nuo 2 iki 6 ir daugiau kartų. Tai atskleidžia, kad seksualinio pobūdžio bendravimas nėra toks dažnas reiškinys, tačiau yra linkęs kartotis. Šie gauti duomenys parodė mažesnius rodiklius lyginant su Zhou ir Fu (2025) tyrimo duomenimis, kurio metu nustatyta, kad 38,2 proc. socialinių darbuotojų susidūrė su seksualiniu priekabiavimu iš paslaugų gavėjų. Kruskal-Wallis testo analizė atskleidė, kad likę be tėvų globos vaikai, mažiau galimybių turintis jaunimas ir sunkumus patiriančios šeimos statistiškai reikšmingai ($p < 0,05$) skiriasi nuo kitų paslaugų gavėjų grupių pagal flirtavimo apraiškos dažnį, t. y. šiose grupėse flirtavimas pasitaiko dažniau (žr. 7 lentelę). Rezultatai išryškina, kad dauguma respondentų (19,9 proc.) darbe patyrė vulgarias neverbalinio elgesio apraiškas (pvz. įkyrus žvilgčiojimas), tačiau jų dažnis (8,4 proc.) pasiskirstęs tolygiai tarp dviejų kategorijų (1 kartą ir 2-3 kartus). Atsižvelgus į Kruskal-Wallis testo duomenis, matyti, kad vulgarią kūno kalbą labiausiai išreiškia priklausomybių turintys asmenys bei jaunimas ($H = 313,20$). Mažiau nei penktadalis – 18 proc. tyrimo dalyvių teigė, kad paslaugų gavėjai (pagal minėto testo rezultatus, tai mažiau galimybių turintis jaunimas, suimtieji, nuteistieji ir priklausomybių turintys asmenys) domėjosi apie jų asmeninį gyvenimą, ypač seksualinius santykius, įprastai vieną kartą (8,4 proc.), 9,6 proc. jų – 2-6 ir daugiau kartų. Analizuojant rezultatus matyti, kad ne maža dalis (15,9 proc.) socialinių darbuotojų iš savo paslaugų gavėjų patyrė verbalinę agresiją (7,1 proc.), kai

buvo šaipomasi iš jų išvaizdos. Statistiškai labiausiai šaipytis iš išvaizdos yra linkę: likę be tėvų globos vaikai, globėjai ir (ar) vaikus prižiūrintys, įsivaikinę ir kt. asmenys ir jų vaikai, imigrantai, pabėgėliai ir jų šeimos. Detalesnė informacija apie seksualinio smurto apraiškų pasikartojimo dažnį bei pasiskirstymą pagal paslaugų gavėjų grupes pateikta 2 priede 3 paveiksle ir 3 lentelėje.

7 lentelė. *Seksualinio smurto darbe apraiškų pasiskirstymas pagal paslaugų gavėjus*

Paslaugų gavėjai:	H	df	p
Nepadorus bendravimas / flirtavimas			
Likę be tėvų globos vaikai	313,20	4	0,005
Mažiau galimybių turintis jaunimas	311,30	4	<0,001
Sunkumus patiriančios šeimos ir jų vaikai	291,70	4	0,006
Vulgari kūno kalba			
Priklausomybių turintys asmenys ir jų šeimos	253,09	4	0,045
Mažiau galimybių turintis jaunimas	239,80	4	0,046
Domėjimasis asmeniniu / seksualiniu gyvenimu			
Mažiau galimybių turintis jaunimas	264,98	4	0,005
Suimtieji, nuteistieji ir (ar) į laisvę besiruošiantys išeiti asmenys	263,06	4	0,001
Priklausomybių turintys asmenys ir jų šeimos	255,67	4	0,045
Šaipymasis iš išvaizdos			
Likę be tėvų globos vaikai	301,58	4	0,007
Vaikus globojantys, įsivaikinę ir kt. asmenys ir jų vaikai	288,17	4	0,020
Imigrantai ir jų šeimos	263,83	4	0,017
Pabėgėliai ir jų šeimos	262,75	4	0,049

Apibendrinant duomenis pastebėta, kad išsiskiria keturios pagrindinės seksualinio smurto apraiškos, kurios yra susijusios su paslaugų gavėjų nepadoriu bendravimu, vulgaria kūno kalba, domėjimusi socialinio darbuotojo asmeniniu / intymiu gyvenimu ir išvaizdos šaipymusi. Nustatyta, kad nors seksualinis smurtas darbe dažniausiai nepasikartojo, t. y. įvyko vieną kartą, didesnė dalis apklaustųjų nurodė nuo 2 iki 6 ir daugiau kartų apraiškų pasireiškimo dažnį, kuris rodo, kad seksualinis smurtas taip pat gali būti laikoma ilgalaikė problema, kurią labiausiai inicijuoja mažiau galimybių turintis jaunimas, priklausomybių turintys asmenys, likę be tėvų globos vaikai, sunkumus patiriančios šeimos, suimtieji / nuteistieji, vaikus globojantys, prižiūrintys, įsivaikinę ir kt. asmenys bei imigrantai, pabėgėliai ir jų šeimos.

Pasak Baranska ir Picard (2024), plačiai paplitęs nuotolinis darbas darbuotojams suteikia ne tik didesnes galimybes, bet ir sukuria naujus iššūkius, kurie yra susiję su nauja smurto darbe forma – kibernetiniu smurtu. Socialiniai darbuotojai, teikdami paslaugų gavėjams individualias ir (ar) grupines paslaugas nuotoliu, turi pasitelkti įvairias skaitmenines programas (pvz.: „Zoom“, „WhatsApp“ ir kt.), kurių pagrindu neretai pasireiškia kibernetinės smurto apraiškos (LR SADM, 2025). Remiantis tyrimo duomenimis, per pastaruosius penkerius metus didžioji dalis (20,5 proc.) respondentų teigė, kad paslaugų gavėjai įkyriai bandė susisiekti, pasitelkdami SMS žinutes, telefoninius skambučius, elektroninį paštą ir kt. skaitmenizuotus įrankius. Kruskal-Wallis testas

atskleidė, kad ši smurto apraiška stipriausiai statistiškai susijusi ($p < 0,05$) su vaikais su negalia ($H = 264,50$), taip pat bendruomenės nariais, sunkumus patiriančiomis šeimomis ir vaikus globojančiais, įsivaikinusiais ir kt. asmenimis (žr. 8 lentelę). Skaitmeninės erdvės priemonių pagrindu mažiau nei penktadaliui (18,5 proc.) tyrimo dalyvių buvo grasinama. Analizė parodė, kad šią smurto apraišką būdinga naudoti vaikams su negalia, sunkumus patiriantiems vaikams ir šeimoms. Pastebėta, kad ne maža dalis respondentų (14,2 proc.) sulaukė iš paslaugų gavėjų (remiantis testo duomenimis, tai: globėjai, tėviai ir kt. prižiūrintys vaiką asmenys, sunkumus patiriantys vaikai ir šeimos) įžeidžiančio turinio žinučių, 10,7 proc. tyrimo dalyvių buvo apšmeižti, pavyzdžiui, kai klientai (labiausiai globėjai, vaikai su negalia ir jaunimas) skelbė melagingą informaciją apie darbuotoją socialiniuose tinkluose, komentuodami ar kurdami viešai prieinamus įrašus. Analizuojant duomenis išryškėjo, kad daugiausiai pavieniai kibernetinio smurto atvejai yra susiję su grasinimais (7,3 proc.), tačiau dalis respondentų (4,8 proc.) pažymi, kad tai patyrė 2-3 ar net 4-5 kartus (4,1 proc.). Remiantis duomenimis, pastebėta, kad nuolatinių žinučių ir kt. laiškų siuntimo pasikartojimų skaičius dažniausiai nurodomas 2-3 kartus (6,3 proc.). Tačiau apibendrinant duomenis išryškėjo, kad visos pateiktos kibernetinio smurto apraiškos, išskyrus šmeižtą, kuris, respondentų teigimu, dažniausiai įvyko tik kartą, yra pasikartojančio pobūdžio problema. Detalesnė informacija apie kibernetinio smurto apraiškų pasikartojimo dažnį bei pasiskirstymą pagal paslaugų gavėjų grupes pateikta 2 priede 4 paveiksle ir 4 lentelėje.

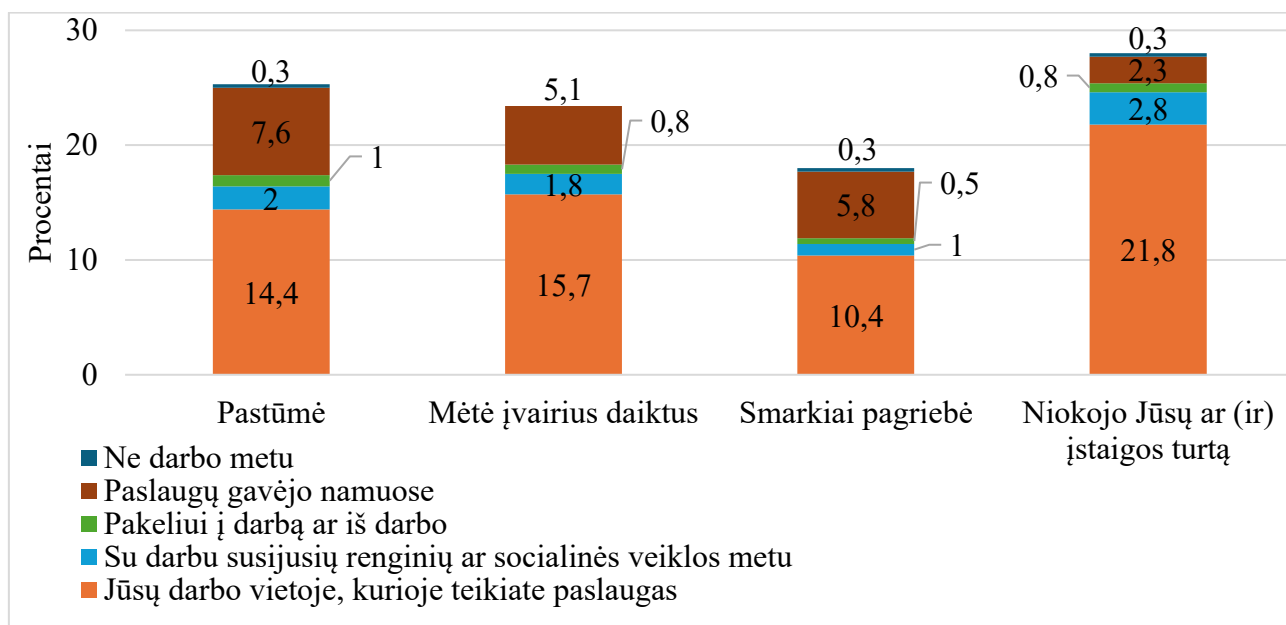
8 lentelė. Kibernetinio smurto darbe apraiškų pasiskirstymas pagal paslaugų gavėjus

Paslaugų gavėjai:	H	df	p
Įkyrus bandymas susisiekti			
Vaikai su negalia ir jų šeimos	264,50	4	<0,001
Bendruomenė ir jos nariai	263,70	4	0,003
Sunkumus patiriančios šeimos ir jų vaikai	261,88	4	0,018
Vaikus globojantys, įsivaikinę ir kt. asmenys ir jų vaikai	260,65	4	0,002
Grasinimai			
Vaikai su negalia ir jų šeimos	286,16	4	<0,001
Sunkumus patiriantys vaikai ir jų šeimos	280,47	4	<0,001
Sunkumus patiriančios šeimos ir jų vaikai	274,79	4	<0,001
Įžeidžiančio turinio žinutės			
Vaikus globojantys, įsivaikinę ir kt. asmenys ir jų vaikai	295,50	4	0,017
Sunkumus patiriantys vaikai ir jų šeimos	275,80	4	0,016
Sunkumus patiriančios šeimos ir jų vaikai	274,98	4	0,013
Apšmeižė			
Vaikus globojantys, įsivaikinę ir kt. asmenys ir jų vaikai	313,28	4	<0,001
Vaikai su negalia ir jų šeimos	307,83	4	0,034
Mažiau galimybių turintis jaunimas	286,33	4	0,039

Remiantis respondentų patirtimi, nustatyta, kad labiausiai vyraujančios kibernetinio smurto darbe apraiškos apima nuolatinį bandymą susisiekti su darbuotoju, įvairaus pobūdžio grasinimus,

privačias įžeidžiančio turinio žinutes ir šmeižtą. Nors kibernetinio smurto darbe atvejai dažniausiai yra pavieniai, gauti duomenys atskleidė, kad visos kibernetinio smurto darbe apraiškos, išskyrus šmeižtą, pasikartoja. Analizuojant rezultatus, pastebėta, kad dažniausiai vaikai su negalia, sunkumus patiriančios šeimos, vaikų globėjai, tėviai ar prižiūrintys vaikus asmenys ir sunkumus patiriantys vaikai, jaunimas bei bendruomenės nariai taiko kibernetinį smurtą prieš socialinius darbuotojus, kas rodo, kad labiau jaunesni (vaikai, jaunimas), nei vyresni (suaugę) paslaugų gavėjai yra linkę taikyti kibernetinį smurtą. Tai gali būti siejama su jaunimo aukštesniu skaitmeninių technologijų įvaldymo lygiu bei didesniu įsitraukimu į virtualią erdvę.

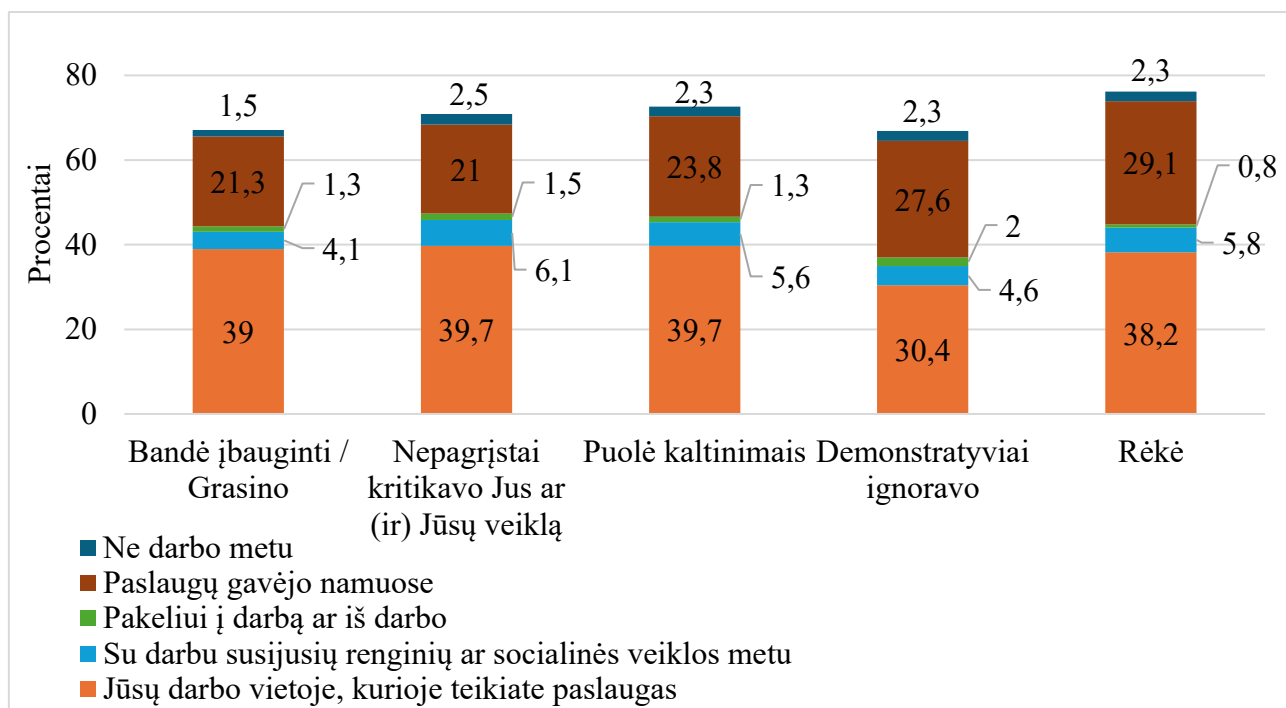
Kanados valstybės darbuotojų sąjunga (2018) nurodo, kad smurtas darbe gali būti patiriamas įvairiose darbo aplinkose, įskaitant socialinius susibūrimus, paslaugų gavėjų namus bei vykstant į darbą bei grįžtant iš jo. Gauti tyrimo duomenys apie fizinio smurto darbe ypatumus parodė aiškią tendenciją – respondentai kaip pagrindinę fizinio smurto darbe pasireiškimo vietą įvardijo savo darbo aplinką, kurioje teikia paslaugas, pavyzdžiui – kabinetą. Dažniausiai šioje aplinkoje respondentai nurodė, kad paslaugų gavėjai gadino jų ir (ar) įstaigos turtą (21,8 proc.) (žr. 5 pav.). Respondentų teigimu, antroji labiausiai paplitusi fizinio smurto darbe vieta yra paslaugų gavėjų namai. Analizuojant tyrimo rezultatus pastebėta, kad dažniausiai socialiniai darbuotojai apsilankę klientų namuose buvo pastumti (7,6 proc.). Respondentų teigimu, mažiausiai fizinių išpuolių pasireiškia su darbu susijusių renginių ar socialinės veiklos metu, pakeliui į darbą ir grįžtant iš jo, nežymūs fizinio smurto incidentai užfiksuoti neprofesinės veiklos darbo aplinkoje (pvz. parduotuvėje). Detalesnė informacija apie fizinio smurto darbe pasireiškimo vietų pasiskirstymą pateikta 2 priede 5 paveiksle.



5 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal fizinio smurto pasireiškimo darbe vietą (proc.)

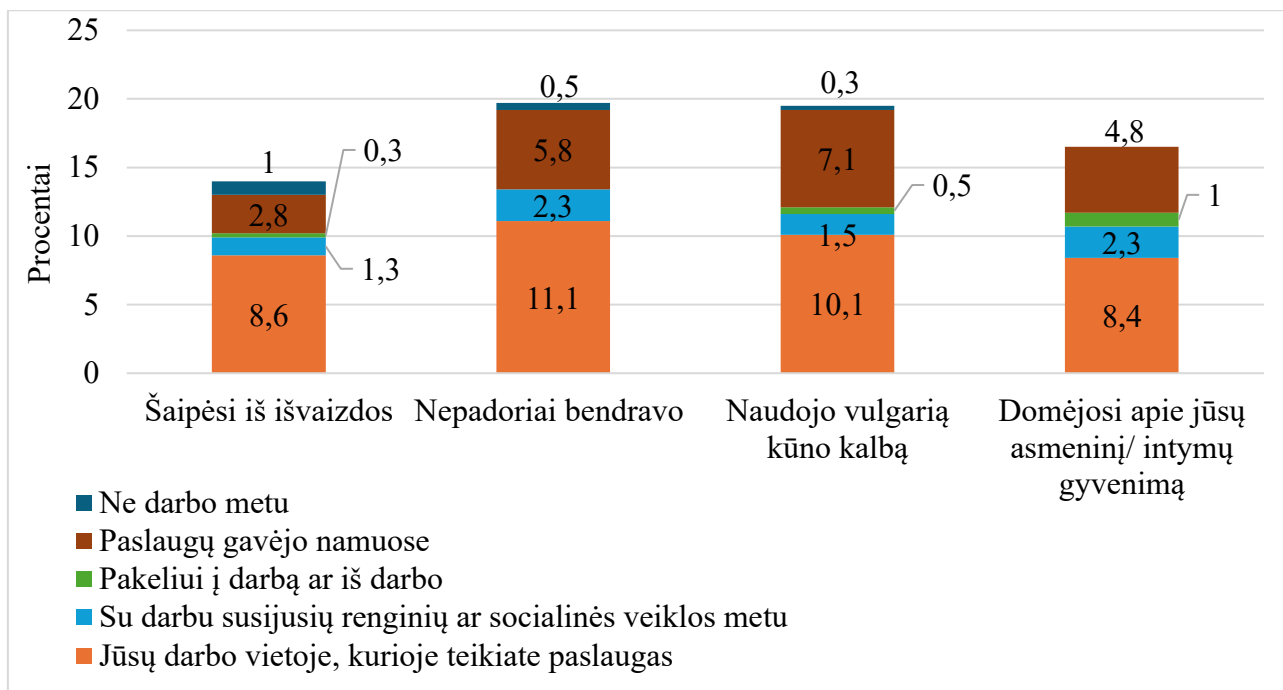
Procentinė pasiskirstymo reikšmė rodo nedidelius skirtumus tarp psichologinio smurto darbe apraiškų pasirinkimų, tačiau analizuojant duomenis nustatytas dėsningumas – didžiausi psichologinio

smurto darbe skaičiai pastebimi tyrimo dalyvių fizinėje darbo vietoje (žr. 6 pav.). Darbo kabinete, kuriame socialiniai darbuotojai teikia paslaugas, daugiau nei trečdalis (39,7 proc.) respondentų susidūrė su paslaugų gavėjų kaltinimais ir nepagrįsta kritika bei grasinimais (39 proc.). Paslaugų gavėjų namuose taip pat neretai respondentai patiria smurtą, labiausiai susijusį su verbaline agresija, t. y. rėkimu (29,1 proc.), engimu (ignoravimu) (27,6 proc.). Tyrimo dalyvių patirtimi, paslaugų gavėjai yra rečiau linkę psichologiškai smurtauti viešumoje (su darbu susijusių renginių metu, ne darbo aplinkoje (pvz. parduotuvėje, gatvėje), pakeliui į darbą ir grįžtant iš jo). Detalesnė informacija apie psichologinio smurto darbe pasireiškimo vietų pasiskirstymą pateikta 2 priede 6 paveiksle.



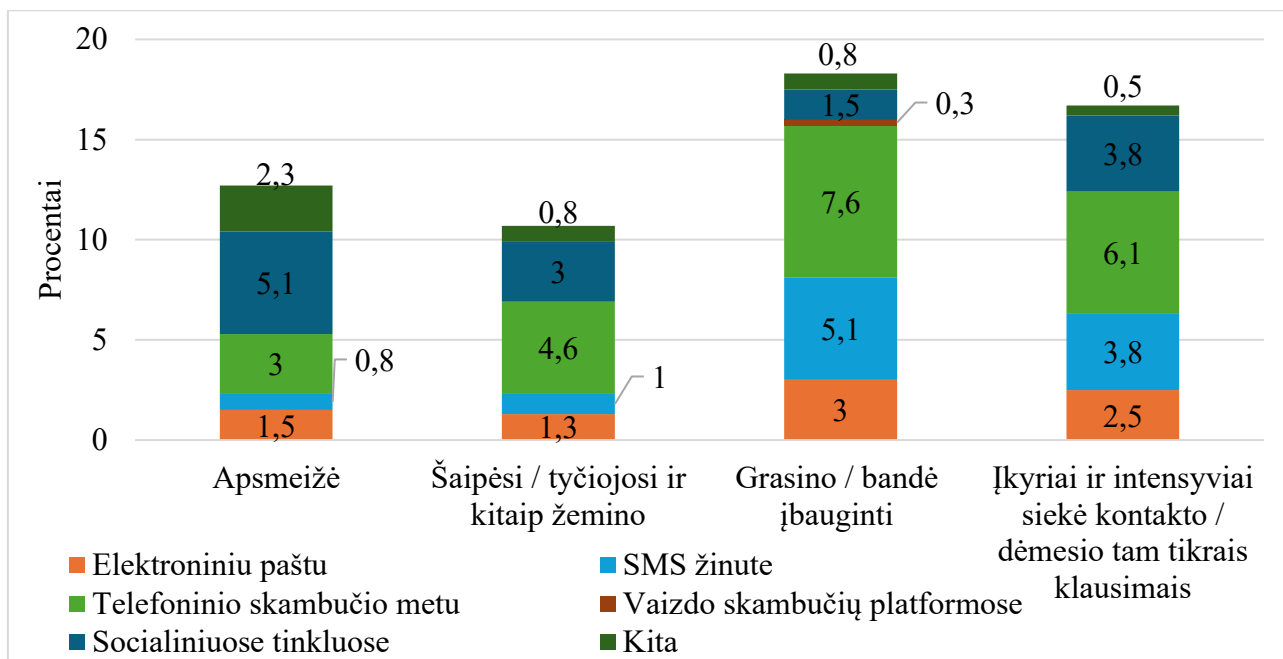
6 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal psichologinio smurto pasireiškimo darbe vietą (proc.)

Iš tyrimo duomenų matyti, kad respondentai su seksualiniu smurtu darbe dažniausiai susidūrė savo darbo vietoje, teikdami paslaugas. Dauguma – 11,1 proc. tyrimo dalyvių tikino, kad paslaugų gavėjai su jais nepadariai bendravo, kita dalis (10,1 proc.) pažymėjo, kad paslaugų gavėjai naudojo vulgarią neverbalinę kūno kalbą (pvz. nepadariai žvilgčiojo), 8,6 proc. nurodė susidūrę su patyčiomis dėl savo išvaizdos, panaši procentinė dalis (8,4 proc.) išreiškė, kad savo kabinete sulaukė klausimų apie asmeninį ir net intymų gyvenimą (žr. 7 pav.). Dar viena svarbi darbo aplinka, kurioje pasireiškia seksualinis smurtas, yra paslaugų gavėjų namai, dažniausiai tokioje aplinkoje respondentai susidūrė su vulgariomis kūno kalbos išraiškomis (7,1 proc.). Mažiau seksualinio pobūdžio smurtas pastebimas jau minėtose smurto darbe pasireiškimo vietose. Detalesnė informacija apie seksualinio smurto darbe pasireiškimo vietų pasiskirstymą pateikta 2 priede 7 paveiksle.



7 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal seksualinio smurto pasireiškimo darbe vietą (proc.)

Cassie ir Crank (2018) pabrėžia, kad smurtas darbe gali pasireikšti ne tik fizinėje aplinkoje, bet ir internetinėje erdvėje. Nagrinėjant kibernetinio smurto darbe pasireiškimo priemones, paaiškėjo, kad dauguma paslaugų gavėjų smurtavo telefoninių skambučių metu, ypač, kai grasino, bandė respondentus įbauginti (7,1 proc.) (žr. 8 pav.). Paslaugų gavėjai socialiniams darbuotojams taip pat grasina SMS žinutėmis (5,1 proc.) bei elektroniniu paštu (3 proc.). Reikšminga tyrimo dalyvių dalis (6,1 proc.) telefoninių skambučių pagrindu sulaukė nuolatinio kontakto / dėmesio iš paslaugų gavėjų tam tikrais klausimais, nors 3,8 proc. darbuotojų nurodė, kad tai patiria socialiniuose tinkluose bei SMS žinutėmis. Respondentai, kurie patyrė patyčias iš savo paslaugų gavėjų, dažniausiai su jais komunikuodavo telefoninio skambučio metu (4,6 proc.) ir socialiniuose tinkluose (3 proc.). Analizuojant duomenis paaiškėjo, kad paslaugų gavėjai yra labiau linkę apšmeižti darbuotojus socialiniuose tinkluose (5,1 proc.) ir kitose platformose (pvz. pokalbių, darboviečių svetainėse) (2,3 proc.) nei taikyti kitas kibernetinio smurto apraiškas. Pastebėta, kad vaizdo skambučių metu, naudojant „Zoom“ ir kitas programas, paslaugų gavėjai yra linkę tik grasinti arba flirtuoti (0,3 proc.). Detalesnė informacija apie kibernetinio smurto darbe pasireiškimo vietų pasiskirstymą pateikta 2 priede 8 paveiksle.



8 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal kibernetinio smurto pasireiškimo darbe priemones (proc.)

Remiantis atlikta analize galima teigti, kad paslaugų gavėjai labiausiai yra linkę smurtauti prieš socialinius darbuotojus fizinėse darbo vietose (pvz. kabinete) ir paslaugų gavėjų namuose, kuriuose taip pat yra teikiama kompleksinė pagalba asmenims ir (ar) šeimoms bei jų artimiesiems. Pagrindinės smurto darbe apraiškos darbovietėje susijusios su turto niokojimu (fizinis), puolimu įvairiais kaltinimais, kritikavimu (psichologinis) ir nepadoriu bendravimu (seksualinis). Kibernetinio smurto apraiškos daugiausiai pastebimos telefonu (skambučiai) ir socialiniuose tinkluose, pvz. „Facebook“ ir kitose platformose. Nustatyta, kad telefoninių skambučių metu labiausiai paplitę yra grąsinimai, o socialiniuose tinkluose paslaugų gavėjai linkę skleisti melagingą informaciją, t.y. šmeižti.

Siekiant ištirti socialinių darbuotojų patiriamą smurtą darbe svarbu išsiaiškinti priežastis, lemiančias paslaugų gavėjų fizinę, psichologinę, seksualinę ir kibernetinę agresiją prieš darbuotojus. Tyrimo metu buvo apskaičiuotas smurto darbe priežasčių vidurkis penkių balų skalėje, kai vienas reiškia tyrimo dalyvių visišką nesutikimą, kad nagrinėjamos priežastys turi įtakos smurto darbe atsiradimui, o penki – visišką sutikimą. Iš gautų tyrimo duomenų galima spręsti, kad didžiosios dalies respondentų vertinimu, sveikatos sutrikimai, tokie kaip psichikos negalia yra ryškiausia smurto darbe priežastis ($M = 3,98$) (žr. 9 lentelę). Tokią tendenciją patvirtina ir Nihathil ir kt. (2018) bei Wahsheh (2019), Sicora ir kt. (2022) mokslininkai, kurie pabrėžia, kad smurtą prieš darbuotojus įprastai naudoja asmenys su įvairiomis negaliomis, išskirtinai su psichikos negalia. Dauguma respondentų pažymėjo, kad nepatenkinti, manipuliuojantys paslaugų gavėjai taip pat sukelia smurto darbe riziką ($M = 3,86$). Nemaža dalis, kaip reikšmingas priežastis, įvardijo paslaugų gavėjų priešiškumą teikiamai pagalbai (nenorą keisti situacijos) ($M = 3,85$). Šią išvadą patvirtina ir Juriavičienės ir Milkintaitės (2024) tyrimo rezultatai, o tai rodo, kad socialinio darbo profesija yra itin sudėtinga, nes

darbuotojai turi padėti asmenims, kurie neretai būna iš anksto priešišškai nusiteikę prieš specialistus ir demonstruoja disfunkcinę elgesį. Mažiau tyrimo dalyvių nurodė, kad asmens nebrandumas, socialinių įgūdžių stoka taip pat gali prisidėti prie smurtinių paslaugų gavėjų poelgių ($M = 3,82$). Dalis respondentų išskiria narkotikų, kitų psichoaktyvių medžiagų (pvz. medikamentų) ($M = 3,78$) ir alkoholio vartojimą ($M = 3,77$), kaip svarbiausius veiksnius, turinčius įtakos paslaugų gavėjų smurtinio elgesio pasireiškimui. Detalesnė informacija apie smurto darbe priežasčių pasiskirstymą pateikta 2 priede 5 lentelėje.

9 lentelė. *Smurto prieš socialinius darbuotojus pasireiškimo pagrindinės priežastys (M)*

Priežastys	M
Sveikatos sutrikimai	3,98
Nepatenkinti, manipuliuojantys paslaugų gavėjai	3,86
Paslaugų gavėjų priešiskumas	3,85
Asmens nebrandumas, socialinių įgūdžių stoka	3,82
Narkotikų ir kitų psichoaktyvių medžiagų vartojimas	3,78
Alkoholio vartojimas	3,77

Tyrimo metu buvo atlikta eksploracinė faktorių analizė. Duomenų tinkamumas faktorių analizei buvo puikus ($KMO = 0,952$; $MSA 0,909-0,972$), o Bartlett sferiškumo testas reikšmingas, $\chi^2(351) = 10106$, $p < 0,001$. Rezultatai rodo, kad respondentų vertinimai apie smurto darbe priežastis sudaro tarpusavyje susijusių priežasčių struktūrą, kurią galima apibendrinti į keturias pagrindines kategorijas (keturių faktorių struktūra): (1) asmens dispozicinės prielaidos (traumos, gyvenimiški sunkumai, genetika, empatijos stoka, nebrandumas, prasti streso įgūdžiai, žema savivertė), (2) darbo reikalavimai ir organizaciniai / ekonominiai stresoriai (stresas, aukšti reikalavimai, darbo krūvis, organizavimas, darbuotojų stoka, ilgos valandos, mažas atlyginimas), (3) profesinės sąveikos ir sistemos / prevencijos veiksniai (darbuotojo kontrolė / nepagarba, neprofesinių santykių palaikymas, prevencijos trūkumas, baudžiamosios atsakomybės taikymas, viešinimo trūkumas, vangus kreipimasis pagalbos), (4) paslaugų gavėjo elgsena ir būklė (manipuliavimas, priešiskumas, psichoaktyvios medžiagos, sveikatos sutrikimai, pyktis). Detalesnė informacija apie smurto darbe priežasčių faktorinę struktūrą pateikta 2 priede 6 lentelėje.

Tolimesnių empirinio tyrimo rezultatų pagrindu buvo įvertinamas pastarųjų penkerių metų smurto darbe pasekmių intensyvumas penkiabalėje sistemoje. Vidal-Marti, Bueno (2024), Lee ir kt. (2021) pabrėžia, kad asmenys, patyrę smurtą, ypač psichologinį, yra labiau linkę jausti stresą, nerimą, pyktį, jautrumą, liūdesį ir perdegimą. Tokie smurto padariniai atsispindi ir tyrimo rezultatuose. Dauguma darbuotojų (77,5 proc.), susidūrę su smurto apraiškomis, skundėsi išgyvenamu stresu, kurio intensyvumą dalis (19,5 proc.) išreiškė stipriai (4 / 5 balų) (žr. 10 lentelę). Panaši procentinė dalis (76,7 proc.) respondentų jautė nerimą ir įtampą, iš kurių šiek tiek daugiau nei penktadalis (20,8 proc.) nurodė jų vidutinį intensyvumą (3 / 5 balų). Daugelis tyrimo dalyvių tris iš penkių balų įvertino tokias

pasekmes, kaip jautrumas (74,9 proc.), pyktis (73,4 proc.), profesinis perdegimas (71,4 proc.) ir liūdesys (69,6 proc.), kas rodo, kad darbuotojai gana dažnai išgyveno minėtas būsenas, tačiau jos pasireiškė silpnesnio intensyvumo. Daugiau nei pusė socialinių darbuotojų nurodė, kad smurto darbe atvejai vidutiniškai paveikė jų bendrą sveikatos būklę (66,6 proc.), sukeldami nuovargį ir kt. negalavimus, taip pat lėmė motyvacijos (66,1 proc.) ir susikaupimo stoką (63 proc.) bei dalis jų išreiškė baimės būseną (62 proc.). Tyrimo metu išryškėjo, kad 63 proc. respondentų po smurtinio incidento svarstė apie norą išeiti iš darbo, iš jų beveik penktadalis (19,2 proc.) apie tai galvojo labai stipriai (5 / 5 balai). Detalesnė informacija apie smurto darbe pasekmes pateikta 2 priede 7 lentelėje.

10 lentelė. Respondentų pasiskirstymas pagal smurto darbe pasekmes (proc.)

Pagrindinės smurto darbe pasekmės	Balai 5-3 (proc.)
Labai stipriai (5)	
Noras išeiti iš darbo	19,2
Stipriai (4)	
Stresas	19,5
Vidutiniškai (3)	
Pyktis	24,3
Jautrumas	21
Nerimas / įtampa	20,8
Prastesnė bendra sveikata	19
Liūdesys	18,7
Profesinis perdegimas	18
Baimė	18
Sunkiau priimami sprendimai / susikaupimo stoka	15,9
Motyvacijos stoka	15,2

Pagrindinių smurto darbe priežasčių ir pasekmių sąsajoms nustatyti taikyta Spearmano (r_s) koreliacijos analizė, kurios pagrindu buvo įvertintas kintamųjų ryšio stiprumas ir kryptis. Nustatyta, kad nagrinėjami ryšiai yra statistiškai reikšmingi, pasireiškiantys silpno stiprumo ir tiesinio ryšio, kai r_s yra intervale $0,3 (-0,3) \leq r_s < 0,5 (-0,5)$, o $p < 0,001$. Stipriausi koreliaciniai ryšiai pastebėti tarp šešių pagrindinių smurto darbe priežasčių, išskyrus asmens nebrandumą / socialinių įgūdžių stoką, ir konkrečiai streso, kaip ryškiausios smurto darbe, pasekmės. Tai rodo, kad paslaugų gavėjų priešiškas elgesys, nenoras priimti pagalbos ($r_s = 0,433$), nepasitenkinimas, manipuliavimas ($r_s = 0,431$), sveikatos sutrikimai (pvz. psichikos negalia) ($r_s = 0,392$), narkotikų ($r_s = 0,353$) ir alkoholio ($r_s = 0,320$) vartojimas yra tiesiogiai susijęs su didesniu socialinių darbuotojų streso patyrimo lygiu, o socialinių įgūdžių stoka su prastesne bendra darbuotojų sveikata (pvz. nuolatiniu nuovargiu) ($r_s = ; p < 0,001$)) (žr. 11 lentelę). Detalesnė informacija apie smurto darbe priežasčių ir pasekmių koreliacinius ryšius pateikta 2 priede 8 lentelėje.

11 lentelė. *Smurto darbe priežasčių ir pasekmių tarpusavio koreliaciniai ryšiai*

Pasekmės	r_s
Paslaugų gavėjų priešiškus	
Stresas	0,433*
Nerimas / įtampa	0,413*
Profesinis perdegimas	0,388*
Nepatenkinti, manipuliuojantys paslaugų gavėjai	
Stresas	0,431*
Prastesnė bendra sveikata	0,410*
Nerimas / įtampa	0,404*
Sveikatos sutrikimai	
Stresas	0,392*
Nerimas / įtampa	0,367*
Prastesnė bendra sveikata	0,364*
Narkotikų ir kitų psichoaktyvių medžiagų vartojimas	
Stresas	0,353*
Pyktis	0,348*
Nerimas / įtampa	0,345*
Alkoholio vartojimas	
Stresas	0,340*
Pyktis	0,331*
Nerimas / įtampa	0,330*
Asmens nebrandumas, socialinių įgūdžių stoka	
Prastesnė bendra sveikata	0,320*
Pyktis	0,318*
Stresas	0,317*

(*p<0,001)

Rezultatų analizė atskleidė, kad didžiosios dalies respondentų vertinimu, pagrindinės smurto darbe priežastys yra susijusios su paslaugų gavėjo elgsena ir būkle (ypač sveikatos sutrikimais (pvz. negalia) ir manipuliavimu, nepasitenkinimu), vadinasi antroji faktorių struktūra yra labiausiai paplitusi iš visų smurto darbe priežasčių kategorijų. Nustatyta, kad tie socialiniai darbuotojai, kurie patyrė darbe smurtą, labai stipriai (5/5 balų) svarstė apie išėjimą iš darbo, stipriai (4/5 balų) išgyveno stresą, vidutiniu lygiu (3/5 balų) išreiškė pykčio, jautrumo nerimo, įtampos, liūdesio ir baimės emocijas, taip pat juos vargino prastesnė sveikatos būklė, profesinis perdegimas, motyvacijos ir susikaupimo stoka. Galima teigti, kad dažniausiai smurto darbe pasekmės yra susijusios su streso ir nerimo patyrimu, tačiau respondentų teigimu, intensyviausiai pasireiškia noras išeiti iš darbo. Atlikta Spearmano koreliacijos analizė parodė, kad pagrindinės smurto darbe priežastys labiausiai statistiškai reikšmingai koreliuoja su streso, nerimo / įtampos, pykčio, profesinio perdegimo ir prastesnės bendros sveikatos pasekmėmis. Tai rodo, kad tie darbuotojai, kurie patyrė paslaugų gavėjų priešiškus, manipuliaciją, dirbo su sveikatos sutrikimų turinčiais, psichiką veikiančias medžiagas vartojančiais bei socialinių įgūdžių stokojančiais asmenimis, yra labiau linkę išgyventi minėtas pasekmes.

Siekiant įsigilinti į smurto darbe reiškinių respondentų buvo klausiama apie priemones, kurias jie taikė smurtinių incidentų metu. Remiantis tyrimo duomenimis, atkleista, kad didžioji dalis respondentų (84,8 proc.), kai darbe pasireiškė smurtinio (fizinio, psichologinio, seksualinio, kibernetinio) pobūdžio situacijos, visada stengėsi išlaikyti emocinį stabilumą (49,1 proc.), 86,1 proc. jų visada nustatė ribas, kurios padėjo užtikrinti profesionalumo laikymąsi (47,1 proc.), 80,4 proc. – gilinosi į paslaugų gavėjų smurtinio elgesio priežastis (36,7 proc.) ir 78,9 proc. respondentų keitė ar bandė keisti pokalbio temą, siekiant išvengti didesnio konflikto (24,3 proc.) (žr. 12 lentelę). Tai patvirtina Juriavičienės ir Milkintaitės (2024) gautų tyrimo rezultatų išvadas, todėl galima teigti, kad socialiniai darbuotojai kiekvieną kartą, susidūrę su paslaugų gavėjų smurtu, stengiasi išlaikyti savikontrolę, profesionalumą bei taiko konfliktų valdymo įgūdžius. Nagrinėjant tolimesnius duomenis pastebėta, kad dauguma tyrimo dalyvių pateiktas intervencines priemones smurtiniuose darbo atvejuose daugiau taiko išskirtinėmis aplinkybėmis t. y. 1-2 kartus, nors didesnė dalis respondentų nurodo, išskyrus tuos, kurie nesiėmė jokių veiksmų, kad tai panaudoja nuo 3-6 ir daugiau kartų ar net kiekvieną kartą. Didelė dalis – 70,6 proc. tyrimo dalyvių patyrė smurtą dažniau nei kartą, du kreipėsi pagalbos į kolegas (48,1 proc.), daugiau nei pusė – 64,8 proc. pranešė apie smurtinį incidentą įstaigos vadovui. Pastebėta, kad darbuotojai yra labiau linkę spręsti smurtines situacijas su kolegų nei vadovų pagalba. Iš duomenų matyti, kad beveik pusė tyrimo dalyvių (45,1 proc.), iš kurių mažiau nei trečdalis (29,9 proc.), ne kartą kreipėsi pagalbos į artimuosius ir draugus. Daugiau nei trečdalis (36,9 proc.) respondentų, patyrė smurtą darbe, nesiėmė jokių veiksmų, o tai rodo, kad nedidelė dalis darbuotojų yra abejingi smurto darbe problemai, tačiau dažniausiai tik išskirtinėmis aplinkybėmis (19,7 proc.). Rezultatai atskleidžia, kad nors darbuotojai rečiau taikydavo ankščiau minėtas intervencines priemones, daugiau nei pusei jų panaudojusių teko jas taikyti pakartotinai, t. y. daugiau nei kartą ar du. Vadinasi, smurto darbe atvejai socialiniame darbe yra gana dažnai pasikartojantys. Detalesnė informacija apie smurto darbe intervencinių priemonių pasiskirstymą pateikta 2 priede 9 lentelėje.

12 lentelė. Respondentų pasiskirstymas pagal taikomos intervencinės priemonės smurto darbe situacijose (proc.)

Intervencinės priemonės	Dažnis (proc.)
Kiekvieną kartą	
Emocinio stabilumo išlaikymas	49,1
Ribų nustatymas, profesionalumas	47,1
Smurtinio elgesio priežasčių gilinimasis	36,7
Pokalbio temos keitimas	24,3
1-2 kartus	
Kreipimasis pagalbos į kolegas	22,5
Kreipimasis į įstaigos vadovą	21,8
Nesiėmimas jokių veiksmų	19,7
Kreipimasis pagalbos į artimuosius, draugus	15,2

Prevenčinės priemonės yra labai svarbios, siekiant sustabdyti smurto kaip socialinio reiškimo paplitimą darbe, todėl tyrime bandyta išsiaiškinti, kokias smurto darbe prevencines priemones taiko socialiniai darbuotojai, stengdamiesi sumažinti patiriamą smurtą profesinėje veikloje. Analizė atskleidžia tendenciją, kad respondentai per pastaruosius penkerius metus „*visada*“ buvo linkę taikyti pateiktas priemones. Pastebėta, kad beveik absoliuti dauguma (94,3 proc.) tyrimo dalyvių vadovavosi socialinio darbo vertybėmis, etikos principais (75,9 proc.), iš kurių 18,4 proc. galimai nelaiko to prevencine priemone, todėl vertybėmis nesivadovauja (žr. 13 lentelę). Tai rodo, kad įstaigose yra stipriai palaikoma pirminė smurto darbe prevencija (TDO, 2024; VDI, 2024). Panaši procentinė dalis – 93,4 proc. prisidėjo prie saugios ir pagarbios darbo kultūros, aplinkos kūrimo (pvz. palaikė gerus santykius su kolegomis), kurią kaip prevencinę priemonę 73,9 proc. respondentų taikė nuolat. Apytiksliai 90 proc. darbuotojų visada stengiasi vadovautis organizacijos parengta smurto ir priekabiavimo prevencijos politika bei joje nurodytomis taisyklėmis (66,3 proc.), aktyviai bendradarbiauti su kolegomis, darbo vadovu ir kt. specialistais (60,3 proc.), dalyvauti įstaigos, kurioje dirba organizuojamose supervizijose / intervizijose (55,2 proc.). Tai atskleidžia, kad darbuotojai taiko ir antrinės smurto darbe prevencijos priemones. Dauguma respondentų (79,4 proc.), bendraudami su paslaugų gavėjais, iš anksto pasitelkia saugumo priemones (pvz. pasikviečia kartu kolegą) (47,3 proc.), 78,4 proc. jų dalyvauja renginiuose / akcijose smurto darbe temomis (42,5 proc.). Detalesnė informacija apie smurto darbe prevencinių priemonių pasiskirstymą pateikta 2 priede 10 lentelėje.

13 lentelė. Respondentų pasiskirstymas pagal taikomos prevencinės priemonės smurto darbe situacijose (proc.)

Prevenčinės priemonės	Dažnis (proc.)
Vadovavimasis socialinio darbo vertybėmis ir etikos principais	75,9
Saugios, pagarbios darbo kultūros ir aplinkos kūrimo užtikrinimas	73,9
Vadovavimasis smurto ir priekabiavimo prevencijos politika ir taisyklėmis	66,3
Aktyvus bendradarbiavimas su kolegomis, darbo vadovu ir kt. specialistais	60,3
Dalyvavimas supervizijose / intervizijose	55,2
Saugumo priemonių pasitelkimas	47,3
Dalyvavimas mokymuose / seminaruose smurto darbe temomis	46,8

Atliktas Kruskal-Wallis testas atskleidė statistiškai reikšmingą skirtumą tarp skirtingų amžiaus kategorijų ir prevencinių priemonių taikymo, kuris rodo, kad 31-40 m. respondentų amžiaus kategorija taiko vadovavimasi socialinio darbo etikos principais ir vertybėmis, kaip prevencinėmis smurto darbe priemonėmis, dažniau nei kitos amžiaus kategorijos ($H(5) = 63,90$; $p = 0,014$). Mann-Whitney testas parodė statistiškai reikšmingus prevencinių priemonių naudojimo skirtumus tarp vyrų ir moterų. Nustatyta, kad moterys dažniau nei vyrai per pastaruosius penkerius metus, mažindamos smurto darbe atvejus, bendradarbiauja su kolegomis, darbo vadovu ir kt. specialistais ($U = 818,5$), taip pat dalyvauja supervizijose / intervizijose, taip taikydamos refleksijos metodus, vadovaujasi

socialinio darbo vertybėmis ir etika, prisideda prie saugios, pagarbios darbo kultūros ir aplinkos kūrimo (pvz. palaikydamos gerus santykius su kolegomis), pasitelkia saugumo priemones (pvz. pasikviečia kolegą, pasiruošia telefonu garso įrašymo funkciją ir kt.) bei vadovaujasi smurto ir priekabiavimo prevencijos politika (žr. 14 lentelę). Remiantis rezultatais galima daryti prielaidą, kad moterys labiau linkusios spręsti sudėtingesnes situacijas su pagalba, jos daugiau laiko skiria darbo atmosferos kūrimui, laikosi vertybių ir numatytos darbo politikos, skiria laiko savirefleksijai ir yra labiau atsargios nei vyrai, todėl apgalvoja įvairias saugumo priemones (Lasthuizen, Badar, 2023).

14 lentelė. *Preveninių priemonių taikymo palyginimas pagal respondentų lytį*

Preveninė priemonė	Moterys	Vyrai	U	p
Bendradarbiavimas su kolegomis, darbo vadovu ir kt. specialistais	199,85	80,41	818,5	<0,001
Dalyvavimas supervizijose / intervizijose	199,72	85,00	869	<0,001
Vadovavimasis socialinio darbo vertybėmis, etikos principais	199,10	106,27	1103	<0,001
Saugios, pagarbios darbo kultūros ir aplinkos kūrimas	199,05	108,09	1123	0,001
Saugumo priemonių pasitelkimas	199,01	109,73	1141	0,006
Vadovavimasis įstaigos parengta smurto ir priekabiavimo prevencijos politika ir taisyklėmis	198,99	110,27	1147	0,002

Apibendrinant tyrimo duomenis, nustatyta, kad kilus smurtinei situacijai su paslaugų gavėju socialiniai darbuotojai, siekiant sumažinti smurto darbe riziką, visada stengiasi išlaikyti emocinį stabilumą / savikontrolę ir profesines ribas, taip pat yra linkę analizuoti smurtinio elgesio priežastis ir nukreipti pokalbio temą. Remiantis tyrimo dalyvių vertinimais, dažniausiai darbuotojų naudojama priemonė smurto darbe prevencijai užtikrinti, ypač tarp 31-40 metų amžiaus kategorijos, yra socialinio darbo vertybių ir etikos principų taikymas. Daugumai taip pat svarbu užtikrinti saugią ir pagarbią darbo kultūrą, aplinkos kūrimą, smurto ir priekabiavimo prevencijos politikos vykdymą, aktyvų bendradarbiavimą su kolegomis, darbo vadovu ir kitais tarpinstituciniais specialistais bei dalyvauti supervizijose / intervizijose. Pastebėta, kad moterys dažniau nei vyrai taiko prevencines priemones, susijusias su bendradarbiavimu, savirefleksija, socialinio darbo vertybėmis ir etika, darbo kultūra, saugumo priemonėmis bei smurto ir priekabiavimo prevencijos politika. Alhomoud (2025) pabrėžia, kad įstaigos darbuotojų personalo bendradarbiavimas ypač prisideda prie sėkmingo smurto ir priekabiavimo darbe mažinimo. Analizuojant respondentų atsakymus, galima teigti, kad įstaigose pirminės smurto darbe prevencijos priemonės įgyvendinamos šiek tiek dažniau, nors nuo antrinės prevencijos priemonių ji reikšmingai nesiskiria.

Atlikus mokslinės literatūros analizę ir išsiaiškinus pagrindinius tiriamojo reiškinio ypatumus, tikrinamos tyrimo hipotezės, kurių pagrindu empiriškai nustatomos teorinėje darbo dalyje iškeltos prielaidos, susijusios su smurto pasireiškimu socialiniame darbe. Pirmoji hipotezė – didesnę darbo stažą turintys socialiniai darbuotojai patiria mažiau psichologinio smurto darbe. Hipotezė iškelta

vadovaujantis TDO ir Lloyd's registro fondo (2022) duomenimis, nurodančiais, kad psichologinis smurtas yra labiausiai paplitęs iš visų smurto darbe formų bei Freysteinsdóttir ir Sveinbjörnsson Brink (2022) tyrimo rezultatais, kurių pagrindu nustatyta, kad socialinio darbo profesijoje dažniausiai pasireiškia psichologinis paslaugų gavėjų smurtas. Taip pat remtasi Tuominen ir kt. (2023) įžvalgomis apie sveikatos priežiūros darbuotojų darbo patirties stoką, kuri, manoma, didina smurto darbe riziką dėl darbuotojų kompetencijų trūkumo. Atliktas Kruskal Wallis testas tarp respondentų penkių darbo stažo grupių kategorijų (1-5 m.; 6-10 m.; 11-20 m.; 21-30 m.; 31-43 m.) ir smurto darbe formų dažnių. Testo rezultatai parodė statistiškai reikšmingus skirtumus tarp psichologinio smurto darbe apraiškos – darbuotojo pravardžiavimas menkinančiais žodžiais ir 6-10 m. respondentų darbo stažo kategorijos ($H = 237,19$; $p < 0,03$), kas rodo, kad pakankamai įgudę darbuotojai, kurie dirba socialinio darbo srityje daugiau nei 6 metus labiausiai patiria įvairaus pobūdžio užgauliojimus. Taip pat pastebėtas svarbus skirtumas tarp apkalbinėjimo ir 11-20 m. darbo stažo grupės ($H = 181,17$; $p < 0,004$) bei grasinimų ir 11-20 m. stažo kategorijos ($H = 178,13$; $p < 0,05$) (žr. 15 lentelę). Remiantis rezultatais matyti, kad didesnę darbo metų patirtį turintys darbuotojai (11-20 m.) yra labiausiai linkę patirti apkalbinėjimus ir bauginimus (pvz. įvairiais skundais). Galima teigti, kad hipotezė nepasitvirtino, kadangi rezultatai parodė, kad psichologinio smurto formos dažniausiai pasireiškia vidutinį ir ilgesnį darbo stažą turintiems darbuotojams, todėl atsižvelgiant į tai, smurto patyrimas didėjant darbo stažui nemažėjo, vadinasi, darbuotojai, kurie turi didesnę darbo stažą nepatiria mažiau psichologinio smurto darbe. Taip pat verta paminėti, kad be psichologinio smurto apraiškų, statistiškai reikšmingas skirtumas pastebėtas tarp darbo stažo grupių kategorijos 31-43 m. ir seksualinio smurto darbe apraiškos – seksualinio pobūdžio gandų skleidimas ($H = 192,20$; $df = 4$; $p < 0,04$), kas rodo, kad dažniausiai labai patyrę socialinio darbo srities darbuotojai susiduria su juos žeminančiu seksualinio turinio platinimu.

15 lentelė. *Psichologinio smurto darbe apraiškų pasiskirstymas pagal respondentų darbo stažo kategorijas*

Psichologinio smurto darbe apraiškos	Respondentų darbo stažo kategorijos	H	df	p
Pravardžiavimas menkinančiais žodžiais	6-10 m.	181,46	4	0,03
Apkalbinėjimas	11-20 m.	181,17	4	0,004
Grasinimai, bandymas įbauginti	11-20 m.	178,13	4	0,05

Antroji tyrimo hipotezė – dažniausiai paslaugų gavėjų psichologinio smurto darbe atvejus lemia alkoholio vartojimas. Ši hipotezė iškelta remiantis minėtu Freysteinsdóttir ir Sveinbjörnsson Brink (2022) vertinimu ir TDO ir Lloyd's registro fondo (2022) duomenimis, tačiau taip pat atsižvelgta ir į Caruso ir kt. (2022) nuomonę, kuri teigia, kad pagrindinė paslaugų gavėjų smurto darbe priežastis yra susijusi su alkoholio priklausomybe. Be to, Nikathil ir kt. (2018) tyrime apie greitosios pagalbos skyriuje dirbančių darbuotojų smurto darbe patirtis, nustatė, kad didžioji dalis

smurtaujančių pacientų buvo apsvaigę nuo alkoholio. Minėta hipotezė buvo tikrinama taikant Kruskal Wallis testą, kurio analizė atskleidė, kad skirtumai tarp kintamųjų buvo statistiškai reikšmingi, todėl galima daryti prielaidą, kad paslaugų gavėjai, vartojantys alkoholį, yra labiausiai linkę prieš socialinius darbuotojus smurtauti psichologiškai. Remiantis rezultatais, matyti, kad apsvaigusiu nuo alkoholio asmenų elgesys dažnu atveju atspindi puolimu įvairiais kaltinimais ir priekaištais ($H=237,19$; $df=4$; $p<0,001$) (žr. 16 lentelę).

16 lentelė. *Psichologinio smurto darbe apraiškų pasiskirstymas pagal alkoholio vartojimą*

Psichologinio smurto darbe apraiškos	H	df
Puolimas kaltinimais, priekaištais	237,19*	4
Nepagrįstas kritikavimas	235,42*	4
Rėkimas, pakelto balso tono naudojimas	234,12*	4
Perdėto sarkazmo / ironijos / žeminančio humoro vartojimas	232,71*	4
Apkalbinėjimas	231,7*	4
Viešas pažeminimas	230,99*	4
Demonstratyvus ignoravimas, kontakto vengimas	229,14*	4
Agresyvos kūno kalbos naudojimas	228,51*	4
Grasinimai, bauginimai	228,13*	4
Nepagarbių komentarų / replikų vartojimas	228,09*	4
Šmeižimas, piktavališkų gandų skleidimas	226,8*	4
Pravardžiavimas menkinančiais žodžiais	221,48*	4

(* $p<0,001$)

Remiantis tyrimo rezultatais, galima daryti išvadą, kad darbo stažas neturi įtakos psichologinio smurto darbe patyrimui, todėl didesnė darbuotojų patirtis socialinio darbo sferoje nenulemia mažesnio psichologinio smurto darbe atvejų skaičiaus ir jo patyrimo rizikos. Tačiau tyrimo metu išsiaiškinta, kad alkoholio vartojimas yra glaudžiai susijęs su psichologinio smurto darbe apraiškomis, tad, šios sąsajos rodo, kad nuo alkoholio apsvaigę paslaugų gavėjai prieš socialinius darbuotojus yra labiausiai linkę inicijuoti psichologinį smurtą.

2.4. Mokslinė diskusija

Smurtas socialinio darbo srityje yra profesinės rizikos dalis, susijusi su veiklos specifika, kuri dirbant su pažeidžiamomis, kompleksinių sunkumų patiriančiomis paslaugų gavėjų grupėmis reikalauja ne tik pagalbos teikimo, bet ir ribų nustatymo, konfliktų valdymo bei institucinių sprendimų įgyvendinimo. Todėl tokioje darbo aplinkoje ne retai pasitaiko smurto rizikos atvejų, kai darbuotojas tampa nepasitenkinimo, frustracijos ar agresijos auka, o tai turi ilgalaikių pasekmių darbuotojo saugumui, profesiniam tvarumui ir paslaugų kokybei.

Empirinio tyrimo duomenys parodė, kad psichologinis smurtas socialinio darbo srityje yra labiausiai pasireiškianti smurto darbe forma. Iš rezultatų matyti, kad visų psichologinio smurto darbe apraiškų paplitimas tarp respondentų viršija 50 proc., t. y. nė viena iš apraiškų nebuvo retesnė nei pusėje darbo atvejų. Lyginant šiuos rezultatus su kitų tyrėjų duomenimis socialinio darbo srityje,

matyti, kad tai vyraujanti tendencija (Freysteinsdóttir, Sveinbjörnsson Brink, 2022; Gönül ir kt., 2022). Sicora ir kt. (2022), atlikę tyrimą, atskleidė, kad klientai dažniausiai šaukia ant socialinių darbuotojų, kas patvirtina ir šio tyrimo rezultatus. Labiausiai patiriama psichologinio smurto darbe forma yra siejama su pakeltu paslaugų gavėjų balso tonu, o tai, remiantis Irshad ir kt. (2021) tyrimo analize, leidžia teigti, kad socialiniai darbuotojai labiau susiduria su verbaline paslaugų gavėjų, ypač sunkumus patiriančių vaikų ir jų šeimų grupės kategorijos, agresija nei neverbaline. Vadinasi, paslaugų gavėjų smurtas dažniau reiškiasi ne tiesioginiu fiziniu puolimu, o pasikartojančia emocine / žodine agresija. Tai atskleidžia, kad darbuotojų saugumas turi apimti apsaugą ne vien nuo fizinio, bet ir psichologinio darbuotojų žalojimo, nes, kaip teigia Velásquez (2024), psichologinis smurtas yra mažiau akivaizdus bei sunkiau įrodomas. Vertinant kitų autorių pateiktus tyrimų rezultatus taip pat galima pastebėti, kad paslaugų gavėjai prieš darbuotojus fiziškai rečiau smurtauja nei naudoja psichologinę agresiją (Emary ir kt., 2024; Li ir kt. 2020; Sisawo ir kt. 2017). Mokslinėje literatūroje asmeninio ir (ar) įstaigos turto niokojimo paplitimas vertinamas skirtingai, pvz. Sicora ir kt. (2022) tyrime tai patiria 5,33 proc. socialinių darbuotojų, o Zhou ir Fu (2025) – trečdalis respondentų. Šio tyrimo rezultatai labiausiai atitinka Zhou ir Fu (2025) įžvalgas. Gauti rezultatai parodė, kad turto niokojimas yra labiausiai paplitusi fizinio smurto darbe apraiška, kurią ypač taiko be tėvų globos likę vaikai. Tai rodo, kad paslaugų gavėjai yra labiau linkę fiziškai pasikėsinti ne į darbuotojo sveikatą, o į jo supančią aplinką, tam, kad įbaugintų. Tokioje situacijoje socialiniam darbuotojui labai svarbu ne tik atpažinti potencialų pavojų, bet ir tinkamai į jį sureaguoti, užtikrinant savo asmeninį saugumą bei išvengiant didesnio smurto išpuolio. Remiantis respondentų patirtimis, kibernetinio ir seksualinio smurto apraiškos pastebimos rečiau. Kibernetinis smurtas labiausiai pasižymi įkyriu ir intensyviu vaikų su negalia ir jų šeimų bandymu susisiekti telefono skambučiais, o seksualinis smurtas remiasi likusių be tėvų globos vaikų nepadoriu, flirtu grįstu bendravimu. Galima teigti, kad reikšmingų skirtumų lyginant su kitų mokslininkų tyrimais nepastebėta, tačiau analizuojant Goldman (2016) Izraelio nacionalinės apklausos duomenis, matyti, kad paslaugų gavėjai labiau linkę taikyti kibernetinį smurtą ne skaitmeninėmis ryšio priemonėmis, o internetu (Alfandari, 2019). Zhou ir Fu (2025) tyrimas patvirtina, kad darbuotojai dažniausiai susiduria su nepageidaujamu seksualinio pobūdžio dėmesiu, tačiau akcentuoja ir seksualinę prievartą (18,86 proc.), kas šio tyrimo metu neišryškėjo. Apibendrinant galima teigti, kad fizinis ir seksualinis smurtas yra aiškiau apibrėžti, todėl visuomenėje labiau suvokiami, tačiau – mažiau taikomi (Civilotti ir kt. 2021; Gupta, Garg, 2020), kibernetinis smurtas vis dar laikomas viena iš naujausių smurto darbe formų (Kagan ir kt., 2018), tad, šių smurtinio elgesio apraiškų paplitimas darbo aplinkoje yra retesnis, o atvejai taip pat laikomi išskirtiniais. Išsiaiškinta, kad nors daugeliu atvejų smurto darbe pasireiškimas buvo laikomas kaip pavienis socialinis reiškinys, išskyrus psichologinį smurtą, kurio apraiškos vyravo 6 ir daugiau kartų,

bendra rezultatų analizė atskleidžia, kad per pastaruosius penkerius metus jų pasikartojimų skaičius siekė nuo 1 iki 5 kartų, o tai jau rodo tam tikrą reiškinio sistemiškumą.

Svarbu paminėti, kad Cassie, Crank (2018) tyrimo duomenimis ir Kanados valstybės darbuotojų sąjungos (2018) teigimu, smurto atvejai dažnai įvyksta ne darbo vietoje, o paslaugų gavėjų namuose, viešosiose erdvėse ar net internete. Atlikto tyrimo rezultatai rodo, kad fizinis, psichologinis ir seksualinis smurtas dažniausiai patiriamas fizinėje darbo vietoje. Tai galima paaiškinti remiantis Malesa, Pillay (2020), Tuominen ir kt. (2023) bei Volonnino ir kt. (2024) nuomone, kurie teigia, kad respondentai smurtą gali labiau atpažinti savo darbo vietoje dėl jame vykdomos smurto ir priekabiavimo politikos (tai patvirtina gauti tyrimo rezultatai, daugiau nei du trečdaliai respondentų pažymi, kad tai viena iš labiausiai taikomų prevencinių priemonių), o darbas paslaugų gavėjų namuose gali būti suvokiamas kaip įprasta profesijos dalis, ypač, kai darbuotojas veikia mažiau kontroliuojamoje ir sunkiau prognozuojamoje aplinkoje, kurioje formalių saugumo priemonių galimybės yra ribotesnės, kas reiškia, kad dalis patirčių gali būti net neidentifikuojamos (Malesa, Pillay, 2020; Tuominen ir kt., 2023). Kibernetinio smurto apraiškos labiausiai išryškėjo telefoninių skambučių metu, tačiau melagingą informaciją paslaugų gavėjai dažniausiai skleidžia pasitelkę socialinius tinklus. Pasak Munobwa ir kt. (2023), tokia tendencija vyrauja dėl to, nes internete asmenys gali būti anonimiški ir nepastebimi. Užslėpta tapatybė kelia sunkumų taikyti intervencines ir prevencines priemones, mažinant smurtinių atvejų skaičių, todėl smurto darbe prevencija turi apimti ne tik bendras organizacines nuostatas, bet ir konkrečias darbo situacijas ir pritaikytas saugumo strategijas.

Gauti tyrimo rezultatai atskleidė, kad didesnis tyrimo dalyvių darbo stažas neturėjo reikšmingos įtakos smurto darbe apraiškų patyrimo dažniui. Nors tai nesutampa su Tuominen ir kt. (2023) tyrimo išvaidomis, gauti tyrimo rezultatai atliepia Legesse ir kt. (2022) tyrimą, kuriame išsiaiškinta, kad smurtą darbe vienodai gali patirti tiek mažesnę, tiek didesnę darbo stažą turintys darbuotojai. Remiantis minėto tyrimo išvada, to pagrindinė priežastis – paslaugų gavėjų būklė. Analizuojant duomenis paaiškėjo, kad paslaugų gavėjų sveikatos problemos (labiausiai susijusios su psichikos sutrikimais) yra esminė smurto darbe priežastis, kuri koreliuoja su tokiomis pasekmėmis, kaip stresas, nerimas ir prastesnė bendra darbuotojų sveikatos būklė. Tokia išvada tampa svarbiu praktiniu aspektu socialinio darbo kontekste, kadangi tai rodo, kad prevencinės priemonės turėtų būti sprendžiamos atsižvelgiant į darbo pobūdį bei paslaugų gavėjų individualius poreikius. Tyrimo metu išryškėjo tendencija – vaikai, kaip socialinių darbuotojų paslaugų gavėjų grupė, yra dažniausi smurtautojai. Anot Wahsheh (2019), tokių elgesį galima sieti su vaikų psichologine būseną (ypač siejama su negalia), kadangi polinkis į smurtą įprastai apima tvarkos trikdymą, savęs žalojimą ir priimtinos socialinės sistemos reikalavimų nepaisymą. Satish ir Chauhan (2023) teigimu, agresyvus elgesys dažnai kyla dėl socialinio mokymosi teorijos perimtos iš aplinkos, kurioje jie augo, tačiau tai

ir reakcija į patirtas traumas bei emocinį nesaugumą, kuris dažniausiai aktualus vaikams, likusiems be tėvų globos. Taip pat nustatyta, kad nuo alkoholio apsvaigę paslaugų gavėjai įprastai naudoja psichologinio smurto darbe apraiškas, po kurių darbuotojai labiausiai išgyvena stresą. Ši išvada siejasi su Nikathil ir kt. (2018), Caruso ir kt. (2022), Juriavičienės ir Milkintaitės (2024) tyrimų rezultatais. Sontate (2021) paaiškina, kad ilgalaikis psichoaktyvių medžiagų vartojimas sukelia neigiamus smegenų pokyčius, kurie lemia sumažėjusią savikontrolę, sutrikusią nervų sistemą bei padidėjusį agresyvumą, jautrumą įvairioms situacijoms.

Tyrimo metu nustatyta, kad smurto darbe vyraujančios pasekmės yra susijusios su respondentų noru išeiti iš darbo (darbinės, apimančios darbuotojo veiksmus) ir stresu (psichologinės), kurį, pasak tyrimo analizės, taip pat sąlygoja paslaugų gavėjų alkoholio vartojimas (Rajabi ir kt., 2020). Mokslinėje literatūroje smurto darbe pasekmės labiau orientuojasi į profesinio perdegimo sindromą (Kagan, 2021) ir darbuotojų neigiamus jausmus (Freysteinsdóttir, Sveinbjörnsson Brink, 2022; Gönül ir kt., 2022), tačiau šio tyrimo rezultatai rodo vidutinį šių būsenų pasireiškimą lygį. Ryškiausia smurto darbe pasekmė yra stresas, kurį Kagan (2021) sieja su profesinio perdegimo pirmaisiais simptomais. Numanoma, kad nesumažinus patiriamo streso lygio bei neužtikrinus smurto darbe intervencijos ir prevencijos priemonių gali didėti darbuotojų, patiriančių profesinį perdegimą, skaičius. Įdomu tai, kad socialinių darbuotojų emocinio stabilumo išlaikymas pažymimas kaip svarbiausia intervencinė smurto darbe priemonė, kurią taiko didžioji dalis šio tyrimo respondentų bei Juriavičienės ir Milkintaitės (2024) interviu ir apklausos dalyvių. Kovbuz (2025) pabrėžia, kad darbuotojai, išlaikydami emocinį stabilumą smurto darbe atvejuose, patiria mažiau emocinių svyravimų, todėl tai tampa puikia apsaugos priemone, mažinanti profesinio perdegimo paplitimą ateityje.

Nors efektyviausia prevencinė priemonė yra laikoma problemos viešinimas (VDI, 2021), tyrimo rezultatai atskleidė, kad respondentai (dažniausiai tarp 31-40 m. metų amžiaus), dirbdami su įvairiomis paslaugų gavėjų grupėmis, prioretizuoja socialinio darbo vertybių ir etikos principų laikymąsi, kaip daugiausiai praktikuojama smurto darbe mažinimo priemonę. Lasthuizen ir Badar (2023) akcentuoja, kad vyresnio amžiaus darbuotojai labiau vertina etinius principus, vertybes ir normas dėl didesnio atsakomybės jausmo bei sukauptos profesinės darbo patirties. Tai rodo, kad socialinio darbo profesiniame lauke pirminė smurto ir priekabiavimo darbe prevencija yra itin svarbi, siekiant mažinti smurto darbe atvejus (TDO, 2024; VDI, 2024). Galima teigti, kad smurto darbe mastas siejamas ne tik su individualiomis darbuotojų pastangomis, bet ir organizacine / sistetine atsakomybe, kuri pasižymi aiškiomis reagavimo procedūromis, bendradarbiavimu, supervizijų / intervizių, įvairių mokymų organizavimu bei saugios darbo aplinkos kūrimu. Tyrimo metu pastebėta, kad moterys labiau nei vyrai yra linkusios taikyti prevencines priemones, ypač dalintis panašiomis smurto darbe patirtimis bei veikti kartu su kolegų pagalba. Tokie tyrimo duomenys patvirtina

Lasthuizen ir Badar (2023) apklausos rezultatus, kuriuose paaiškėjo, kad moterys yra dažniau linkusios pasitelkti prevencinio pobūdžio elgesio metodus nei vyrai, dėl didesnio įsitraukimo į tarpasmeninių santykių kūrimą, rūpinimąsi kitais, mažiau – individualumą ir teisingumo principo taikymą.

Vertinant tyrimo rezultatus svarbu pažymėti, kad kiekybinio tyrimo pagrindu buvo atskleista smurto socialiniame darbe bendros tendencijos ir statistiniai dėsningumai, tačiau trūksta duomenų, susijusių su individualiomis darbuotojų patirtimis, todėl ateityje būtų tikslinga šią problematiką nagrinėti taikant kokybinius ar mišrius tyrimo metodus. Tai leistų plačiau gilintis į situacijų, susijusių su smurtu darbe, dinamiką, tokio elgesio individualias priežastis ir pasekmes bei darbuotojų taikomus praktinius smurto darbe įveikos metodus.

IŠVADOS

1. Smurtas socialinio darbo kontekste yra daugialypis socialinis reiškiny, sistemiskai kylantis profesinėse situacijose, kuriose socialinis darbuotojas susiduria su tiesioginiu ar numanomu pavojumi sveikatai, turtui, gerovei ir saugumui dėl darbo aplinkoje vyraujančių organizacinių, asmeninių ir (ar) išorinių (kitų asmenų) psichologinių bei profesinės sistemos veiksnių, sąlygojančių fizinę, psichologinę / emocinę, seksualinę ir (ar) finansinę žalą, todėl efektyvus šio reiškinio mažinimas remiasi kompleksiniu problemos sprendimu, pasitelkiant praktikoje taikomas intervencines ir prevencines smurto darbe priemones. Socialinio darbo profesiniame lauke vyrauja keturios smurto darbe formos: fizinis – tiesioginiai kūno sužeidimai ir (ar) grasinimai fizine jėga, įskaitant įvairius ginklus, keliančius pavojų asmens sveikatai bei asmeninio ir (ar) darbo aplinkos turto saugumui; psichologinis – žodinė agresija, susieta su verbaline / neverbaline kūno kalba, kuri pasižymi įvairaus pobūdžio grasinimais, priekabiavimu, šmeižtu, pažeminimu, ignoravimu, manipuliavimu, sarkazmu, įžeidžiančio, pašaipaus turinio replikomis ir (ar) konkrečiai mobingu, neigiamai veikianti aukos psichologinę gerovę ir profesinį našumą; seksualinis – nepageidaujamas seksualinio pobūdžio elgesys ar komentarai, pasireiškiantys žodine, neverbaline agresija ir (ar) fizine prievarta, kuri žeidžia asmens orumą ir profesines darbuotojo teises; kibernetinis – gali jungti įvairias smurto formas (psichologinį, seksualinį ir kt.), kurias smurtautojas taiko skaitmeninės erdvės priemonių pagrindu, siekiant grasinti, persekioti, priekabauti, žeminti ar kitaip sukelti žalingą poveikį darbuotojui ir (ar) jo aplinkai.

2. Tyrimo rezultatai atskleidė, kad per pastaruosius penkerius metus labiausiai paplitusi ir dažniausiai pasikartojanti socialiniame darbe smurto forma yra psichologinis smurtas, kuris apima verbalinę agresiją, pasireiškiančią paslaugų gavėjų pakeltu balso tonu (rėkimu), darbuotojų puolimu įvairaus pobūdžio kaltinimais, nepagrįsta kritika ir demonstratyviu ignoravimu. Fizinio smurto atvejai dažniausiai siejosi su turto niokojimu, stumdymusi, įvairių daiktų mėtymu ir agresyviais pagriebimais, seksualinio – su nepadoriu bendravimu, vulgaria kūno kalba, domėjimusi asmeniniu (seksualiniu) gyvenimu, šaipymusi iš išvaizdos, o kibernetinio – su nuolatiniais bandymais susisiekti, įžeidžiančiomis žinutėmis, grasinimais ir šmeižtu. Socialiniame darbe smurto raiška pasireiškia skirtingose profesinėse aplinkose, tačiau fizinio (turto niokojimas), psichologinio (puolimas kaltinimais, kritikavimas) ir seksualinio (nepadorus bendravimas) smurto apraiškos daugeliu atvejų taikytos fizinėje darbo vietoje (kabinete), mažiau – paslaugų gavėjų namuose. Kibernetinis smurtas išryškėjo telefoninių skambučių pagrindu (įvairūs grasinimai) ir socialiniuose tinkluose (šmeižtas).

3. Smurto darbe raiška skiriasi priklausomai nuo paslaugų gavėjų grupių: atskiros fizinio, psichologinio, seksualinio ir kibernetinio smurto apraiškos dažniau siejasi su konkrečiomis grupėmis, tokiomis kaip imigrantai ir jų šeimos (agresyviai pagriebia už įvairių kūno vietų), benamiai ir jų šeimos (mėto daiktus, stumdosi), likę be tėvų globos vaikai (niokoja įstaigos ir (ar) asmeninį turtą,

flirtuoja, šaiposi iš išvaizdos), sunkumus patiriančios šeimos ir jų vaikai (demonstratyviai ignoruoja), sunkumus patiriantys vaikai ir jų šeimos (rėkia), priklausomybių turintys asmenys ir jų šeimos (kritikuoja, priekaištauja, naudoja vulgarią kūno kalbą), mažiau galimybių turintis jaunimas ir jų šeimos (domisi asmeniniu / seksualiniu gyvenimu), vaikai su negalia ir jų šeimos (įkyriai bando susisiekti, grasina), vaikus globojantys, įsivaikinę ir kt. asmenys ir jų vaikai (siunčia įžeidžiančio turinio žinutes ir šmeižia). Nors smurto rizika socialiniame darbe nėra vienoda, ji priklauso nuo darbo situacijos kompleksiskumo, paslaugų gavėjų būklės ir socialinių problemų pobūdžio, tyrimo duomenys rodo, kad vaikai, kaip socialinio darbo paslaugų gavėjų grupė, yra pastebimi kiekvienoje smurto darbe formoje, ypač ryškiai – seksualinio ir kibernetinio smurto kontekste.

4. Nustatyta, kad pagrindinės smurto darbe priežastys yra susijusios su paslaugų gavėjų elgsena ir būkle (sveikatos sutrikimai, manipuliuojantys paslaugų gavėjai, narkotikų ir kitų psichoaktyvių medžiagų vartojimas) bei asmens dispozicinėmis prielaidomis (asmens nebrandumas, socialinių įgūdžių stoka), o stipriausiai išreikštos smurto darbe pasekmės apima stresą ir darbuotojų norą išeiti iš darbo, mažiau pasireiškia pyktis, jautrumas, nerimas, liūdesys, baimė bei vargina profesinis perdegimas, prastesnė bendra sveikata ir susikaupimo, motyvacijos stoka. Svarbiausiomis smurto darbe intervencinėmis priemonėmis įvardijamos emocinio stabilumo išlaikymas ir ribų nustatymas, gilinimasis į smurtinio elgesio priežastis bei pokalbio su paslaugų gavėjais temos keitimas. Ryškiausias smurto darbe prevencines priemones socialiniai darbuotojai laiko nuoseklų socialinio darbo vertybių ir etikos principų vadovavimąsi, pagarbios darbo kultūros ir aplinkos užtikrinimą, smurto ir priekabiavimo prevencijos politikos laikymąsi ir aktyvų bendradarbiavimą, dalyvavimą supervizijose / intervizijose, mokymuose / seminaruose bei saugumo priemonių pasitelkimą.

5. Pirmoji tyrimo hipotezė – didesnę darbo stažą turintys socialiniai darbuotojai patiria mažiau psichologinio smurto darbe – nepasitvirtino, tačiau antroji hipotezė – dažniausiai paslaugų gavėjų psichologinio smurto darbe atvejus lemia alkoholio vartojimas – pasitvirtino, todėl galima teigti, kad paslaugų gavėjai, kurie yra apsvaigę nuo alkoholio, labiausiai taiko psichologinį smurtą, ypač puola darbuotoją įvairaus pobūdžio kaltinimais.

REKOMENDACIJOS

Socialiniams darbuotojams:

1. Dalyvauti mokymuose / seminaruose smurto darbe temomis, siekiant įgyti ir (ar) tobulinti smurto atvejų ir (ar) rizikų atpažinimo, įvertinimo ir sprendimų numatymo bei priėmimo kompetencijas.

2. Socialinio darbo praktinių atvejų aptarimuose – supervizijose / intervizijose, inicijuoti diskusijas profesinio darbo temomis, susijusiomis su smurtinio elgesio patirčių analize (problemos, geroji patirtis ir kt.), siekiant viešinti smurtą darbe kaip socialinę reiškinių bei mažinti jį lemiančius veiksnius, taip tobulinant darbuotojų refleksijos įgūdžius bei gilinant jų praktines žinias apie smurto darbe intervencines ir prevencines priemones.

LITERATŪRA

1. Adams, S. M. (2021). 'Influencing the legislature: the need for legislation targeting online sexual harassment of social media influencers'. *Washington University Law Review*, 99(2), 695–728. Prieiga per internetą: <https://heinonline.org/HOL/LandingPage?handle=hein.journals/walq99&div=18&id=&page=3>
2. Adinew, Y. M., & Hagos, M. A. (2017). Sexual violence against female university students in Ethiopia. *BMC international health and human rights*, 17(1), 1-7. <https://doi.org/10.1186/s12914-017-0127-1>
3. Aithal, A., & Aithal, P. S. (2020). Development and validation of survey questionnaire & experimental data—a systematical review-based statistical approach. *International Journal of Management, Technology, and Social Sciences (IJMTS)*, 5(2), 233-251. <http://dx.doi.org/10.5281/zenodo.4179499>
4. Aleksienė, S., Račkauskas, A. (2022). Statistinio raštingumo ugdymas. Metodinė priemonė 9-12 klasių mokytojams. Prieiga per internetą: <https://www.vu.lt/lmma/wp-content/uploads/2023/03/Statistinio-rastingumo-ugdymas-9-12-kl.-mokytojams.pdf>
5. Alfandari, R. (2019). Approaching the study of cyberbullying towards social workers from a systems perspective. *Aggression and violent behavior*, 48(1), 60-64. <https://doi.org/10.1016/j.avb.2019.08.004>
6. Aljohani, B., Burkholder, J., Tran, Q. K., Chen, C., Beisenova, K., & Pourmand, A. (2021). Workplace violence in the emergency department: a systematic review and meta-analysis. *Public health*, 196(1), 186-197. <https://doi.org/10.1016/j.puhe.2021.02.009>
7. Alčauskienė, A., Jezukevičienė, G., Grigaliūnienė, V. (2022). Palaikomojo gydymo ir slaugos skyriuje dirbančių slaugos specialistų patiriamo smurto paplitimo sąsajos su fizine ir emocine būseną. *Slauga. Mokslas ir praktika*, 3(3), 1-6. <https://doi.org/10.47458/Slauga.2022.3.6>
8. Alenezi, A. (2024). The Impact of Resilience on Workplace Violence Experienced by Mental Health Nurses: A Cross-Sectional Survey. *Journal of Nursing Management*, 1(1), 1-10. <https://doi.org/10.1155/2024/4449445>
9. Alhomoud, F. (2025). 'That's Enough' -Workplace Violence Against Physicians, Pharmacists, and Nurses in Saudi Arabia: A Systematic Review of Prevalence, Causes, and Consequences. *Risk Management and Healthcare Policy*, 18(3), 373-408. <https://doi.org/10.2147/RMHP.S509895>
10. ALLEA. (2023). Europos tyrėjų etikos kodeksas – peržiūrėtas 2023 m. leidimas (lietuvių k.). Berlynas. Prieiga per internetą: <https://allea.org/wp-content/uploads/2024/01/The-European-Code-of-Conduct-2023-LT.pdf>
11. Arafat, M. Y. (2024). Research Ethics: Meaning And Principles. *International Journal of Academic Multidisciplinary Research on*, 8(1), 139-144. <https://dx.doi.org/10.2139/ssrn.4887943>
12. Baranska, P., & Picard, S. (2024). Safe at work, safe at home, safe online: tackling gender-based violence and harassment in a changing world of work. Prieiga per internetą: <https://www.etuc.org/sites/default/files/publication/file/2024-10/Report%20-%20EN%20-%20151024%20-%20WEB.pdf>
13. Basile, K. C., D'Inverno, A. S., & Wang, J. (2020). National prevalence of sexual violence by a workplace-related perpetrator. *American journal of preventive medicine*, 58(2), 216-223.
14. Bartusevičienė, J., Gedrimė, L., Istomina, N. (2023). Smurtas sveikatos priežiūros įstaigose. *Sveikatos mokslai*, 33(2), 185-191. <https://doi.org/10.35988/sm-hs.2023.072>

15. Bekešienė, S. (2015). Duomenų analizės SPSS pagrindai. Generolo Jono Žemaičio Lietuvos karo akademija. Prieiga per internetą: <https://www.spssanalize.lt/wp-content/uploads/2019/01/knyga-duomenu-analizes-spss-pagrindai-internetui.pdf>
16. Bernardes, M. L. G., Karino, M. E., Martins, J. T., Okubo, C. V. C., Galdino, M. J. Q., & Moreira, A. A. O. (2021). Workplace violence among nursing professionals. *Revista brasileira de medicina do trabalho*, 18(3), 250. <https://doi.org/10.47626/1679-4435-2020-531>
17. Bilevičienė, T., & Jonušauskas, S. (2011). Statistinių metodų taikymas rinkos tyrimuose: vadovėlis. Prieiga per internetą: <https://cris.mruni.eu/server/api/core/bitstreams/108f3ea3-9b79-4743-8c77-fb378530e514/content>
18. Boo-Mallo, T., Oviedo-de-la-Fuente, M., & Martínez-Rodríguez, A. (2024). Prevalence and associated factors of sexual, psychological, and physical violence among physical therapists in their clinical role in Spain: a national web-based cross-sectional survey. *Journal of occupational health*, 66(1), 13-24. <https://doi.org/10.1093/joccuh/uiae013>
19. Bojaruniec, M. (2023). Is this already violence? Defining violence and domestic violence and its impact on awareness of the problem. *Journal of modern science*, 53(4), 291-307. <http://dx.doi.org/10.13166/jms/177203>
20. Bonamigo, V. G., Torres, F. B. G., Lourenço, R. G., & Cubas, M. R. (2022). Physical, sexual and psychological violence according to rodgers' evolutionary conceptual analysis. *Cogitare enfermagem*, 27, e82955. <https://doi.org/10.5380/ce.v27i0.86833>
21. Broadley, K., & Paterson, N. (2020). Client violence towards workers in the child, family and community welfare sector. Melbourne: Australian Institute of Family Studies. Prieiga per internetą: <https://nla.gov.au/nla.obj-2626452685>
22. Burns, K., Halvey, O., Ó Súilleabháin, F., O'Callaghan, E., & Coelho, G. (2024). The social media, online and digital abuse and harassment of social workers, probation officers and social work students in Ireland: a national survey. *The British Journal of Social Work*, 54(7), 3274-3294. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcae091>
23. Calderón-Orellana, M., Díaz Bórquez, D., & Miranda Sánchez, P. (2023). COVID-19 and client violence toward healthcare social workers in Chile. *International social work*, 66(1), 144-157. <https://doi.org/10.1177/00208728221104395>
24. Canadian Union of Public Employees. (2018). Stop workplace sexual violence: a guide for cupe locals. Prieiga per internetą: https://cupe.ca/sites/cupe/files/sexual_violence_guide_e.pdf
25. Caruso, R., Toffanin, T., Folesani, F., Biancosino, B., Romagnolo, F., Riba, M. B., McFarland, D., Palagini, L., Belvederi Murri, M., Zerbinati, L., & Grassi, L. (2022). Violence against physicians in the workplace: trends, causes, consequences, and strategies for intervention. *Current psychiatry reports*, 24(12), 911-924. <https://doi.org/10.1007/s11920-022-01398-1>
26. Casella, G., & Berger, R. (2024). Statistical inference. CRC press. Prieiga per internetą: <https://xukunlin.com/documents/math/books/Statistical%20Inference.pdf>
27. Cassie, K. M., & Crank, A. K. (2018). Bullies in our midst: Workplace bullying among social service workers in long term care facilities. *Human Service Organizations: Management, Leadership & Governance*, 42(4), 417-431. <https://doi.org/10.1080/23303131.2018.1495137>
28. Čekanavičius, V., Murauskas, G., (2014). Taikomoji regresinė analizė socialiniuose tyrimuose. Vilnius: VU.
29. Civilotti, C., Berlanda, S., & Iozzino, L. (2021). Hospital-based healthcare workers victims of workplace violence in Italy: a scoping review. *International journal of environmental research and public health*, 18(11), 58-75. <https://doi.org/10.3390/ijerph18115860>

30. Chang, H. E., & Jeong, S. (2021). Male nurses' experiences of workplace gender discrimination and sexual harassment in South Korea: a qualitative study. *Asian nursing research*, 15(5), 303-309. <https://doi.org/10.1016/j.anr.2021.09.002>
31. Charenkova, J., Godvadas, P., Gurova, T., Platūkytė, E. (2022). Praktinės socialinių darbuotojų ir individualios priežiūros darbuotojų kompetencijų vertinimo, planavimo bei tobulinimo organizacijose metodinės rekomendacijos. Prieiga per internetą: https://www.lsda.lt/wp-content/uploads/2022/12/Bendra-metodika-FINAL.pdf?fbclid=IwAR0b6MRW8SkBPLUH3oof5PXfa7ZFdHJ3oAYisZ_AK3vwWAJMI6chmQRmDU
32. Chukwu, N., Chukwu, N.N., Nwadike, N. (2017). Methods of Social Practice. In Okoye, U., Chukwu, N. & Agwu, P. (Eds.). *Social work in Nigeria: Book of readings* (p. 44–59). Nsukka: University of Nigeria Press Ltd. Prieiga per internetą: https://www.researchgate.net/publication/330938620_Methods_of_Social_Work_Practice
33. Cybercrime Convention Committee (T-CY). (2018). Mapping study on cyberviolence. Prieiga per internetą: <https://rm.coe.int/t-cy-2017-10-cbg-study-provisional/16808c4914>
34. Clayden, A., & Coohey, C. (2024). Social work practice with refugees and immigrants: a short skill development course. *Social Work Education*, 43(1), 86-104. <http://dx.doi.org/10.1080/02615479.2022.2103529>
35. D'Agostino, F., Zacchia, G., & Corsi, M. (2024). Risk of Economic Violence: A New Quantification. *International Journal of Financial Studies*, 12(3), 82-102. <https://doi.org/10.3390/ijfs12030082>
36. Daubarienė, J. (2018). Literatūros analizė studijų darbuose. Kauno kolegija. Prieiga per internetą: <https://biblioteka.kaunokolegija.lt/wp-content/uploads/2018/09/Jurate-Daubariene-Literaturos-analize-studiju-darbuose.pdf>
37. Dirzyte, A., Indrašienė, V., Jėgelevičienė, V., Merfeldaitė, O., Prakapas, R., Railienė, A., & Gušauskienė, M. (2024). Teacher Victimization by Students, Their Parents, and School Staff: Prevalence and Links with Teachers' Life Satisfaction in a Lithuanian Sample. *Education Sciences*, 14(2), 163. <http://dx.doi.org/10.3390/educsci14020163>
38. Di Stasio, V., & Larsen, E. N. (2020). The racialized and gendered workplace: applying an intersectional lens to a field experiment on hiring discrimination in five European labor markets. *Social Psychology Quarterly*, 83(3), 229-250. <https://doi.org/10.1177/0190272520902994>
39. Dong, Z. (2024). The Relation between Sexual Orientation and Employment. *Journal of Education, Humanities and Social Sciences*, 27(6), 181-185. <https://doi.org/10.54097/xkye6k07>
40. Dupare, S., Thapliyal Kaul, A., Taslim, M., & Vikas Publishing House. (2018). *Master of Social Work*. In Directorate of Distance Education. Vikas Publishing House PVT. LTD. Prieiga per internetą: https://mis.alagappauniversity.ac.in/siteAdmin/dde-admin/uploads/1/PG_M.S.W._Social%20Work_349%2011_%20Social%20Work%20Profession_MS.W.pdf
41. Ebrahimi, H., Hassankhani, H., Negarandeh, R., Jeffrey, C., & Azizi, A. (2017). *Violence against new graduated nurses in clinical settings: A qualitative study*. *Nursing ethics*, 24(6), 704-715. <https://doi.org/10.1177/0969733015624486>
42. Emary, E. A. M., Arifin, S. R. M., & Yusof, M. Z. (2024). A qualitative systematic review of healthcare practitioners' experience of workplace violence. *The Malaysian Journal of Medical Sciences: MJMS*, 31(1), 51-61. <https://doi.org/10.21315/mjms2024.31.1.4>
43. European Financial Reporting Advisory Group. (2022). Draft European sustainability reporting standards. Prieiga per internetą:

- <https://www.efrag.org/Assets/Download?assetUrl=%2Fsites%2Fwebpublishing%2FSiteAssets%2F13%2520Draft%2520ESRS%2520S1%2520Own%2520workforce%2520November%25202022.pdf>
44. Fernandes, M. N. D. F., & Donato, E. C. D. S. G. (2017). Is it workplace stress a trigger for alcohol and drug abuse? *Open Journal of Nursing*, 7(3), 435-448. <https://doi.org/10.4236/ojn.2017.73034>
 45. Fibbi, R., Midtbøen, A. H., Simon, P., Fibbi, R., Midtbøen, A. H., & Simon, P. (2021). Migration and Discrimination. IMISCOE Short Reader. https://doi.org/10.1007/978-3-030-67281-2_2#DOI
 46. Emprechtinger, J., & Richter, M. (2023). Prison Social Work and the Risk Security System: Insights from Swiss Correctional Facilities. *Social Work & Society*, 21(2). Prieiga per internetą: <https://ejournals.bib.uni-wuppertal.de/index.php/sws/article/view/914>
 47. Freysteinsdóttir, F. J., & Sveinbjörnsson Brink, B. M. (2022). Is social work in Iceland a dangerous profession? Emotional and physical violence towards social workers. *Nordic Social Work Research*, 12(4), 492-505. <https://doi.org/10.1080/2156857X.2020.1837919>
 48. Friis, K., Pihl-Thingvad, J., Larsen, F. B., & Lasgaard, M. (2018). Long-Term Adverse Health Outcomes of Physical Violence at Work. *European Journal of Public Health*, 28(4), 213-270. <https://doi.org/10.1093/eurpub/cky213.570>
 49. Gaižauskaitė, I., Mikėnė, S. (2014). Socialinių tyrimų metodai: apklausa: vadovėlis. Mykolo Romerio universitetas. Prieiga per internetą: <https://cris.mruni.eu/cris/entities/publication/38182d96-2d13-40e8-a0da-b13e397bef53>
 50. Ghanad, A. (2023). An overview of quantitative research methods. *International journal of multidisciplinary research and analysis*, 6(8), 3794-3803. <http://dx.doi.org/10.47191/ijmra/v6-i8-52>
 51. Goodboy, A. K., Martin, M. M., & Bolkan, S. (2020). Workplace bullying and work engagement: a self-determination model. *Journal of interpersonal violence*, 35(21-22), 4686-4708. <http://dx.doi.org/10.1177/0886260517717492>
 52. Government of Canada. (2018). *An Act to amend the Canada Labour Code (harassment and violence), the Parliamentary Employment and Staff Relations Act and the Budget Implementation Act, 2017, No. 1, S.C. 2018, c. 22*. Justice Laws Website. Prieiga per internetą: https://laws-lois.justice.gc.ca/eng/annualstatutes/2018_22/FullText.html
 53. Gönül, A., Şahin, F., & Yıldırım, B. (2022). Examining Social Workers' Exposure to Client Violence: The Case of Turkey. *İnsan ve Toplum*, 12(4), 211-234. <http://dx.doi.org/10.12658/M0672>
 54. Gupta, D., & Garg, J. (2020). Sexual harassment at workplace. *International Journal of Legal Science and Innovation*, 2(1), 190-211. Prieiga per internetą: <https://www.ijlsi.com/wp-content/uploads/Sexual-Harassment-at-Workplace.pdf>
 55. Hamby, S. (2017). On defining violence, and why it matters. *Psychology of Violence*, 7(2), 167-180. <http://dx.doi.org/10.1037/vio0000117>
 56. Harshana, P. V. S. (2018). Work related stress: A literature review. *Annals of Social Sciences Management studies*, 2(3), 1-7. <http://dx.doi.org/10.19080/ASM.2018.02.555586>
 57. Health and Safety Authority. (2024). Guidance on Managing the Risk of Work-Related Violence and Aggression. Prieiga per internetą: https://www.hsa.ie/eng/publications_and_forms/publications/occupational_health/guidance_on_managing_the_risk_of_work-related_violence_and_aggression.pdf
 58. Hughes, J. L., Camden, A. A., Yangchen, T., Smith, G. P., Domenech Rodríguez, M. M., Rouse, S. V., McDonald C. P. & Lopez, S. (2022). Guidance for researchers when using inclusive demographic questions for surveys: Improved and updated questions. *Psi Chi*

- Journal of Psychological Research*, 27(4), 232-255. <https://doi.org/10.24839/2325-7342.JN27.4.232>
59. International Labour Organization. (2020). *Safe and healthy working environments free from violence and harassment*. Prieiga per internetą: <https://www.ilo.org/publications/safe-and-healthy-working-environments-free-violence-and-harassment>
 60. International Labour Organization. (2019). *C19 – Violence and Harassment Convention, 2019* (No. 190). Prieiga per internetą: https://normlex.ilo.org/dyn/nrmlx_en/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_ILO_CODE:C190
 61. International Labour Organization. (2019). *R206 – Violence and Harassment Recommendation, 2019* (No. 206). Prieiga per internetą: https://normlex.ilo.org/dyn/nrmlx_en/f?p=NORMLEXPUB%3A12100%3A0%3A%3ANO%3A12100%3AP12100_ILO_CODE%3AR206%3ANO
 62. International Labour Organization. (2022). *Violence and harassment at work: a practical guide for employers*. Prieiga per internetą: <https://www.ilo.org/publications/violence-and-harassment-work-practical-guide-employers>
 63. International Labour Organization and Lloyd's Register Foundation. (2022). *Experiences of violence and harassment at work: A global first survey: Report*. Geneva: ILO. <https://doi.org/10.54394/IOAX8567>
 64. International Labour Organization. (2024). *Perceptions and Experiences of Workplace Violence and Harassment Research Report*. Prieiga per internetą: https://www.ilo.org/sites/default/files/2024-10/EN_ILO_RAPOR_WEB_PDF_DUSUK.pdf
 65. Irshad, M., Arif, M., & Hussain, M. (2021). The Effects of verbal and nonverbal Ostracism on employee interpersonal work behavior. *The journal of contemporary issues in business and government*, 27(5), 585-600. <http://dx.doi.org/10.47750/cibg.2021.27.05.036>
 66. Jia, C., Han, Y., Lu, W., Li, R., Liu, W., & Jiang, J. (2022). Prevalence, characteristics, and consequences of verbal and physical violence against healthcare staff in Chinese hospitals during 2010–2020. *Journal of occupational health*, 64(1), e12341. <https://doi.org/10.1002/1348-9585.12341>
 67. Jonsdottir, S. D., Thordardottir, E. B., Valdimarsdottir, U. A., Halldorsdottir, T., Gudnadottir, S. A., Jakobsdottir, J., Runarsdottir, H., Tomasson, G., Aspelund, T. & Hauksdottir, A. (2024). Sexual violence in the workplace and associated health outcomes: a nationwide, cross-sectional analysis of women in Iceland. *The Lancet Public Health*, 9(6), 365-375. [https://doi.org/10.1016/S2468-2667\(24\)00075-6](https://doi.org/10.1016/S2468-2667(24)00075-6)
 68. Juriavičienė, I., Milkintaitė, L. (2024). Socialinio darbuotojo konfliktų su klientais valdymo patirtys. *Mokslo taikomieji tyrimai Lietuvos kolegijose* 1(20), 79-86. <https://doi.org/10.59476/mtt.v1i20.649>
 69. Kagan, M. (2021). Job satisfaction among female social workers in light of their subjection to client violence. *Human Service Organizations: Management, Leadership & Governance*, 45(2), 125-141. <https://doi.org/10.1080/23303131.2021.1881677>
 70. Kagan, M., Orkibi, E., & Zychlinski, E. (2018). ‘Wicked’, ‘deceptive’, and ‘blood sucking’: Cyberbullying against social workers in Israel as claims-making activity. *Qualitative Social Work*, 17(6), 778-794. <http://dx.doi.org/10.1177/1473325017694952>
 71. Kapur, R. (2018). Understanding the Significance of Social Work. Prieiga per internetą: https://www.researchgate.net/publication/323691818_Understanding_the_Significance_of_Social_Work
 72. Kardelis, K. (2017). *Mokslinių tyrimų metodologija ir metodai. Edukologija ir kiti socialiniai mokslai*. Vilnius: Mokslo ir enciklopedijų leidybos centras.

73. Kempton, S. D., & Connolly-Ahern, C. (2022). "Who's Going to be a Creep Today?" Understanding the Social Media Experiences of Women Broadcast Journalists. *Social Media and Society*, 8(2), 781-795 . <https://doi.org/10.1177/20563051221108410>
74. Keskin, H., Akgün, A. E., Ayar, H., & Kayman, Ş. S. (2016). Cyberbullying victimization, counterproductive work behaviours and emotional intelligence at workplace. *Procedia-social and behavioral sciences*, 235(1), 281-287. <http://dx.doi.org/10.1016/j.sbspro.2016.11.031>
75. Kobel, C., Exadaktylos, A. K., & Ricklin, M. E. (2019). Verbal and Non-Verbal Aggression in a Swiss University Emergency Room: A Descriptive Study. *Refugee, Migrant and Ethnic Minority Health*, 15(7), 14-23 . <https://doi.org/10.3390/ijerph15071423>
76. Kolutek, R., Erkutlu, H., & Chafra, J. (2024). Workplace violence and nurses' psychological well-being: The mediating role of burnout and the moderating role of psychological resilience. *Archives of Psychiatric Nursing*, 53, 177-183. <http://dx.doi.org/10.1016/j.apnu.2024.10.015>
77. Kovbuz, V. (2025). Emotional Burnout Among Helping Professionals: A Theoretical Review and Practical Implications. *American Journal of Multidisciplinary Research & Development (AJMRD)*, 7(05), 09-18. Prieiga per internetą: https://www.researchgate.net/publication/392029350_Emotional_Burnout_Among_Helping_Professionals_A_Theoretical_Review_and_Practical_Implications
78. Kuklytė, J., Ūsas, A. (2017). Informacinės visuomenės iššūkiai: kokios yra kibernetinių nusikaltimų formos?. *Visuomenės saugumas ir viešoji tvarka*, (18), 184-194. Prieiga per internetą: <https://ojs.mruni.eu/ojs/vsvt/article/view/5631/4837>
79. Kumar. N. (2023). Roots of violence. *The International Journal of Indian Psychology* 11(1), 570-590. Prieiga per internetą: <https://ijip.in/articles/roots-of-violence/>
80. Lamothe, J., Couvrette, A., Lebrun, G., Yale-Soulière, G., Roy, C., Guay, S., & Geoffrion, S. (2018). Violence against child protection workers: A study of workers' experiences, attributions, and coping strategies. *Child abuse & neglect*, 81(5), 308-321. <https://doi.org/10.1016/j.chiabu.2018.04.027>
81. Lasthuizen, K., & Badar, K. (2023). Ethical reasoning at work: A cross-country comparison of gender and age differences. *Administrative Sciences*, 13(5), 136. Prieiga per internetą: <https://www.mdpi.com/2076-3387/13/5/136>
82. Lee, Y., Kim, S. M., Han, D. H., Yoo, S. K., & Kim, H. (2021). Effects of indirect experience of client violence on social workers' posttraumatic stress disorder. *Psychiatry investigation*, 18(11), 1100-1108. <https://doi.org/10.30773/pi.2021.0205>
83. Lietuvos Respublikos administracinių nusižengimų kodeksas. (2015). *TAR*, 11216.
84. Lietuvos Respublikos darbo kodeksas. (2016). *TAR*, 23709.
85. Lietuvos Respublikos lygių galimybių įstatymas. (2003). *Valstybės žinios*, 114 (5115).
86. Lietuvos Respublikos moterų ir vyrų lygių galimybių įstatymas. (1998). *Valstybės žinios*, 112 (3100).
87. Lietuvos Respublikos Seimo kanceliarija. (2019). Lietuvos Respublikos konstitucija. Prieiga per internetą: <https://www.lrs.lt/sip/getFile?guid=e890662e-e777-4e45-b9e7-45dc26fb4bd0>
88. Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerija. (2025). Kas yra socialinis darbas? Prieiga per internetą: <https://socmin.lrv.lt/lt/veiklos-sritys/socialine-integracija/socialinis-darbas/kas-yra-socialinis-darbas/>
89. Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerija. (2025). Rekomendacijos dėl nuotolinio socialinio darbo. Prieiga per internetą: <https://socmin.lrv.lt/uploads/socmin/documents/files/Nuotolinio%20darbo%20rekomendacijos.docx>
90. Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerija. (2024). Keičiasi Darbo kodeksas: darbuotojams – daugiau garantijų, mažiau administracinės naštos. Prieiga per

- interneta: <https://socmin.lrv.lt/lt/naujienos/keiciasi-darbo-kodeksas-darbuotojams-daugiau-garantiu-maziau-administracines-nastos/>
91. Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerija. (2022). Mobingas darbe: ką svarbu žinoti, siekiant užkirsti jam kelią? Prieiga per internetą: <https://socmin.lrv.lt/lt/naujienos/mobingas-darbe-ka-svarbu-zinoti-siekiant-uzkirsti-jam-kelia/>
 92. Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymas. (2006). *Valstybės žinios*, 17 (589).
 93. Li, C., & Fu, C. (2024). Workplace violence and depressive symptoms: the mediating role of fear of future workplace violence and burnout among Chinese nurses. *BMC psychiatry*, 24(1), 379-389. <https://doi.org/10.1186/s12888-024-05827-8>
 94. Li, Y. L., Li, R. Q., Qiu, D., & Xiao, S. Y. (2020). Prevalence of workplace physical violence against health care professionals by patients and visitors: a systematic review and meta-analysis. *International journal of environmental research and public health*, 17(1), 299-318. <http://dx.doi.org/10.3390/ijerph17010299>
 95. Lim, M. C., Jeffree, M. S., Saupin, S. S., Giloi, N., & Lukman, K. A. (2022). Workplace violence in healthcare settings: the risk factors, implications and collaborative preventive measures. *Annals of Medicine and Surgery*, 78(1), 103727. <https://doi.org/10.1016/j.amsu.2022.103727>
 96. López Peláez, A., Pérez García, R., & Aguilar-Tablada Massó, M. V. (2018). e-Social work: Building a new field of specialization in social work?. *European Journal of Social Work*, 21(6), 804-823. <https://doi.org/10.1080/13691457.2017.1399256>
 97. Magnavita, N., Filon, F. L., Giorgi, G., Meraglia, I., & Chirico, F. (2024). Assessing workplace violence: methodological considerations. *La Medicina del lavoro*, 115(1), 45-61. <https://doi.org/10.23749/mdl.v115i1.15186>
 98. Malesa, K. J., & Pillay, R. (2020). Social Workers' Experiences of Psychological and Physical Violence at the Workplace. *Southern african journal of social work and social development*, 32(1), 22-39. <https://doi.org/10.25159/2415-5829/4588>
 99. Mambrey, V., Ritz-Timme, S., & Loerbroks, A. (2023). Prevalence and correlates of workplace violence against medical assistants in Germany: a cross-sectional study. *BMC health services research*, 23(1), 336-350. <https://doi.org/10.1186/s12913-023-09331-9>
 100. Manas, G. M. (2021). International Journal of Trend in Scientific Research and Development (IJTSRD). *Social Work in Health Care*, 6(1), 1567-1571. Prieiga per internetą: <https://www.ijtsrd.com/papers/ijtsrd49098.pdf>
 101. Marc, C., Dimeny, J. M., & Bacter, C. (2019). The social worker-client relationship: difficulties and solutions. *Bulletin of the Transilvania University of Braşov. Series VII: Social Sciences and Law*, 377-386. <https://doi.org/10.31926/but.ssl.2019.12.61.2.20>
 102. Marcum, C. D., & Higgins, G. E. (2021). A systematic review of cyberstalking victimization and offending behaviors. *American journal of criminal justice*, 46(1), 882-910. <https://doi.org/10.1007/s12103-021-09653-6>
 103. Maričevaitė, A., Povilaitienė, N. (2023). Krizių centrų veikla teikiant socialinę pagalbą nuo smurto artimoje aplinkoje nukentėjusioms moterims. *Taikomieji moksliniai tyrimai*, 2(2), 108–117. <https://doi.org/10.56131/tmt.2023.2.2.169>
 104. Martinec, R. (2024). Violence and Persons with Disabilities: Abusing as Destiny. *Društvene i humanističke studije*, 2(26), 143-168. <http://dx.doi.org/10.51558/2490-3647.2024.9.2.143>
 105. Mekonnen, A., & Lee, B. K. (2022). Social work in addiction: opportunities and alliances. *Journal of Social Work Practice*, 36(3), 303-316. <http://dx.doi.org/10.1080/02650533.2021.1964454>

106. Mikolajczuk, K. (2020). Different Forms of Violence-Selected Issues. *Review of European and Comparative Law*, 43(4), 103-118. <https://doi.org/10.31743/recl.10035>
107. Mykolo Romerio universitetas. (2024). *Generatyvinio dirbtinio intelekto įrankių naudojimo Mykolo Romerio universiteto studijų procese tvarka*. Prieiga per internetą: https://www.mruni.eu/wp-content/uploads/2024/07/GDI-irankiu-naudojimo-MRU-studijose-tvarka_viesinimui.pdf
108. Munobwa, J. S., Öberg, P., & Ahmadi, F. (2023). Helping or Controlling? Choice of Coping Methods When Dealing with Violent Clients in Statutory Social Work. *Social Sciences*, 12(2), 58-73. <http://dx.doi.org/10.3390/socsci12020058>
109. Mustafa, A. Q. M. (2021). Workplace violence in nursing: A concept analysis. *Journal of Occupational Health*, 63(1), 26-37. <https://doi.org/10.1002/1348-9585.12226>
110. Nangia, P., & Arora, T. (2021). Discrimination in the Workplace in Canada. *The Canadian Journal of Sociology/Cahiers canadiens de sociologie*, 46(2), 147-178. <http://dx.doi.org/10.29173/cjs29736>
111. Napolitano, F., Gualdieri, L., Santagati, G., & Angelillo, I. F. (2018). Violence Experience among Immigrants and Refugees: A Cross-Sectional Study in Italy. *BioMed research international*, 2018(1), 794-801. <https://doi.org/10.1155/2018/7949483>
112. National Association of Social Workers. (2021). Code of Ethics. Prieiga per internetą: <https://www.socialworkers.org/About/Ethics/Code-of-Ethics/CodeofEthicsEnglish>
113. National Institute for Occupational Safety and Health. (2024). *About Workplace Violence*. Prieiga per internetą: https://www.cdc.gov/niosh/violence/about/?CDC_AAref_Val=https://www.cdc.gov/niosh/to-pics/violence/default.html
114. Nielsen, M. B., Parveen, S., & Finne, L. B. (2023). Workplace mistreatment and insomnia: a prospective study of child welfare workers. *International Archives of Occupational and Environmental Health*, 96(1), 131-141. <https://doi.org/10.1007/s00420-022-01910-3>
115. Nikathil, S., Olaussen, A., Symons, E., Gocentas, R., O'Reilly, G., & Mitra, B. (2018). Increasing workplace violence in an Australian adult emergency department. *Emergency Medicine Australasia*, 30(2), 181-186. <https://doi.org/10.1111/1742-6723.12872>
116. Niroumand, S., Dehghani, Z., Mousavi, S., & Zakeri, H. (2020). Relationship between workplace violence and work stress in the emergency department. *Journal of Injury & Violence Research*, 12(2), 183-190. <http://dx.doi.org/10.5249/jivr.v12i2.1526>
117. Noor, S., Tajik, O., & Golzar, J. (2022). Simple random sampling. *International Journal of Education & Language Studies*, 1(2), 78-82. <https://doi.org/10.22034/ijels.2022.162982>
118. Occupational Safety and Health Administration. (2016). Guidelines for Preventing Workplace Violence for Healthcare and Social Service Workers. Prieiga per internetą: <https://www.osha.gov/sites/default/files/publications/osha3148.pdf>
119. Occupational Safety and Health Administration. (2024). *Workplace Violence*. Prieiga per internetą: <https://www.osha.gov/workplace-violence>
120. Oksanen, A., Celuch, M., Latikka, R., Oksa, R., & Savela, N. (2022). Hate and harassment in academia: the rising concern of the online environment. *Higher Education*, 84(3), 541-567. <https://link.springer.com/article/10.1007%2Fs10734-021-00787-4>
121. Østerud, K. L. (2023). Disability discrimination: Employer considerations of disabled jobseekers in light of the ideal worker. *Work, employment and society*, 37(3), 740-756. <https://doi.org/10.1177/09500170211041303>
122. Özşungur, F. (2021). Strategic social work management in digital violence against women. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 32(2), 661-687. <http://dx.doi.org/10.33417/tsh.836215>

123. Qin, H., Zhao, Y., & Li, Y. (2024). Is social work a dangerous profession in China? An analysis of client violence towards social workers in central China. *The British Journal of Social Work*, 54(3), 922-938. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcad159>
124. Paulauskas, D. (17). Lyčių nelygybė darbo rinkoje. Prieiga per internetą: https://lygybe.lt/wp-content/uploads/2023/05/lyciu_nelygybe_darbo_rinkoje.pdf
125. Perron, R. (2018). The value of experience: Age discrimination against older workers persists. <https://doi.org/10.26419/res.00177.002>
126. Phillips, J. P. (2016). Workplace violence against health care workers in the United States. *New England journal of medicine*, 374(17), 1661-1669. doi:10.1056/NEJMra1501998
127. Phillips, L. J., Pathé, M., & McEwan, T. (2023). Gender differences in stalking, threats and online abuse reported by Victorian politicians. *Psychiatry, Psychology and Law*, 30(6), 909-930. <https://doi.org/10.1080/13218719.2022.2142975>
128. Postmus, J. L., Hoge, G. L., Breckenridge, J., Sharp-Jeffs, N., & Chung, D. (2020). Economic abuse as an invisible form of domestic violence: A multicountry review. *Trauma, Violence, & Abuse*, 21(2), 261-283. <https://doi.org/10.1177/1524838018764160>
129. Pukėnas, K. (2009). Kokybinių duomenų analizė SPSS programa. Kaunas: *Lietuvos kūno kultūros akademija*, 94. Prieiga per internetą: https://www.spssanalize.lt/wp-content/uploads/2014/03/kokybiniu_duomenu_analize_SPSS_programa.pdf
130. Postmus, J. L., Plummer, S. B., & Stylianou, A. M. (2016). Measuring economic abuse in the lives of survivors: Revising the Scale of Economic Abuse. *Violence Against Women*, 22(6), 692–703. <https://doi.org/10.1177/1077801215610012>
131. Račkauskienė, S., Zbarauskienė, A. (2023). Šeimų, patiriančių socialinę riziką, informavimas apie pakartotinio smurto prevenciją. *Mokslo taikomieji tyrimai Lietuvos kolegijose*, 19(2), 71-79. <https://doi.org/10.59476/mtt.v2i19.625>
132. Radey, M., Langenderfer-Magruder, L., & Wilke, D. J. (2022). Understanding the effects of client violence on the health of child protection services workers. *Journal of the Society for Social Work and Research*, 13(3), 533-555. <https://doi.org/10.1086/712821>
133. Raghunandan, A. (2021). Financial misconduct and employee mistreatment: Evidence from wage theft. *Review of Accounting Studies*, 26(3), 867-905. <https://doi.org/10.1007/s11142-021-09602-y>
134. Rajabi, F., Jahangiri, M., Bagherifard, F., Banaee, S., & Farhadi, P. (2020). Strategies for controlling violence against health care workers: Application of fuzzy analytical hierarchy process and fuzzy additive ratio assessment. *Journal of Nursing Management*, 28(4), 777–786. <https://doi.org/10.1111/jonm.12989>
135. Rakalovič, A., Stanislavovienė, J. (2023). Psichologinis smurtas darbe informacinių technologijų sektoriuje. *Sveikatos mokslai* 33(2), 86-91. <https://doi.org/10.35988/sm-hs.2023.055>
136. Ranganathan, P., & Caduff, C. (2023). Designing and validating a research questionnaire-Part 1. *Perspectives in clinical research*, 14(3), 152-155. https://doi.org/10.4103/picr.picr_140_23
137. Raudeliūnaitė, R., & Volff, G. (2020). The causes of stress at work amongst social workers. *SHS Web of Conferences*, 85. <https://doi.org/10.1051/shsconf/20208503004>
138. Reddy, L. A., Martinez, A., Perry, A. H., McMahon, S. D., Espelage, D. L., Anderman, E. M., Astor, R. A., & Worrell, F. C. (2024). Violence directed against teachers during the COVID-19 pandemic: A social–ecological analysis of safety and well-being. *School Psychology*, 39(5), 510–519. <https://doi.org/10.1037/spq0000562>
139. Regehr, C., Regehr, K., Goel, V., Sato, C., Lyons, K., & Rudzicz, F. (2023). Workplace violence in the COVID-19 era: a qualitative analysis of harassment and threats against public

- health professionals in Canada. *BMJ Public Health*, 1(1), 51-61. <http://dx.doi.org/10.1136/bmjph-2023-000444>
140. Rehman, W. U., Bilal, A., & Allen, M. (2025). Workplace Violence Is Home Now for Healthcare Workers: Spillover Theory Perspective. *Stress and Health*, 41(1), 56-70. <https://doi.org/10.1002/smi.70008>
 141. Royan, R., Pendergrast, T. R., Woitowich, N. C., Trueger, N. S., Wooten, L., Jain, S., & Arora, V. M. (2023). Physician and biomedical scientist harassment on social media during the COVID-19 pandemic. *JAMA network open*, 6(6), 231-236. <https://doi.org/10.1001/jamanetworkopen.2023.18315>
 142. Sachdeva, S., Jamshed, N., Aggarwal, P., & Kashyap, S. R. (2019). Perception of workplace violence in the emergency department. *Journal of emergencies, trauma, and shock*, 12(3), 179-184. https://doi.org/10.4103/JETS.JETS_81_18
 143. Safe Work Australia. (2016). Dealing with Workplace Bullying - A Worker's Guide. Prieiga per internetą: <https://www.safeworkaustralia.gov.au/system/files/documents/1702/workers-guide-workplace-bullying.pdf>
 144. Sak, R., Sak, İ. T. Ş., Şendil, Ç. Ö., & Nas, E. (2021). Bir araştırma yöntemi olarak doküman analizi. *Kocaeli Üniversitesi Eğitim Dergisi*, 4(1), 227-256. <https://doi.org/10.33400/kuje.843306>
 145. Satish, S. S. S., & Chauhan, A. (2023). Orphan's Aggression and Understanding Aggressive Behavior: A Systematic review. *Journal for Re Attach Therapy and Developmental Diversities*, 870-880. Prieiga per internetą: https://www.researchgate.net/profile/Anita-Chauhan2/publication/380727221_Orphan's_Aggression_and_Understanding_Aggressive_Behavior_A_Systematic_Review/links/664b86b522a7f16b4f3c7d23/Orphans-Aggression-and-Understanding-Aggressive-Behavior-A-Systematic-Review.pdf
 146. Scaramuzzino, M. G. (2024). Powerful and vulnerable: Workplace violence against Swedish social workers, teachers, and journalists. *Sage Open*, 14(3), 108-124. <https://doi.org/10.1177/21582440241280545>
 147. Semordzie, D., Asamani, L., Fia, S. D., & Amponsah, M. O. (2017). Workplace violence: The ripple ecological effects. *British Journal of Psychology Research*, 5(1), 1-20. Prieiga per internetą: https://www.researchgate.net/publication/311947894_Workplace_Violence_The_Ripple_Ecological_Effects
 148. Sicora, A., Nothdurfter, U., Rosina, B., & Sanfelici, M. (2022). Service user violence against social workers in Italy: Prevalence and characteristics of the phenomenon. *Journal of Social Work*, 22(1), 255-274. <https://doi.org/10.1177/14680173211009188>
 149. Sisawo, E. J., Ouédraogo, S. Y. Y. A., & Huang, S. L. (2017). Workplace violence against nurses in the Gambia: mixed methods design. *BMC health services research*, 17(2), 1-11. <https://bmchealthservres.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12913-017-2258-4>
 150. Smurto ir priekabiavimo darbe prevencijos priemonių aprašas. (2024). *TAR*, 22312.
 151. Socialinių paslaugų katalogas. (2006). *Valstybės žinios*, 43(1570).
 152. Socialinių paslaugų srities darbuotojų etikos kodeksas. (2023). *TAR*, 13910.
 153. Socialinių paslaugų srities darbuotojų ir socialinių paslaugų įstaigų vadovų profesinės kompetencijos tobulinimo tvarkos aprašas. (2021). *TAR*, 16398.
 154. Sontate, K. V., Rahim Kamaluddin, M., Naina Mohamed, I., Mohamed, R. M. P., Shaikh, M. F., Kamal, H., & Kumar, J. (2021). Alcohol, aggression, and violence: From public health to neuroscience. *Frontiers in psychology*, 12(5), 100-117. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.699726>
 155. Stanytė, K., Latakaitė, G. (2024). Smurto ir priekabiavimo samprata ir prevencija darbo santykiuose. *Teisės mokslo pavasaris 2024*, 204-226. <https://doi.org/10.15388/TMP.2024.10>

156. Taherdoost, H. (2022). Designing a questionnaire for a research paper: A comprehensive guide to design and develop an effective questionnaire. *Asian Journal of Managerial Science*, 11(1), 8-16. <http://dx.doi.org/10.51983/ajms-2022.11.1.3087>
157. The Geneva Centre for Security Sector Governance (DCAF). (2021). Cyber Violence against Women and Girls in the Western Balkans: Selected Case Studies and a Cybersecurity Governance Approach. Prieiga per internetą: https://www.dcaf.ch/sites/default/files/publications/documents/CyberVAWG_in_WB.pdf
158. Tuominen, J., Tölli, S., & Häggman-Laitila, A. (2023). Violence by clients and patients against social and healthcare staff—An integrative review of staff's well-being at work, implementation of work and leaders' activities. *Journal of clinical nursing*, 32(13-14), 3173-3184. <https://doi.org/10.1111/jocn.16425>
159. Tayag, M., Taube, R. S., Mondina, F., Nasol, K., Anthony Kinslow, I. I., & Peterson, F. (2021). Wage Theft in Low-Wage Industries: Mixed Methods Research in Silicon Valley. Prieiga per internetą: https://stacks.stanford.edu/file/pg244jm9653/tayag_et_al_2021_rev2.pdf
160. Truter, E., & Fouché, A. (2019). Risk-laden working lives of child protection social workers in South Africa. *Social Work*, 55(4), 451-467. <http://dx.doi.org/10.15270/55-4-763>
161. Umana, E. A., & Okafor, L. C. (2019). Employee/management sabotage effects on organizational output. *Journal of Management and Strategy*, 10(3), 37-47. <https://doi.org/10.5430/jms.v10n3p37>
162. Uranta, D.T. & Ogbanga, M. (2017). Issues in social work methods in contemporary projects in Africa. *International Journal of Management Research*, 3(7), 60-68. Prieiga per internetą: <https://www.iardjournals.org/get/IJSSMR/VOL.%203%20NO.%207%202017/ISSUES%20IN%20SOCIAL%20WORK.pdf>
163. Urbanek, K. A., & Graham, K. J. (2022). *Workplace Violence Prevention Handbook for Health care*. Prieiga per internetą: <https://platform.crisisprevention.com/CPI/media/Media/Resources/The-Workplace-Violence-Prevention-Handbook-for-Health-Care-Professionals.pdf>
164. Vaitkevičius, R., & Saudargienė, A. (2010). Psichologinių tyrimų duomenų analizė. Prieiga per internetą: <https://portalcris.vdu.lt/server/api/core/bitstreams/79f0ac40-0564-4824-b189-9029d2ab95ae/content>
165. *Valstybinė darbo inspekcija*. (2021). Atmintinė darbuotojams psichosocialinių darbo sąlygų gerinimui. Prieiga per internetą: <https://vdi.lrv.lt/media/viesa/saugykla/2023/12/PKCgKIPgRyM.pdf>
166. *Valstybinė darbo inspekcija*. (2021). Metodinės rekomendacijos psichologinio smurto darbo aplinkoje prevencijai ir psichosocialinių darbo sąlygų gerinimui. Prieiga per internetą: <https://vdi.lrv.lt/media/viesa/saugykla/2023/12/f0vXADdRXg4.pdf?lang=en>
167. *Valstybinė darbo inspekcija*. (2022). Metodinės rekomendacijos psichologinio smurto darbe prevencijai užtikrinti. Prieiga per internetą: <https://www.vdi.lt/AtmUploads/PREVENCIJA.pdf>
168. *Valstybinė darbo inspekcija*. (2022). Smurto ir priekabiavimo prevencijos politikos rengimo metodinės rekomendacijos. Prieiga per internetą: https://www.vdi.lt/AtmUploads/Smurtas_Priekabiavimas.pdf
169. *Valstybinė darbo inspekcija*. (2022). Psichosocialinių profesinės rizikos veiksnių vertinimo ir jų prevencijos priemonių, psichologinio smurto prevencijos priemonių įgyvendinimo įmonėse, stebėsenos ataskaita. Prieiga per internetą: https://www.vdi.lt/PdfUploads/Psichstebesena_2022.pdf

170. *Valstybinė darbo inspekcija*. (2025). Valstybinės darbo inspekcijos vykdytos priežiūros psichologinio smurto darbe prevencijos. Prieiga per internetą: https://vdi.lrv.lt/public/canonical/1738835505/1987/Apibendrinimas_2025.pdf
171. *Valstybės dokumentų technologinės apsaugos tarnyba prie Finansų ministerijos*. (2023). Valstybės dokumentų technologinės apsaugos tarnybos prie finansų ministerijos smurto ir / ar priekabiavimo prevencijos politika ir jos įgyvendinimo tvarkos aprašas. Prieiga per internetą: https://vdtat.lrv.lt/public/canonical/1736254763/281/smurto_priekabiavimo_prevencijos_politika.pdf
172. Velásquez, N. R. P. (2024). Exploring psychological violence in the workplace: implications for mental health and organizational well-being. *Nusantara Journal of Behavioral and Social Science*, 3(4), 177-184. Prieiga per internetą: https://www.researchgate.net/publication/386275747_Exploring_Psychological_Violence_in_the_Workplace_Implications_for_Mental_Health_and_Organizational_Well-being
173. Vidal-Martí, C., & Bueno, A. R. (2024). Consequences of client violence towards the social worker: A systematic review. *International Social Work*, 67(5), 1179-1194. <https://doi.org/10.1177/00208728241237934>
174. Viešojo įstaiga Raseinių neįgaliųjų užimtumo ir paslaugų centras. (2022). Viešosios įstaigos Raseinių neįgaliųjų užimtumo ir paslaugų centro smurto ir priekabiavimo prevencijos politika. Prieiga per internetą: <https://www.rnupc.lt/wp-content/uploads/2025/01/2.-Smurto-ir-priekabiavimo-prevencijos-politika.pdf>
175. Virvilaitė, R., & Banytė, J. (2000). Požiūrio į vartotojų elgsenos tyrimus ištakos ir raida: metodologinis aspektas. *Socialiniai mokslai*, 1(22), 51-61. Prieiga internete: <https://etalpykla.lituanistikadb.lt/object/LT-LDB-0001:J.04~2000~1367175325943/J.04~2000~1367175325943.pdf>
176. Volonnino, G., Spadazzi, F., De Paola, L., Arcangeli, M., Pascale, N., Frati, P., & La Russa, R. (2024). Healthcare workers: heroes or victims? Context of the Western world and proposals to prevent violence. *Healthcare* 12(7), 708-718. <https://doi.org/10.3390/healthcare12070708>
177. Vveinhardt, J., & Sroka, W. (2020). Workplace mobbing in Polish and Lithuanian organisations with regard to Corporate Social Responsibility. *International journal of environmental research and public health*, 17(8), 29-44. <https://doi.org/10.3390/ijerph17082944>
178. Zuzevičiūtė I., (2022). Mobbingo prevencija. Atmintinė mokyklų vadovams ir darbuotojams. Nacionalinė švietimo agentūra. Vilnius. Prieiga per internetą: <https://www.nsa.smm.lt/wp-content/uploads/2022/12/Mobbingo-prevencija.pdf>
179. Zhao, C. (2024). The Effect of Childhood Maltreatment on Violent Behavior in Adulthood. *Journal of Education, Humanities and Social Sciences*, 32, 12-16. <http://dx.doi.org/10.54097/850t4504>
180. Zhou, Z., Wu, F., & Fu, L. (2025). Exploring sexual harassment prevalence and risk factors among social workers in Mainland China. *Asia Pacific Journal of Social Work and Development*, 35(1), 106-122. <http://dx.doi.org/10.1080/29949769.2024.2321870>
181. Wahsheh, N. A. (2019). The Level of the Aggressive Behavior of Mentally Disabled Students at Ajloun Governorate from the Teachers' Point of View. *International Journal of Special Education*, 34(1), 152-165. Prieiga per internetą: <https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1237126.pdf>
182. Weng, S. S., & Clark, P. G. (2018). Working with homeless populations to increase access to services: A social service providers' perspective through the lens of stereotyping and stigma. *Journal of Progressive Human Services*, 29(1), 81-101. <http://dx.doi.org/10.1080/10428232.2018.1394784>

183. Winter, Y. (2018). *Machiavelli and the Orders of Violence*. Cambridge University Press.
<https://doi.org/10.1017/9781108635578>
184. Worke, M. D., Koricha, Z. B., & Debelew, G. T. (2020). Prevalence of sexual violence in Ethiopian workplaces: systematic review and meta-analysis. *Reproductive health*, 17(1), 1-15. <https://doi.org/10.1186/s12978-020-01050-2>
185. Xiong, X. (2022). Critical review of quantitative and qualitative research. *Advances in Social Science, Education and Humanities Research*, 670(1), 956-959.
<https://doi.org/10.2991/assehr.k.220704.172>

SANTRAUKA

Baigiamojo darbo temos pavadinimas – Socialinių darbuotojų patiriamas smurtas darbe.

Tyrimo tikslas – ištirti socialinių darbuotojų patiriamo smurto darbe paplitimą, pagrindines formas ir raiškos ypatumus socialinio darbo kontekste, analizuojant smurto pasireiškimą pagal paslaugų gavėjų grupes, jo priežastis, pasekmes ir intervencines, prevencines praktikas.

Tyrimo uždaviniai: 1. Apibūdinti smurtą darbe kaip socialinį reiškinį ir pagrindines jo formas socialinio darbo kontekste. 2. Atskleisti socialiniame darbe patiriamo smurto raiškos ypatumus pagal jo formas ir pasireiškimą aplinkas. 3. Įvertinti smurto raiškos skirtumus dirbant su skirtingomis paslaugų gavėjų grupėmis. 4. Išskirti pagrindines socialinių darbuotojų patiriamo smurto darbe priežastis, pasekmes ir taikomas intervencines, prevencines priemones.

Tyrimo metodai. Tyrime derinama mokslinės literatūros ir dokumentų analizė bei kiekybinė metodologinė prieiga, taikant anketinės apklausos empirinių duomenų rinkimo bei aprašomosios ir inferencinės statistinės duomenų analizės metodus.

Tyrimo rezultatai. Nustatyta, kad socialinio darbo profesijoje labiausiai paplitusi smurto forma yra psichologinis smurtas, pasireiškiantis paslaugų gavėjų pakeltu balso tonu, puolimu kaltinimais, nepagrįsta kritika ir demonstratyviu ignoravimu. Fizinio smurto atvejai dažniausiai apima turto niokojimą, stumdymąsi, įvairių daiktų mėtymą ir agresyvius pagriebimus, seksualinis smurtas siejosi su nepadoriu bendravimu, vulgaria kūno kalba, domėjimusi seksualiniu gyvenimu, šaipymusi iš išvaizdos, kibernetinio – su nuolatiniais bandymais susisiekti, įžeidžiančiomis žinutėmis, grasinimais ir šmeižtu. Atskleista, kad smurto darbe apraiškos dažniausiai patiriamos fizinėje darbo vietoje ir paslaugų gavėjų namuose, tačiau kibernetinio smurto raiška siejama su telefoniniais skambučiais ir socialiniais tinklais. Išsiaiškinta, kad fizinį smurtą dažniausiai taiko imigrantai, benamiai ir likę be tėvų globos vaikai, psichologinį – sunkumus patiriantys vaikai ir šeimos, seksualinį – likę be tėvų globos vaikai, priklausomybių turintys asmenys ir jaunimas, kibernetinį – vaikai su negalia ir vaikus globojantys, prižiūrintys ir (ar) įsivaikinę asmenys. Pagrindinės smurto priežastys, tai sveikatos sutrikimai, manipuliavimas, nepasitenkinimas, asmens nebrandumas bei alkoholio, narkotikų ir kitų psichoaktyvių medžiagų vartojimas. Reikšmingiausios pasekmės siejosi su stresu ir ketinimu išeiti iš darbo. Dažniausiai taikomos intervencinės priemonės apima darbuotojų emocinio stabilumo išlaikymą ir ribų nustatymą, gilinimąsi į smurtinio elgesio priežastis bei pokalbio su paslaugų gavėjais temos keitimą, ryškiausios prevencinės priemonės – vadovavimasis socialinio darbo vertybėmis, etikos principais bei smurto ir priekabiavimo prevencijos politika, saugumo priemonių pasitelkimas, pagarbios darbo kultūros puoselėjimas, bendradarbiavimas ir dalyvavimas supevizijose / intervizijose bei mokymuose / seminaruose.

Reikšminiai žodžiai: socialinis darbas, smurtas darbe, socialiniai darbuotojai, smurto darbe prevencija, paslaugų gavėjai.

SUMMARY

Title of the Final Thesis: Workplace Violence Experienced by Social Workers.

The aim of the research is to investigate the prevalence, primary forms, and manifestations of workplace violence experienced by social workers within the context of social work, analyzing the occurrence of violence across different client groups, its causes, consequences, and intervention/prevention practices.

Research objectives: 1. To describe workplace violence as a social phenomenon and its main forms in social work. 2. To reveal how violence in social work manifests across its forms and environments. 3. To assess differences in violence when working with different client groups. 4. To identify key causes, consequences, and applied intervention and prevention measures of workplace violence experienced by social workers.

Research methods: The study combines scientific literature and document analysis with a quantitative methodological approach, utilizing a questionnaire survey for empirical data collection and descriptive and inferential statistical methods for data analysis.

Research results. The study found that psychological violence is the most prevalent form in social work, manifesting through clients' raised voices, accusations, unjustified criticism, and demonstrative ignoring. Physical violence most often includes property damage, pushing, throwing objects, and aggressive grabbing. Sexual violence was associated with indecent communication, vulgar body language, intrusive interest in sexual life, and mocking appearance, while cyber violence was linked to persistent contact attempts, offensive messages, threats, and slander. The findings showed that workplace violence most often occurs at the physical workplace and in clients' homes, while cyber violence is related to phone calls and social networks. Physical violence is most commonly perpetrated by immigrants, homeless individuals, and children deprived of parental care; psychological violence by children and families facing difficulties; sexual violence by children deprived of parental care, individuals with addictions, and youth; and cyber violence by children with disabilities and guardians, caregivers, and/or adoptive parents. The main causes include health disorders, manipulation, dissatisfaction, personal immaturity, and use of alcohol, drugs, and other psychoactive substances. The most significant consequences relate to stress and intention to leave the job. Common intervention measures include maintaining employees' emotional stability, setting boundaries, analyzing causes of violent behavior, and redirecting conversations, while key prevention measures include adherence to social work values, ethical principles, violence and harassment prevention policies, use of safety measures, fostering respectful work culture, collaboration, and participation in supervisions/intervisions and trainings/seminars.

Keywords: social work, workplace violence, social workers, prevention of workplace violence, clients.

PRIEDAI

TYRIMO „SOCIALINIŲ DARBUOTOJŲ PATIRIAMAS SMURTAS DARBE“ ANKETA

Gerb. socialiniai darbuotojai,

esu Karina Kupliauskytė, Mykolo Romerio universiteto Žmogaus ir visuomenės studijų fakulteto Socialinio darbo magistrantūros programos 5 kurso studentė. Šiuo metu atlieku tyrimą, kuriuo siekiu empiriškai ištirti socialinių darbuotojų patiriamo smurto darbe paplitimą, pagrindines formas ir raiškos ypatumus socialinio darbo kontekste, analizuojant smurto pasireiškimą pagal paslaugų gavėjų grupes, jo priežastis, pasekmes ir prevencines praktikas. Kviečiu užpildyti anketinę apklausą ir taip prisidėti prie smurto darbe sprendimų, pagrįstų moksliniu tyrimu, paieškos. Jūsų patirtis gali padėti įvertinti šiuo metu aktualios problemos realią situaciją. Prašau pažymėti Jums tinkamą vieną atsakymo variantą, išskyrus tuos atvejus, kai prie klausimo yra nurodyta kitaip. Apklausa yra anoniminė, kurios gauti duomenys bus naudojami tik mokslo tikslais bei pateikiami magistro baigiamajame darbe apibendrintai. Anketos užpildymas gali trukti apie 10 minučių.

Dėkoju už Jūsų skirtą laiką ir nuoširdžius atsakymus!

1. Jūsų lytis:

- ☐ Moteris
- ☐ Vyras
- ☐ Nenoriu nurodyti

2. Koks Jūsų amžius (įrašykite metus): _____**3. Jūsų darbo stažas metais (socialinio darbuotojo pareigose):** _____**4. Ties kiekviena paslaugų gavėjų grupe pažymėkite, kaip dažnai Jums tenka su ja dirbti savo profesinėje veikloje:**

	Su ja aš nedirbu	Kartą per metus	Kartą ar kelis kartus per pusmetį	Kartą ar kelis kartus per mėnesį	Kartą ar kelis kartus per savaitę	Kasdien
Bendruomenė ir jos nariai						
Mažiau galimybių turintis jaunimas						
Likę be tėvų globos vaikai						
Vaikus globojantys, prižiūrintys, įvaikinę ar besirengiantys tai padaryti (globoti, įsivaikinti ir kt.) asmenys ir jų vaikai						
Pilnametystės sulaukę asmenys (iki 24 m.), kuriems buvo teikta globa (rūpyba) ar kurie gyveno sunkumus patiriančiose šeimose						
Sunkumus patiriantys vaikai ir jų šeimos						
Sunkumus patiriančios šeimos ir jų vaikai						

Vaikai su negalia ir jų šeimos						
Suaugusieji asmenys su negalia ir jų šeimos						
Senyvo amžiaus asmenys ir jų šeimos						
Asmenys (šeima), kurie prižiūri prižiūrimą asmenį (pvz. tiems, kuriems teikiama atokvėpio paslauga)						
Pabėgėliai ir jų šeimos						
Imigrantai ir jų šeimos						
Benamiai ir jų šeimos						
Priklausomybių turintys asmenys ir jų šeimos						
Suimtieji, nuteistieji ir (ar) į laisvę besiruošiantys išeiti asmenys						
Kita (pvz. pacientai su psichikos sveikatos sutrikimais ir pan.)						

5. Ties kiekvienu teiginiu pažymėkite, kiek kartų per pastaruosius 5-erius metus Jums teko patirti fizinio smurto darbe apraiškų iš savo paslaugų gavėjų:

	0 kartų	Pavienis atvejis, 1 kartas	Keli atvejai, 2-3 kartai	4-5 kartus	6 ir daugiau kartų
Jums trenkė					
Jus apspjovė					
Jums įspyrė					
Jums įkando					
Jums įbrėžė					
Jus pastūmė					
Jus smaugė					
Metė į Jus daiktus					
Jus smarkiai pagriebė (pvz. už rankos, plaukų ir kt.)					
Niokojo Jūsų ar įstaigos turtą					
Bandė pulti ar puolė Jus šaltaisiais ginklais (pvz. peiliu)					
Bandė pulti ar puolė Jus karštaisiais ginklais (šaunamiaisiais /sporgstamaisiais)					

6. Pažymėkite, kuriose vietose per pastaruosius 5-erius metus Jums teko patirti fizinio smurto darbe apraiškų iš savo paslaugų gavėjų:

	Nepatyrčiau	Jūsų darbo vietoje, kurioje teikiate paslaugas (pvz. kabinete ir kt.)	Su darbu susijusių renginių ar socialinės veiklos metu	Pakeliui į darbą ar iš darbo	Paslaugų gavėjo namuose	Ne darbo metu (pvz. gatvėje, parduotuvėje ir kt.)
Jums trenkė						
Jus apspjovė						
Jums įspyrė						
Jums įkando						
Jums įbrėžė						
Jus pastūmė						
Jus smaugė						
Metė į Jus daiktus						
Jus smarkiai pagriebė (pvz. už rankos, plaukų ir kt.)						
Niokojo Jūsų ar įstaigos turtą						
Bandė pulti ar puolė Jus šaltaisiais ginklais (pvz. peiliu)						

Bandė pulti ar puolė Jus karštaisiais ginklais (šaunamiaisiais /sporgstamaisiais)						
--	--	--	--	--	--	--

7. Ties kiekvienu teiginiu pažymėkite, kiek kartų per pastaruosius 5-erius metus Jums teko patirti psichologinio smurto darbe apraiškų iš savo paslaugų gavėjų:

	0 kartų	Pavienis atvejis, 1 kartas	Keli atvejai, 2-3 kartai	4-5 kartus	6 ir daugiau kartų
Pravardžiavo menkinančiais žodžiais					
Pažemino kitų asmenų akivaizdoje (viešai)					
Vartojo nepagarbius komentarus /replikas apie Jus ar Jūsų asmeninį gyvenimą (pvz. šeimą)					
Bandė įbauginti, grasino (pvz. skundais)					
Nepagrįstai kritikavo Jus ar Jūsų veiklą					
Puolė kaltinimais, priekaištais					
Demonstratyviai ignoravo, vengė kontakto					
Rėkė, naudojo pakeltą balso toną					
Apšmeižė, skleidė piktavališkus gandus					
Apkalbinėjo Jus su kitais asmenimis					
Vartojo perdėtą sarkazmą / ironiją / žeminantį humorą					
Naudojo agresyvią kūno kalbą (pvz. nepadorūs rankų gestai, akių vartymas)					

8. Pažymėkite, kuriose vietose per pastaruosius 5-erius metus Jums teko patirti psichologinio smurto darbe apraiškų iš savo paslaugų gavėjų:

	Nepatyrčiau	Jūsų darbo vietoje, kurioje teikiate paslaugas (pvz. kabinete ir kt.)	Su darbu susijusių renginių ar socialinės veiklos metu	Pakeliui į darbą ar iš darbo	Paslaugų gavėjo namuose	Ne darbo metu (pvz. gatvėje, parduotuvėje ir kt.)
Pravardžiavo menkinančiais žodžiais						
Pažemino kitų asmenų akivaizdoje (viešai)						
Vartojo nepagarbius komentarus /replikas apie Jus ar Jūsų asmeninį gyvenimą (pvz. šeimą)						
Bandė įbauginti, grasino (pvz. skundais)						
Nepagrįstai kritikavo Jus ar Jūsų veiklą						
Puolė kaltinimais, priekaištais						
Demonstratyviai ignoravo, vengė kontakto						
Rėkė, naudojo pakeltą balso toną						
Apšmeižė, skleidė piktavališkus gandus						
Apkalbinėjo su kitais asmenimis						
Vartojo perdėtą sarkazmą / ironiją / žeminantį humorą						

Naudojo agresyvią kūno kalbą (pvz. nepadorūs rankų gestai, akių vartymas)						
---	--	--	--	--	--	--

9. Ties kiekvienu teiginiu pažymėkite, kiek kartų per pastaruosius 5-erius metus Jums teko patirti seksualinio smurto darbe apraiškų iš savo paslaugų gavėjų:

	0 kartų	Pavienis atvejis, 1 kartas	Keli atvejai, 2-3 kartai	4-5 kartus	6 ir daugiau kartų
Šaipėsi iš Jūsų išvaizdos					
Tyčiojosi iš jūsų seksualinių nuostatų					
Siuntė seksualinio pobūdžio nuotraukų, žinučių, elektroninių laiškų, vaizdo įrašų ir kt.					
Dovanojo dovanas (pvz. saldainius), turinčias seksualinio pobūdžio užuominų					
Nepadoriai su Jumis bendravo (pvz. flirtavo, vartojo vulgarius pokštus)					
Naudojo vulgarią kūno kalbą (pvz. įkyrus žvilgčiojimas ir kt.)					
Domėjosi apie Jūsų asmeninius santykius / intymų gyvenimą					
Bandė užmegzti fizinį kontaktą, turintį seksualinių ketinimų (pvz. kutenimas, „netyčiniai“ prisilietimai)					
Skleidė apie Jus seksualinio pobūdžio gandus (darbuotojams, savo / Jūsų šeimai ir kt.)					
Persekiojo dėl seksualinių ketinimų / simpatijos Jums (pvz. netikėti ir nebūtini susitikimai)					
Bandė Jus išprievartauti ar išprievartavo					

10. Pažymėkite, kuriose vietose per pastaruosius 5-erius metus Jums teko patirti seksualinio smurto darbe apraiškų iš savo paslaugų gavėjų:

	Nepatyrčiau	Jūsų darbo vietoje, kurioje teikiate paslaugas (pvz. kabinete ir kt.)	Su darbu susijusių renginių ar socialinės veiklos metu	Pakeliui į darbą ar iš darbo	Paslaugų gavėjo namuose	Ne darbo metu (pvz. gatvėje, parduotuvėje ir kt.)
Šaipėsi iš Jūsų išvaizdos						
Tyčiojosi iš jūsų seksualinių nuostatų						
Siuntė seksualinio pobūdžio nuotraukų, žinučių, elektroninių laiškų, vaizdo įrašų ir kt.						
Dovanojo dovanas (pvz. saldainius), turinčias seksualinio pobūdžio užuominų						
Nepadoriai su Jumis bendravo (pvz. flirtavo, vartojo vulgarius pokštus)						
Naudojo vulgarią kūno kalbą (pvz. įkyrus žvilgčiojimas ir kt.)						

Domėjosi apie Jūsų asmeninius santykius / intymų gyvenimą						
Bandė užmegzti fizinį kontaktą, turintį seksualinių ketinimų (pvz. kutenimas, „netyčiniai“ prisilietimai)						
Skleidė apie Jus seksualinio pobūdžio gandus (darbuotojams, savo / Jūsų šeimai ir kt.)						
Persekiojo dėl seksualinių ketinimų / simpatijos Jums (pvz. netikėti ir nebūtini susitikimai)						
Bandė Jus išprievartauti ar išprievartavo						

11. Ties kiekvienu teiginiu pažymėkite, kiek kartų per pastaruosius 5-erius metus Jums teko patirti kibernetinio smurto darbe apraiškų iš savo paslaugų gavėjų:

	0 kartų	Pavienis atvejis, 1 kartas	Keli atvejai, 2-3 kartai	4-5 kartus	6 ir daugiau kartų
Apšmeižė (pvz. skelbė melagingą informaciją soc. tinkluose, komentuodamas ar kurdamas viešus įrašus)					
Viešai šaipėsi / tyčiojosi iš Jūsų internetinėje erdvėje (pvz. įžeidinėja po socialinių tinklų įrašais)					
Siuntė privačias įžeidžiančio turinio žinutes (soc. tinkluose, el. paštu, telefonu ir kt.)					
Siuntė seksualinio pobūdžio žinutes, nuotraukas, vaizdo įrašus ir pan. (el. paštu, telefonu, soc. tinkluose ir kt.)					
Grasino (žinutėse, skambučiu, soc. tinkluose, el. paštu ir kt.)					
Persekiojo (pvz. nuolat stebi Jūsų profilį socialiniuose tinkluose)					
Įkyriai bandė susisiekti žinutėmis, skambučiais, el. laiškais ir kt.					

12. Pažymėkite, kurių skaitmeninės erdvės priemonių pagrindu per pastaruosius 5-erius metus Jums teko patirti kibernetinio smurto darbe apraiškų iš savo paslaugų gavėjų:

	Nepatyrčiau	Elektroniniu paštu	SMS žinute	Telefoninio skambučio metu	Vaizdo skambučių platformose (pvz. „Zoom“)	Socialiniuose tinkluose (pvz. „Facebook“)	Kita (pvz. pokalbių svetainėse ir pan.)
Apšmeižė (pvz. skelbdamas melagingą informaciją)							
Šaipėsi / tyčiojosi ir kitaip žeminio							
Grasino / bandė įbauginti							

Įkyriai ir intensyviai siekė kontakto / dėmesio tam tikrais klausimais							
Komunikuodamas demonstravo seksualinio pobūdžio dėmesį (pvz. flirtavo)							
Siuntė seksualinio pobūdžio nuotraukas, vaizdo įrašus ir kt.							

13. Remiantis Jūsų pastarųjų 5-erių metų darbo patirtimi, kiek sutinkate, kad nurodyti veiksniai gali prisidėti prie darbuotojo ir paslaugų gavėjų smurtinių atvejų darbe pasireiškimo?

	Visiškai nesutinku	Menkai tikėtina, kad prisideda	Kartais gali prisidėti	Gana tikėtina, kad prisideda	Visiškai sutinku
Stresas					
Pernelyg aukšti darbo reikalavimai					
Didelis darbo krūvis					
Prastas darbo organizavimas					
Darbuotojų stoka					
Ilgos darbo valandos					
Mažas atlyginimas					
Nepatenkinti, manipuliuojantys paslaugų gavėjai					
Paslaugų gavėjų priešiškus (pvz. nenoras keisti situacijos)					
Neprofesinių santykių su paslaugų gavėjais palaikymas					
Pyktis iš pavydo ar keršto poreikio					
Alkoholio vartojimas					
Narkotikų ir kitų psichoaktyvių medžiagų (pvz. medikamentų) vartojimas					
Sveikatos sutrikimai (pvz. psichikos negalia)					
Gyvenimiški sunkumai (pvz. netektys, finansiniai, santykių iššūkiai)					
Vaikystėje patirtos traumos (pvz. smurtas, nepriežiūra)					
Genetika (pvz. aukštas testosterono lygis)					
Charakterio ypatybės (pvz. empatijos stoka)					
Asmens nebrandumas, socialinių įgūdžių stoka					
Prasti susidorojimo su stresu ir įtampa įgūdžiai					
Žema savivertė					
Darbuotojo pernelyg didelė kontrolė / vadovavimas paslaugų gavėjui					
Darbuotojo nepagarbus elgesys su paslaugų gavėju					
Smurto darbe prevencinių priemonių trūkumas					
Nepakankamas baudžiamosios atsakomybės taikymas smurtautojams					
Smurtinių atvejų darbe viešinimo trūkumas					
Darbuotojų vangus kreipimasis pagalbos					

14. Įvertinkite (5-balėje sistemoje), kaip stipriai per pastaruosius 5-erius metus po smurtinio atvejo darbe su paslaugų gavėju Jums pasireiškė šios pasekmės:

	Visiškai nepasireiškė (0)	Labai silpnai (1)	Silpnai (2)	Vidutiniškai (3)	Stipriai (4)	Labai stipriai (5)
Fiziniai sužalojimai (pvz. mėlynės)						

Prastesnė bendra sveikata (pvz. nuovargis)						
Stresas						
Nerimas / įtampa						
Profesinis perdegimas						
Gėda						
Liūdesys						
Baimė						
Pyktis						
Jautrumas						
Žema savivertė						
Noras išeiti iš darbo						
Motyvacijos stoka						
Neatvykimas į darbą ar išėjimas (ne)apmokamų atostogų						
Paslaugų gavėjų nepasitenkinimas teikiamų paslaugų kokybe						
Sumažėjęs darbo veiklos produktyvumas						
Sunkiau priimami sprendimai / susikaupimo stoka						
Socialinis atsiribojimas						
Suprastėję santykiai su kolegomis / šeimos nariais ir kt.						
Susirūpinimas dėl artimųjų saugumo						
Psichoaktyvių medžiagų vartojimas (pvz. alkoholio)						
Psichosomatinės ligos (pvz. galvos skausmai, nemiga)						
Psichologinės traumos (pvz. pasikartojantys traumuojančios patirties vaizdiniai)						
Kontakto su paslaugų gavėju(-ais) vengimas						
Prarastas pasitikėjimas paslaugų gavėju(-ais)						
Santykių su paslaugų gavėju(-ais) atšalimas						
Savižudiškos mintys						

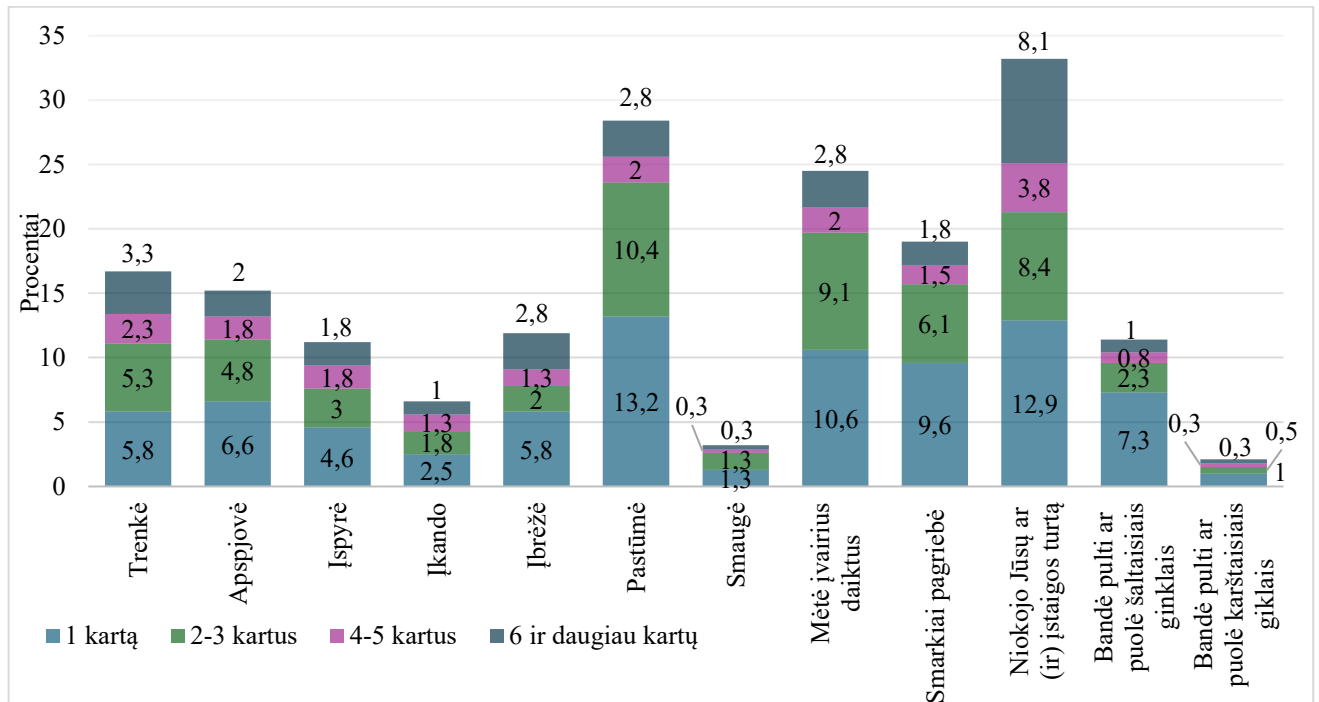
15. Ties kiekvienu teiginiu pažymėkite, kiek kartų per pastaruosius 5-erius metus taikėte nurodytas priemones, susidūręs (-usi) su paslaugų gavėjų smurtu darbe:

	Niekada	1-2 kartus ar labai išskirtinėmis aplinkybėmis	Daugiau nei kelis kartus (3-5 kartus)	Daugelyje smurto darbe situacijų (6 ir daugiau kartų)	Kiekvieną kartą
Išlaikiau emocinį stabilumą (savikontrolę)					
Keičiau pokalbio temą					
Nustačiau ribas, išlaikau profesionalumą					
Gilinausi į smurtinio elgesio priežastis					

Atsisakiau dirbti su smurtaujančiu paslaugų gavėju					
Atsiskiau panašiu ar tokiu pačiu elgesiu					
Nesiėmiau jokių veiksmų					
Rašiau oficialų skundą dėl patirto smurto					
Kreipiausi į įstaigos, kurioje dirbu, vadovą					
Kreipiausi pagalbos į kolegas					
Kreipiausi pagalbos į policiją					
Kreipiausi pagalbos į medikus					
Kreipiausi pagalbos į atitinkamas tarnybas (pvz. profesinę sąjungą, Valstybinę darbo inspekciją, kt.)					
Kreipiausi pagalbos į atitinkamus specialistus (psichologus, psichiatrus, advokatus ir kt.)					
Kreipiausi pagalbos į artimuosius, draugus					
Rinkau įrodymus (pvz. filmavau, fotografavau, įrašinėju garsą ir kt.)					

16. Įvertinkite, kaip dažnai per pastaruosius 5-erius metus taikėte nurodytas smurto darbe prevencines priemones, mažinant smurto atvejus su paslaugų gavėjais:

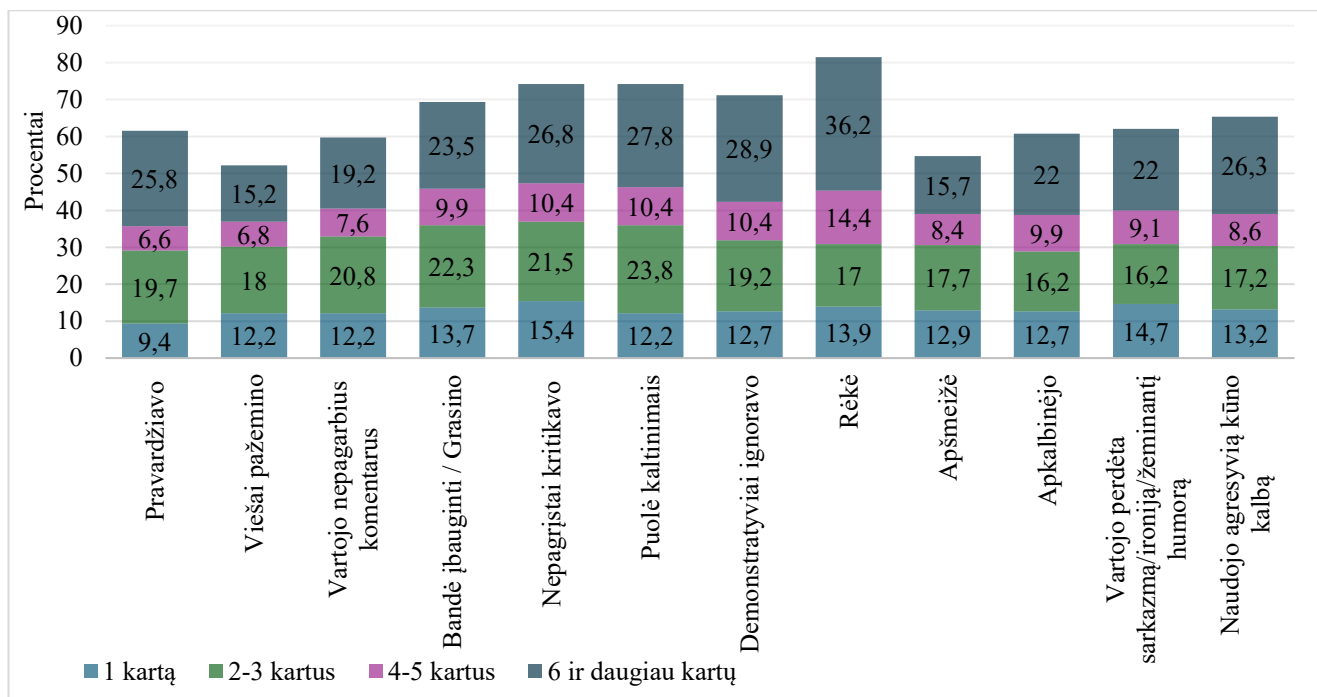
	Niekada	Kartą per metus	Kartą ar kelis kartus per pusmetį	Kartą ar kelis kartus per mėnesį	Kartą ar kelis kartus per savaitę	Visada
Dalinuosi patirtimi su kitais, taip viešindamas(-a) problemą						
Dalyvauju supervizijose / intervizijose, užsiimu refleksija						
Dalyvauju įstaigos, kurioje dirbu, smurto rizikos vertinimuose						
Dalyvauju įstaigos, kurioje dirbu, organizuojamose mokymuose / seminaruose smurto darbe temomis						
Dalyvauju įstaigos, kurioje dirbu, organizuojamose renginiuose / akcijose smurto darbe temomis						
Savarankiškai gilinu žinias, įgūdžius smurto darbe tematika (pvz. mokymai, knygų / straipsnių skaitymas ir kt.)						
Dirbdamas(-a) vadovaujuosi socialinio darbo vertybėmis, etikos principais						
Dirbdamas(-a) vadovaujuosi įstaigos, kurioje dirbu, parengta smurto ir priekabiavimo prevencijos politika bei taisyklėmis						
Kontaktuodamas(-a) su paslaugų gavėju, linkusiu į smurtinį elgesį, pasitelkiu saugumo priemones (pvz. pasikviečiu kartu kolegą, pasiruošiu telefonu garso įrašymo funkciją ir kt.)						
Dirbdamas(-a) aktyviai bendradarbiauju su kolegomis, darbo vadovu ir kt. specialistais						
Prisidedu prie saugios, pagarbios darbo kultūros ir aplinkos kūrimo (pvz. palaikau gerus santykius su kolegomis)						



1 pav. Respondentų patirto fizinio smurto darbe apraiškų dažnis (proc.)

1 lentelė. Fizinio smurto darbe apraiškų pasiskirstymas pagal paslaugų gavėjus

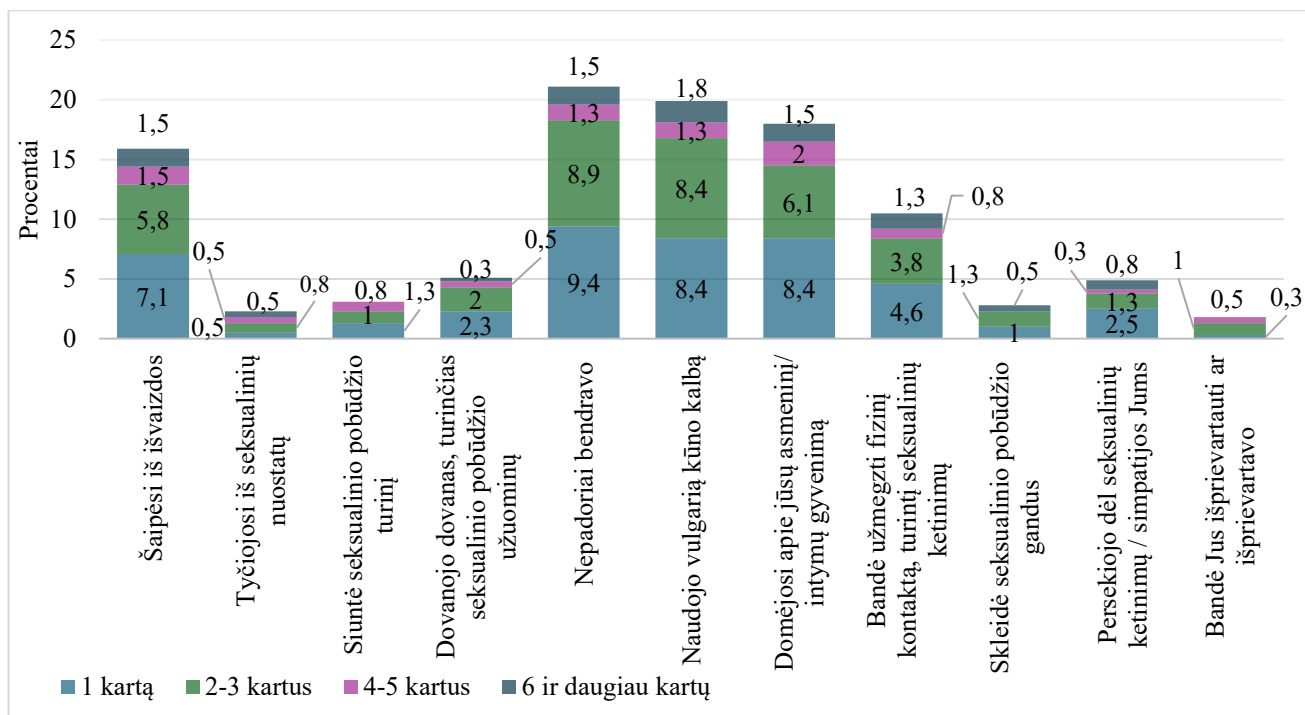
Paslaugų gavėjai:	H	df	p
Turto niokojimas			
Likę be tėvų globos vaikai	295,07	4	<0,001
Kita (pvz. pacientai su psichikos sveikatos sutrikimais ir pan.)	265,85	4	<0,001
Pilnametystės sulaukę asmenys (iki 24 m.), kuriems buvo teikta globa	230,50	4	0,01
Pastūmimai			
Benamiai ir jų šeimos	287,81	4	0,011
Imigrantai ir jų šeimos	280,38	4	0,010
Kita (pvz. pacientai su psichikos sveikatos sutrikimais ir pan.)	273,06	4	0,031
Pabėgėliai ir jų šeimos	257,31	4	0,048
Likę be tėvų globos vaikai	249,25	4	0,003
Asmenys prižiūrintys prižiūrimą asmenį	235,02	4	0,045
Įvairių daiktų mėtymas			
Benamiai ir jų šeimos	316,25	4	<0,001
Kita (pvz. pacientai su psichikos sveikatos sutrikimais ir pan.)	303,69	4	<0,001
Imigrantai ir jų šeimos	284,5	4	0,008
Suimtieji, nuteistieji ir (ar) į laisvę besiruošiantys išeiti asmenys	269,56	4	0,009
Pilnametystės sulaukę asmenys (iki 24 m.), kuriems buvo teikta globa	266,44	4	0,001
Likę be tėvų globos vaikai	254	4	<0,001
Asmenys prižiūrintys prižiūrimą asmenį	228,11	4	0,027
Pagriebimai už įvairių kūno vietų			
Imigrantai ir jų šeimos	327,25	4	<0,001
Suimtieji, nuteistieji ir (ar) į laisvę besiruošiantys išeiti asmenys	302,33	4	0,002
Benamiai ir jų šeimos	295,83	4	0,012
Pabėgėliai ir jų šeimos	291,83	4	0,045



2 pav. Respondentų patirto psichologinio smurto darbe apraiškų dažnis (proc.)

2 lentelė. Psichologinio smurto darbe apraiškų pasiskirstymas pagal paslaugų gavėjus

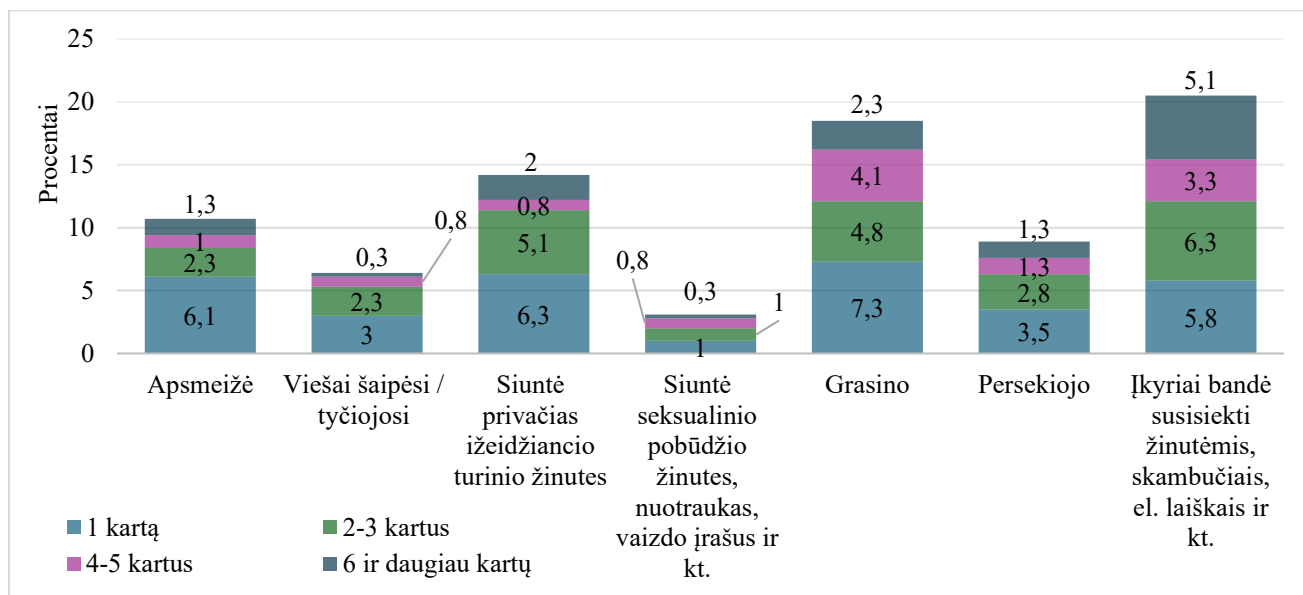
Paslaugų gavėjai:	H	df	p
Balso tono pakėlimas / rėkimas			
Sunkumus patiriantys vaikai ir jų šeimos	229,23	4	<0,001
Sunkumus patiriančios šeimos ir jų vaikai	227,83	4	<0,001
Priklausomybių turintys asmenys ir jų šeimos	221,95	4	<0,001
Vaikai su negalia ir jų šeimos	217,62	4	0,025
Likę be tėvų globos vaikai	216,51	4	0,008
Puolimas kaltinimais/priekaištais			
Priklausomybių turintys asmenys ir jų šeimos	237,44	4	<0,001
Sunkumus patiriantys vaikai ir jų šeimos	226,77	4	<0,001
Sunkumus patiriančios šeimos ir jų vaikai	225,46	4	<0,001
Likę be tėvų globos vaikai	216,44	4	0,034
Nepagrįsta kritika			
Priklausomybių turintys asmenys ir jų šeimos	243,69	4	<0,001
Asmenys prižiūrintys prižiūrimą asmenį	240,59	4	0,006
Sunkumus patiriantys vaikai ir jų šeimos	225,57	4	0,001
Sunkumus patiriančios šeimos ir jų vaikai	225,28	4	<0,001
Pabėgėliai ir jų šeimos	213,84	4	0,045
Demonstratyvus ignoravimas, kontakto vengimas			
Sunkumus patiriančios šeimos ir jų vaikai	246,85	4	<0,001
Priklausomybių turintys asmenys ir jų šeimos	240,91	4	<0,001
Sunkumus patiriantys vaikai ir jų šeimos	237,99	4	<0,001
Vaikai su negalia ir jų šeimos	224,26	4	0,018
Vaikus globojantys, įsivaikinę ir kt. asmenys ir jų vaikai	221,12	4	0,002
Imigrantai ir jų šeimos	218,15	4	0,011
Mažiau galimybių turintis jaunimas	217,63	4	0,002
Likę be tėvų globos vaikai	215,02	4	0,010



3 pav. Respondentų patirto seksualinio smurto darbe apraiškų dažnis (proc.)

3 lentelė. Seksualinio smurto darbe apraiškų pasiskirstymas pagal paslaugų gavėjus

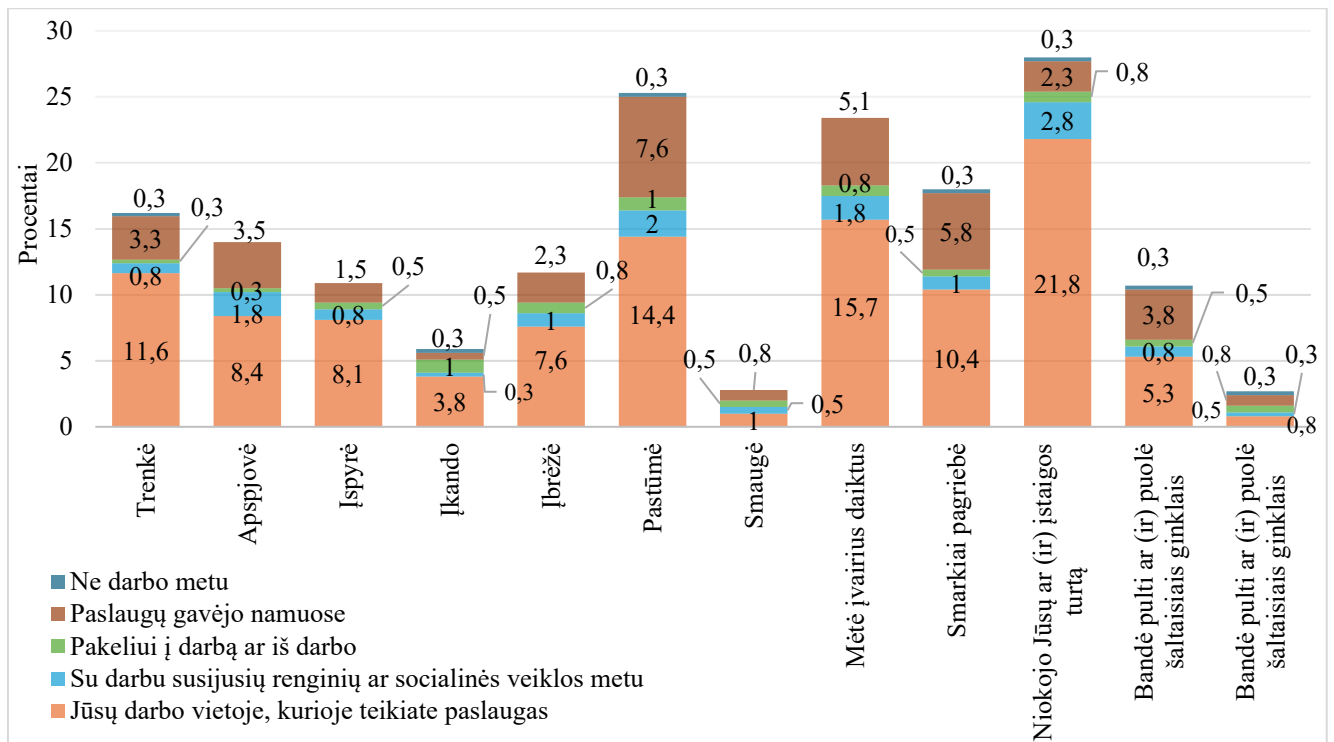
Paslaugų gavėjai:	H	df	p
Nepadorus bendravimas/flirtavimas			
Likę be tėvų globos vaikai	313,20	4	0,005
Mažiau galimybių turintis jaunimas	311,30	4	<0,001
Sunkumus patiriančios šeimos ir jų vaikai	291,70	4	0,006
Sunkumus patiriantys vaikai ir jų šeimos	274,40	4	0,004
Priklausomybių turintys asmenys	272,87	4	<0,001
Vaikai su negalia ir jų šeimos	268,50	4	0,002
Vaikus globojantys, įsivaikinę ir kt. asmenys ir jų vaikai	265,30	4	0,036
Pilnametystės sulaukę asmenys (iki 24 m.), kuriems buvo teikta globa	244,90	4	0,009
Kita (pvz. pacientai su psichikos sveikatos sutrikimais ir pan.)	240,79	4	0,006
Imigrantai ir jų šeimos	238,30	4	0,046
Suimtieji, nuteistieji ir (ar) į laisvę besiruošiantys išeiti asmenys	231,67	4	0,022
Vulgari kūno kalba			
Priklausomybių turintys asmenys ir jų šeimos	253,09	4	0,045
Mažiau galimybių turintis jaunimas	239,80	4	0,046
Domėjimasis asmeniniu/sekualiniu gyvenimu			
Mažiau galimybių turintis jaunimas	264,98	4	0,005
Suimtieji, nuteistieji ir (ar) į laisvę besiruošiantys išeiti asmenys	263,06	4	0,001
Priklausomybių turintys asmenys ir jų šeimos	255,67	4	0,045
Pilnametystės sulaukę asmenys (iki 24 m.), kuriems buvo teikta globa	246	4	<0,001
Pabėgėliai ir jų šeimos	243,27	4	0,004
Imigrantai ir jų šeimos	243,17	4	0,004
Šaipymasis iš išvaizdos			
Likę be tėvų globos vaikai	301,58	4	0,007
Vaikus globojantys, įsivaikinę ir kt. asmenys ir jų vaikai	288,17	4	0,020
Imigrantai ir jų šeimos	263,83	4	0,017
Pabėgėliai ir jų šeimos	262,75	4	0,049



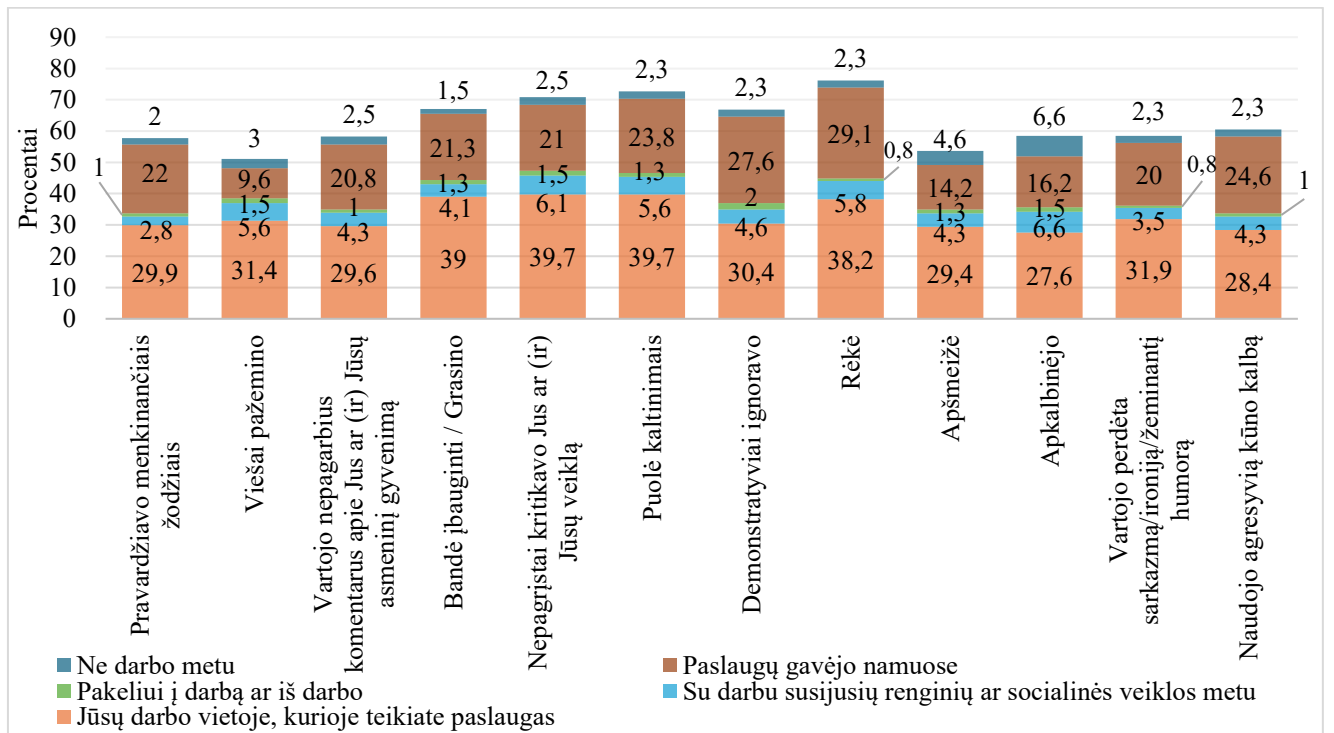
4 pav. Respondentų patirto kibernetinio smurto darbe apraiškų dažnis (proc.)

4 lentelė. Kibernetinio smurto darbe apraiškų pasiskirstymas pagal paslaugų gavėjus

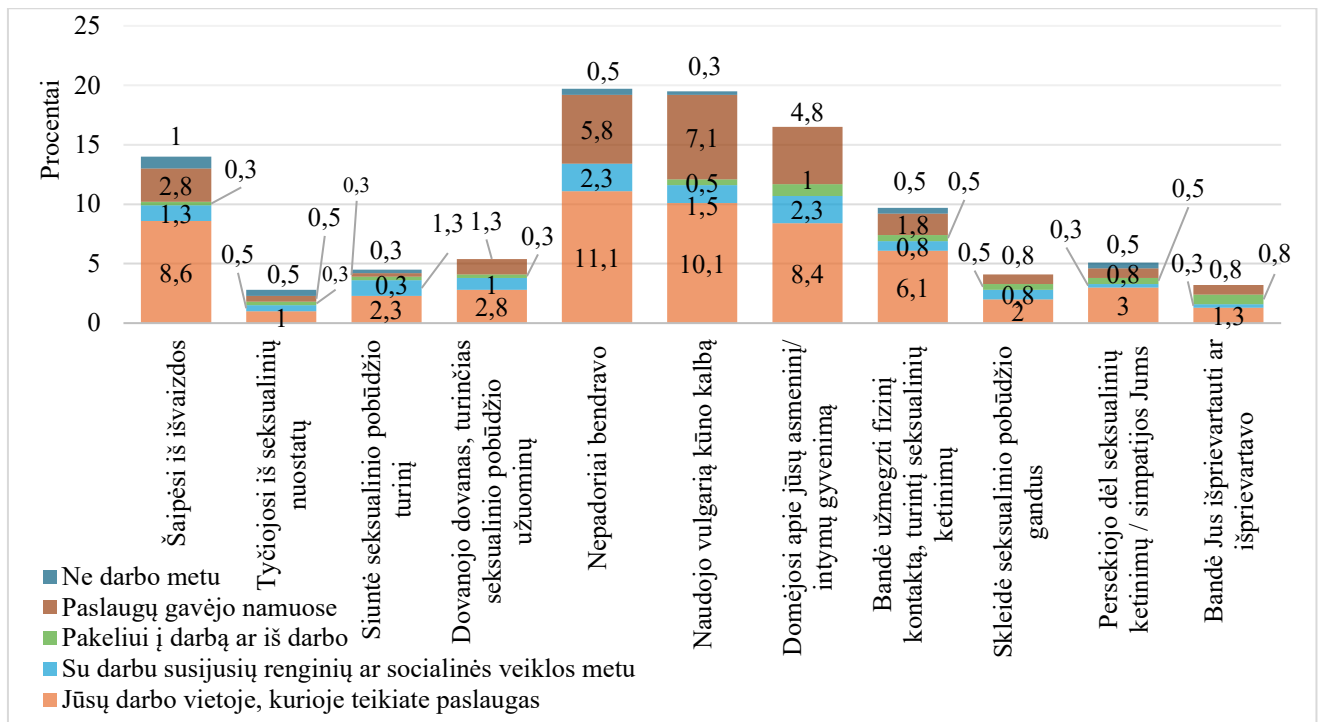
Paslaugų gavėjai:	H	df	p
Įkyrus bandymas susisiekti			
Vaikai su negalia ir jų šeimos	264,50	4	<0,001
Bendruomenė ir jos nariai	263,70	4	0,003
Sunkumus patiriančios šeimos ir jų vaikai	261,88	4	0,018
Vaikus globojantys, įsivaikinę ir kt. asmenys ir jų vaikai	260,65	4	0,002
Sunkumus patiriantys vaikai ir jų šeimos	257,85	4	0,002
Pilnametystės sulaukę asmenys (iki 24 m.), kuriems buvo teikta globa	254,81	4	<0,001
Priklausomybių turintys asmenys ir jų šeimos	251,70	4	0,014
Pabėgėliai ir jų šeimos	243,81	4	0,034
Imigrantai ir jų šeimos	242,23	4	0,004
Benamiai ir jų šeimos	238,04	4	0,009
Grasinimai			
Vaikai su negalia ir jų šeimos	286,16	4	<0,001
Sunkumus patiriantys vaikai ir jų šeimos	280,47	4	<0,001
Sunkumus patiriančios šeimos ir jų vaikai	274,79	4	<0,001
Priklausomybių turintys asmenys ir jų šeimos	264,53	4	0,002
Pilnametystės sulaukę asmenys (iki 24 m.), kuriems buvo teikta globa	259,13	4	0,002
Vaikus globojantys, įsivaikinę ir kt. asmenys ir jų vaikai	252,94	4	0,007
Mažiau galimybių turintis jaunimas	246,22	4	0,022
Likę be tėvų globos vaikai	241,42	4	0,016
Ižeidžiančio turinio žinutės			
Vaikus globojantys, įsivaikinę ir kt. asmenys ir jų vaikai	295,50	4	0,017
Sunkumus patiriantys vaikai ir jų šeimos	275,80	4	0,016
Sunkumus patiriančios šeimos ir jų vaikai	274,98	4	0,013
Likę be tėvų globos vaikai	268,33	4	0,039
Pilnametystės sulaukę asmenys (iki 24 m.), kuriems buvo teikta globa	260,45	4	0,024
Apsmeižė			
Vaikus globojantys, įsivaikinę ir kt. asmenys ir jų vaikai	313,28	4	<0,001
Vaikai su negalia ir jų šeimos	307,83	4	0,034
Mažiau galimybių turintis jaunimas	286,33	4	0,039
Sunkumus patiriantys vaikai ir jų šeimos	284	4	0,040
Pilnametystės sulaukę asmenys (iki 24 m.), kuriems buvo teikta globa	281,22	4	0,005
Suimtieji, nuteistieji ir (ar) į laisvę besiruošiantys išeiti asmenys	268,13	4	0,022
Priklausomybių turintys asmenys ir jų šeimos	260,83	4	0,025



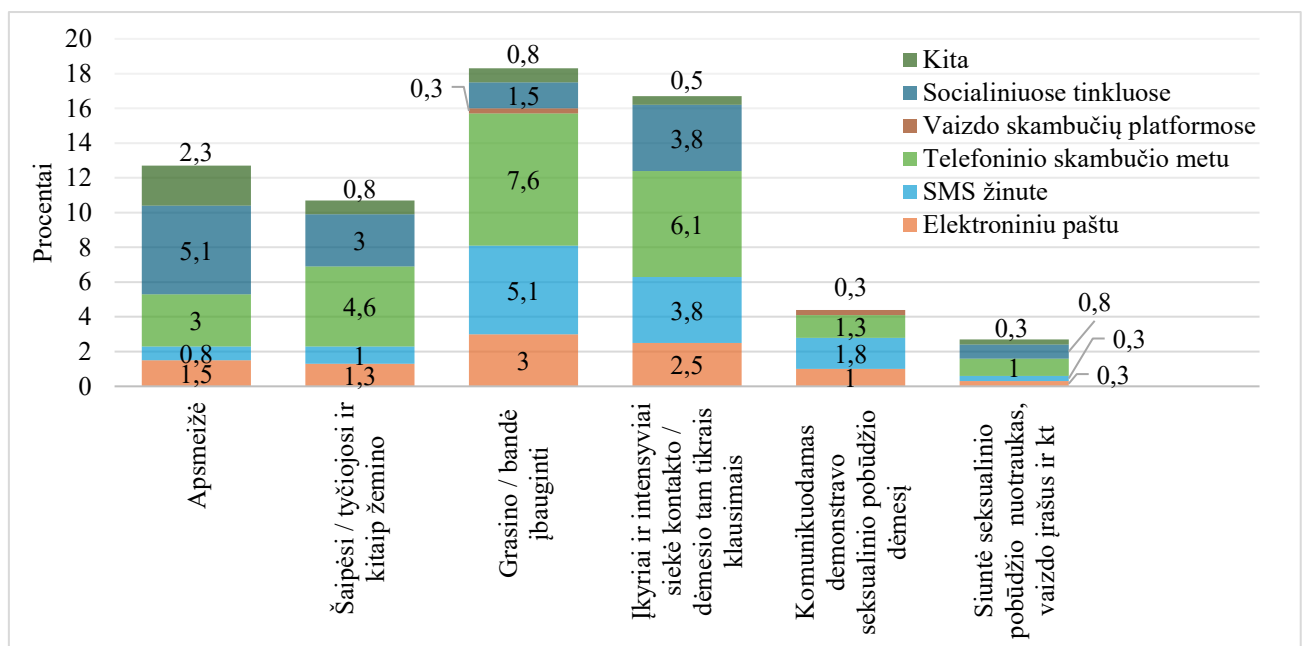
5 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal fizinio smurto pasireiškimo darbe vietą (proc.)



6 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal psichologinio smurto pasireiškimo darbe vietą (proc.)



7 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal seksualinio smurto pasireiškimo darbe vietą (proc.)



8 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal kibernetinio smurto pasireiškimo darbe priemones (proc.)

5 lentelė. Smurto darbe priežastys (M)

Priežastys	Vidurkis (M)
Sveikatos sutrikimai (pvz. psichikos negalia)	3,98
Nepatenkinti, manipuliuojantys paslaugų gavėjai	3,86
Paslaugų gavėjų priešiškus (pvz. nenoras keisti situacijos)	3,85
Asmens nebrandumas, socialinių įgūdžių stoka	3,82
Narkotikų ir kitų psichoaktyvių medžiagų (pvz. medikamentų) vartojimas	3,78
Alkoholio vartojimas	3,77
Prasti susidorojimo su stresu ir įtampa įgūdžiai	3,67
Vaikystėje patirtos traumos (pvz. smurtas, nepriežiūra)	3,62
Žema savivertė	3,58

Gyvenimiški sunkumai (pvz. netektys, finansiniai, santykių iššūkiai)	3,55
Charakterio ypatybės (pvz. empatijos stoka)	3,55
Nepakankamas baudžiamosios atsakomybės taikymas smurtautojams	3,53
Darbuotojo nepagarbus elgesys su paslaugų gavėju	3,49
Darbuotojų vangus kreipimasis pagalbos	3,48
Stresas	3,45
Smurtinių atvejų darbe viešinimo trūkumas	3,34
Didelis darbo krūvis	3,31
Pyktis iš pavydo ar keršto poreikio	3,29
Darbuotojo pernelyg didelė kontrolė / vadovavimas paslaugų gavėjui	3,29
Neprofesinių santykių su paslaugų gavėjais palaikymas	3,27
Genetika (pvz. aukštas testosterono lygis)	3,15
Darbuotojų stoka	3,12
Smurto darbe prevencinių priemonių trūkumas	3,08
Pernelyg aukšti darbo reikalavimai	3,07
Prastas darbo organizavimas	3,00
Mažas atlyginimas	2,99
Ilgos darbo valandos	2,82

6 lentelė. *Smurto darbe priežasčių faktorinė struktūra*

Smurto darbe priežastys	Kategorijos			
	1	2	3	4
Stresas	0,437	0,543	0,155	0,189
Pernelyg aukšti darbo reikalavimai	0,318	0,732	0,116	0,189
Didelis darbo krūvis	0,259	0,794	0,096	0,195
Prastas darbo organizavimas	0,154	0,709	0,291	0,220
Darbuotojų stoka	0,199	0,727	0,362	0,122
Ilgos darbo valandos	0,117	0,720	0,306	0,191
Mažas atlyginimas	0,103	0,785	0,169	0,107
Nepatenkinti, manipuliuojantys paslaugų gavėjai	0,345	0,382	0,285	0,582
Paslaugų gavėjų priešiškus (pvz. nenoras keisti situacijos)	0,330	0,348	0,277	0,602
Neprofesinių santykių su paslaugų gavėjais palaikymas	0,098	0,337	0,563	0,460
Pyktis iš pavydo ar keršto poreikio	0,184	0,321	0,470	0,514
Alkoholio vartojimas	0,393	0,203	0,238	0,761
Narkotikų ir kitų psichoaktyvių medžiagų (pvz. medikamentų) vartojimas	0,372	0,159	0,305	0,751
Sveikatos sutrikimai (pvz. psichikos negalia)	0,496	0,161	0,209	0,668
Gyvenimiški sunkumai (pvz. netektys, finansiniai, santykių iššūkiai)	0,655	0,307	0,177	0,443
Vaikystėje patirtos traumos (pvz. smurtas, nepriežiūra)	0,718	0,233	0,225	0,392
Genetika (pvz. aukštas testosterono lygis)	0,676	0,199	0,327	0,160
Charakterio ypatybės (pvz. empatijos stoka)	0,782	0,213	0,297	0,266
Asmens nebrandumas, socialinių įgūdžių stoka	0,740	0,162	0,258	0,363
Prasti susidorojimo su stresu ir įtampa įgūdžiai	0,788	0,258	0,299	0,253
Žema savivertė	0,744	0,286	0,292	0,213
Darbuotojo pernelyg didelė kontrolė / vadovavimas paslaugų gavėjui	0,276	0,349	0,640	0,301
Darbuotojo nepagarbus elgesys su paslaugų gavėju	0,225	0,168	0,666	0,404
Smurto darbe prevencinių priemonių trūkumas	0,311	0,321	0,754	0,106
Nepakankamas baudžiamosios atsakomybės taikymas smurtautojams	0,474	0,148	0,651	0,222
Smurtinių atvejų darbe viešinimo trūkumas	0,406	0,252	0,672	0,186
Darbuotojų vangus kreipimasis pagalbos	0,349	0,268	0,680	0,250

7 lentelė. *Smurto darbe pasekmės (proc.)*

Smurto darbe pasekmės	Balai (1-5)				
	Labai silpnai (1)	Silpnai (2)	Vidutiniškai (3)	Stipriai (4)	Labai stipriai (5)
Noras išeiti iš darbo	9,6	13,7	11,1	9,4	19,2
Stresas	9,9	12,4	17	19,5	18,7
Pyktis	14,7	15,7	24,3	11,1	7,6
Jautrumas	13,9	14,7	21	11,1	14,2

Nerimas / įtampa	10,6	9,9	20,8	19,2	16,2
Prastesnė bendra sveikata	11,1	10,9	19	11,9	13,7
Liūdesys	15,9	14,7	18,7	9,9	10,4
Profesinis perdegimas	11,1	11,9	18	13,7	16,7
Baimė	16,2	13,4	18	7,3	7,1
Sunkiau priimami sprendimai / susikaupimo stoka	13,9	15,4	15,9	9,4	8,4
Motyvacijos stoka	12,7	12,4	15,2	12,4	13,4
Sumažėjęs darbo veiklos produktyvumas	15,9	14,9	13,2	9,1	7,3
Santykių su paslaugų gavėju(-ais) atšalimas	13,7	12,9	12,9	7,1	7,3
Psichosomatinės ligos	13,2	11,9	12,4	9,1	10,1
Paslaugų gavėjų nepasitenkinimas teikiamų paslaugų kokybe	19	14,4	12,4	5,8	6,6
Suprastėję santykiai su kolegomis / šeimos nariais ir kt.	17	10,6	12,2	4,1	5,6
Prarastas pasitikėjimas paslaugų gavėju(-ais)	14,2	13,7	11,9	10,4	7,8
Žema savivertė	15,4	11,4	11,9	5,6	5,6
Socialinis atsiribojimas	15,9	11,9	11,9	7,3	5,6
Gėda	13,7	9,6	11,9	3,3	3,3
Kontakto su paslaugų gavėju(-ais) vengimas	16,7	11,6	11,4	8,1	5,3
Susirūpinimas dėl artimųjų saugumo	11,1	9,9	7,8	2,3	5,6
Psichologinės traumos	9,6	8,1	6,8	4,6	2,8
Neatvykimas į darbą ar išėjimas (ne)apmokamų atostogų	6,8	4,1	6,3	2	3,3
Psichoaktyvių medžiagų vartojimas	7,8	4,1	4,6	1,5	1,5
Fiziniai sužalojimai	6,6	3,8	2,8	1,5	0,8
Savižudiškos mintys	3	2,8	2,5	1,3	0,8

8 lentelė. *Smurto darbe priežasčių ir pasekmių tarpusavio koreliaciniai ryšiai*

Pasekmės	Spearmano (r _s) koreliacija	p
Paslaugų gavėjų priešiškus		
Stresas	0,433	<0,001
Nerimas / įtampa	0,413	<0,001
Profesinis perdegimas	0,388	<0,001
Prastesnė bendra sveikata (pvz. nuovargis)	0,387	<0,001
Liūdesys	0,380	<0,001
Prarastas pasitikėjimas paslaugų gavėju(-ais)	0,366	<0,001
Motyvacijos stoka	0,353	<0,001
Noras išeiti iš darbo	0,349	<0,001
Baimė	0,347	<0,001
Kontakto su paslaugų gavėju(-ais) vengimas	0,347	<0,001
Jautrumas	0,342	<0,001
Sunkiau priimami sprendimai / susikaupimo stoka	0,341	<0,001
Pyktis	0,334	<0,001
Paslaugų gavėjų nepasitenkinimas teikiamų paslaugų kokybe	0,326	<0,001
Sumažėjęs darbo veiklos produktyvumas	0,324	<0,001
Santykių su paslaugų gavėju(-ais) atšalimas	0,314	<0,001
Psichosomatinės ligos (pvz. galvos skausmai, nemiga)	0,301	<0,001
Žema savivertė	0,257	<0,001
Socialinis atsiribojimas	0,253	<0,001
Suprastėję santykiai su kolegomis / šeimos nariais ir kt.	0,241	<0,001
Susirūpinimas dėl artimųjų saugumo	0,198	<0,001
Gėda	0,195	<0,001
Psichologinės traumos (pvz. pasikartojantys traumuojančios patirties vaizdiniai)	0,175	<0,001
Psichoaktyvių medžiagų vartojimas (pvz. alkoholio)	0,113	0,025
Fiziniai sužalojimai (pvz. mėlynės)	0,107	0,034
Nepatenkinti, manipuliuojantys paslaugų gavėjai		
Stresas	0,431	<0,001
Prastesnė bendra sveikata (pvz. nuovargis)	0,410	<0,001

Nerimas / įtampa	0,404	<0,001
Profesinis perdegimas	0,391	<0,001
Pyktis	0,385	<0,001
Motyvacijos stoka	0,382	<0,001
Liūdesys	0,378	<0,001
Prarastas pasitikėjimas paslaugų gavėju(-ais)	0,373	<0,001
Noras išeiti iš darbo	0,370	<0,001
Kontakto su paslaugų gavėju(-ais) vengimas	0,370	<0,001
Sunkiau priimami sprendimai / susikaupimo stoka	0,364	<0,001
Jautrumas	0,358	<0,001
Baimė	0,342	<0,001
Sumažėjęs darbo veiklos produktyvumas	0,326	<0,001
Santykių su paslaugų gavėju(-ais) atšalimas	0,316	<0,001
Paslaugų gavėjų nepasitenkinimas teikiamų paslaugų kokybe	0,312	<0,001
Psichosomatines ligos (pvz. galvos skausmai, nemiga)	0,303	<0,001
Socialinis atsiribojimas	0,295	<0,001
Žema savivertė	0,243	<0,001
Suprastėję santykiai su kolegomis / šeimos nariais ir kt.	0,240	<0,001
Gėda	0,229	<0,001
Susirūpinimas dėl artimųjų saugumo	0,206	<0,001
Psichologinės traumos (pvz. pasikartojantys traumuojančios patirties vaizdiniai)	0,176	<0,001
Psichoaktyvių medžiagų vartojimas (pvz. alkoholio)	0,139	0,006
Fiziniai sužalojimai (pvz. mėlynės)	0,123	0,015
Sveikatos sutrikimai		
Stresas	0,392	<0,001
Nerimas / įtampa	0,367	<0,001
Prastesnė bendra sveikata (pvz. nuovargis)	0,364	<0,001
Profesinis perdegimas	0,314	<0,001
Jautrumas	0,311	<0,001
Pyktis	0,299	<0,001
Liūdesys	0,296	<0,001
Kontakto su paslaugų gavėju(-ais) vengimas	0,292	<0,001
Prarastas pasitikėjimas paslaugų gavėju(-ais)	0,292	<0,001
Motyvacijos stoka	0,288	<0,001
Noras išeiti iš darbo	0,272	<0,001
Psichosomatines ligos (pvz. galvos skausmai, nemiga)	0,265	<0,001
Sunkiau priimami sprendimai / susikaupimo stoka	0,257	<0,001
Paslaugų gavėjų nepasitenkinimas teikiamų paslaugų kokybe	0,243	<0,001
Santykių su paslaugų gavėju(-ais) atšalimas	0,242	<0,001
Baimė	0,238	<0,001
Sumažėjęs darbo veiklos produktyvumas	0,215	<0,001
Socialinis atsiribojimas	0,207	<0,001
Žema savivertė	0,181	<0,001
Gėda	0,176	<0,001
Suprastėję santykiai su kolegomis / šeimos nariais ir kt.	0,169	0,001
Fiziniai sužalojimai (pvz. mėlynės)	0,151	0,003
Psichologinės traumos (pvz. pasikartojantys traumuojančios patirties vaizdiniai)	0,126	0,013
Narkotikų ir kitų psichoaktyvių medžiagų vartojimas		
Stresas	0,353	<0,001
Pyktis	0,348	<0,001
Nerimas / įtampa	0,345	<0,001
Motyvacijos stoka	0,326	<0,001
Prastesnė bendra sveikata (pvz. nuovargis)	0,320	<0,001
Profesinis perdegimas	0,315	<0,001
Kontakto su paslaugų gavėju(-ais) vengimas	0,312	<0,001
Sunkiau priimami sprendimai / susikaupimo stoka	0,310	<0,001
Jautrumas	0,309	<0,001
Liūdesys	0,302	<0,001
Prarastas pasitikėjimas paslaugų gavėju(-ais)	0,301	<0,001
Santykių su paslaugų gavėju(-ais) atšalimas	0,269	<0,001

Noras išeiti iš darbo	0,268	<0,001
Sumažėjęs darbo veiklos produktyvumas	0,265	<0,001
Baimė	0,262	<0,001
Psichosomatinės ligos (pvz. galvos skausmai, nemiga)	0,257	<0,001
Socialinis atsiribojimas	0,235	<0,001
Paslaugų gavėjų nepasitenkinimas teikiamų paslaugų kokybe	0,219	<0,001
Žema saviverte	0,201	<0,001
Suprastėję santykiai su kolegomis / šeimos nariais ir kt.	0,196	<0,001
Gėda	0,169	0,001
Susirūpinimas dėl artimųjų saugumo	0,127	0,012
Psichologinės traumos (pvz. pasikartojantys traumuojančios patirties vaizdiniai)	0,119	0,018
Alkoholio vartojimas		
Stresas	0,340	<0,001
Pyktis	0,331	<0,001
Nerimas / įtampa	0,330	<0,001
Kontakto su paslaugų gavėju(-ais) vengimas	0,318	<0,001
Profesinis perdegimas	0,315	<0,001
Prastesnė bendra sveikata (pvz. nuovargis)	0,314	<0,001
Sunkiau priimami sprendimai / susikaupimo stoka	0,306	<0,001
Motyvacijos stoka	0,304	<0,001
Prarastas pasitikėjimas paslaugų gavėju(-ais)	0,300	<0,001
Liūdesys	0,296	<0,001
Jautrumas	0,292	<0,001
Santykių su paslaugų gavėju(-ais) atšalimas	0,273	<0,001
Baimė	0,254	<0,001
Noras išeiti iš darbo	0,245	<0,001
Sumažėjęs darbo veiklos produktyvumas	0,242	<0,001
Psichosomatinės ligos (pvz. galvos skausmai, nemiga)	0,237	<0,001
Socialinis atsiribojimas	0,225	<0,001
Paslaugų gavėjų nepasitenkinimas teikiamų paslaugų kokybe	0,200	<0,001
Žema saviverte	0,192	<0,001
Suprastėję santykiai su kolegomis / šeimos nariais ir kt.	0,188	<0,001
Gėda	0,172	0,001
Susirūpinimas dėl artimųjų saugumo	0,134	0,008
Psichologinės traumos (pvz. pasikartojantys traumuojančios patirties vaizdiniai)	0,127	0,011
Asmens nebrandumas, socialinių įgūdžių stoka		
Prastesnė bendra sveikata (pvz. nuovargis)	0,320	<0,001
Pyktis	0,318	<0,001
Stresas	0,317	<0,001
Prarastas pasitikėjimas paslaugų gavėju(-ais)	0,311	<0,001
Nerimas / įtampa	0,306	<0,001
Kontakto su paslaugų gavėju(-ais) vengimas	0,304	<0,001
Liūdesys	0,293	<0,001
Jautrumas	0,293	<0,001
Santykių su paslaugų gavėju(-ais) atšalimas	0,289	<0,001
Profesinis perdegimas	0,274	<0,001
Motyvacijos stoka	0,271	<0,001
Baimė	0,246	<0,001
Sunkiau priimami sprendimai / susikaupimo stoka	0,244	<0,001
Noras išeiti iš darbo	0,232	<0,001
Paslaugų gavėjų nepasitenkinimas teikiamų paslaugų kokybe	0,222	<0,001
Psichosomatinės ligos (pvz. galvos skausmai, nemiga)	0,216	<0,001
Socialinis atsiribojimas	0,215	<0,001
Sumažėjęs darbo veiklos produktyvumas	0,203	<0,001
Žema saviverte	0,183	<0,001
Gėda	0,174	0,001
Suprastėję santykiai su kolegomis / šeimos nariais ir kt.	0,173	0,001
Susirūpinimas dėl artimųjų saugumo	0,129	0,011
Fiziniai sužalojimai (pvz. mėlynės)	0,127	0,012
Psichologinės traumos (pvz. pasikartojantys traumuojančios patirties vaizdiniai)	0,113	0,025

Psichoaktyvių medžiagų vartojimas (pvz. alkoholio)	0,100	0,047
--	-------	-------

9 lentelė. Respondentų taikomos intervencinės priemonės smurto darbe situacijose (proc.)

Intervencinės priemonės	Dažnis			
	1-2 kartus	3-5 kartus	6 ir daugiau kartų	Kiekvieną kartą
Išlaikiau emocinį stabilumą	9,6	10,9	15,2	49,1
Nustačiau ribas, išlaikau profesionalumą	6,8	11,4	20,8	47,1
Gilinausi į smurtinio elgesio priežastis	11,1	15,9	16,7	36,7
Keičiau pokalbio temą	19	15,9	19,7	24,3
Kreipiausi pagalbos į kolegas	22,5	11,1	15,2	21,8
Kreipiausi į įstaigos, kurioje dirbu, vadovą	21,8	9,6	11,9	21,5
Nesiėmiau jokių veiksmų	19,7	6,3	6,1	4,8
Kreipiausi pagalbos į artimuosius, draugus	15,2	11,9	7,1	10,9
Atsisakiau dirbti su smurtaujančiu paslaugų gavėju	13,7	6,3	5,1	7,3
Kreipiausi pagalbos į policiją	10,6	5,8	4,6	6,8
Kreipiausi pagalbos į atitinkamus specialistus	9,4	8,9	4,3	6,3
Rinkau įrodymus	8,9	6,3	2,8	3,3
Rašiau oficialų skundą dėl patirto smurto	8,6	4,6	4,1	7,6
Kreipiausi pagalbos į medikus	7,3	2,5	3,3	4,3
Atsakiau panašiu ar tokiu pačiu elgesiu	7,1	3,3	3	2,3
Kreipiausi pagalbos į atitinkamas tarnybas	4,1	2,3	2,5	3,5

10 lentelė. Respondentų taikomos prevencinės priemonės smurto darbe situacijose (proc.)

Prevencinės priemonės	Dažnis				
	Kartą per metus	Kartą ar kelis kartus per pusmetį	Kartą ar kelis kartus per mėnesį	Kartą ar kelis kartus per savaitę	Visada
Dirbdamas(-a) vadovaujuosi socialinio darbo vertybėmis, etikos principais	4,3	4,8	3	6,3	75,9
Prisidedu prie saugios, pagarbios darbo kultūros ir aplinkos kūrimo	3,5	5,1	4,3	6,6	73,9
Dirbdamas(-a) vadovaujuosi parengta smurto ir priekabiavimo prevencijos politika bei taisyklėmis	6,3	5,3	4,8	7,6	66,3
Dirbdamas(-a) aktyviai bendradarbiauju su kolegomis, darbo vadovu ir kt. specialistais	5,3	7,3	7,6	11,4	60,3
Dalyvauju supervizijose / intervizijose	12,7	14,7	6,1	2,5	55,2
Kontaktuodamas(-a) su paslaugų gavėju, linkusiu į smurtinį elgesį, pasitelkiu saugumo priemones	10,6	5,8	7,6	8,1	47,3
Dalyvauju organizuojamose mokymuose / seminaruose smurto darbe temomis	20,8	12,9	5,3	4,6	46,8
Dalyvauju organizuojamose renginiuose / akcijose smurto darbe temomis	19,7	9,4	3,8	3	42,5
Savarankiškai gilinu žinias smurto darbe tematika	17,7	17,2	8,1	5,1	41,3
Dalinuosi patirtimi su kitais	15,9	17,2	8,4	4,8	36,5
Dalyvauju smurto rizikos vertinimuose	15,9	9,1	4,1	2,8	25,8