



EUROPEISKA SOCIALA DIALOGEN: SEKTORS-ÖVERGRIPANDE RIKTLINJER FÖR ATT HANTERA VÅLD OCH TRAKASSERIER FRÅN UTOMSTÅENDE I ARBETET

EPSU, UNI europa, ETUCE, HOSPEEM, CEMR, EFEE, EuroCommerce, CoESS

16 juli 2010

(I) INLEDNING

1. Syftet med riktlinjerna är att säkerställa att det på varje arbetsplats finns en resultatnriktad policy mot våld från utomstående. Riktlinjerna beskriver praktiska åtgärder som arbetsgivare, arbetstagare och deras fackliga företrädare kan vidta för att minska, förebygga och begränsa problemen. Åtgärderna återspeglar de framgångsrika strategier som utvecklats inom våra sektorer och som kan kompletteras med mer specifika och/eller ytterligare åtgärder.
2. Enligt gemenskapslagstiftning och nationell lagstiftning har både arbetsgivare och arbetstagare skyldigheter i fråga om arbetsmiljö. Även om ansvaret för alla aspekter av arbetsmiljö som avser arbetet ligger hos arbetsgivaren¹, är det även arbetstagarens ansvar att i den mån det är möjligt ta ansvar för sin egen arbetsmiljö, såväl som för hälsa och säkerhet för andra personer som påverkas av deras handlingar på arbetet, i enlighet med den utbildning och de instruktioner som arbetsgivaren har tillhandahållit.

¹ Gemenskapslagstiftningen innefattar följande direktiv:

- Direktiv 89/391/EEG om åtgärder för att främja förbättringar av arbetstagarnas säkerhet och hälsa i arbetet. I artikel 5.4 slås följande fast: "Arbetstagarnas skyldigheter på arbetsmiljöområdet skall inte inverka på arbetsgivarens ansvar."
- Direktiv 2000/43/EG av den 29 juni 2000 om genomförandet av principen om likabehandling av personer oavsett deras ras eller etniska ursprung.
- Direktiv 2000/78/EG av den 27 november 2000 om inrättande av en allmän ram för likabehandling.
- Direktiv 2002/73/EG av den 23 september 2002 om ändring av rådets direktiv 76/207/EEG om genomförandet av principen om likabehandling av kvinnor och män i fråga om tillgång till anställning, yrkesutbildning och befordran samt arbetsvillkor.

EUROPEISKA SOCIALA DIALOGEN: SEKTORS-ÖVERGRIPANDE RIKTLINJER FÖR ATT HANTERA VÅLD OCH TRAKASSERIER FRÅN UTOMSTÅENDE I ARBETET

Arbetsgivare är också skyldiga att samråda med arbetstagarna och/eller deras fackliga företrädare, och låta dem medverka i alla frågor som rör arbetsmiljö. Detta återspeglar uppfattningen att i praktiken är en gemensam hållning till arbetsmiljöfrågor det som är mest framgångsrikt.

3. De undertecknande arbetsmarknadsparterna från kommuner, landsting och regioner, sjukvården, handeln, privat säkerhet och utbildningsområdet² oroar sig allt mer över konsekvenser av utomståendes våld mot arbetstagare, eftersom det inte bara skadar personens hälsa och värdighet, utan också får ekonomiska konsekvenser i form av frånvaro från arbetet, sänkt motivationen och ökad personalomsättningen. Våld från utomstående kan skapa en osäker och till och med skrämmande miljö för allmänheten och brukare, och får därför omfattande negativa sociala konsekvenser.
4. Arbetsrelaterat våld och trakasserier från utomstående kan ta sig många uttryck. Det kan
 - a) vara av fysisk, psykisk, verbal och/eller sexuell karaktär,
 - b) vara en engångshändelse eller ett mer systematiskt beteendemönster hos en person eller en grupp,
 - c) bero på handlingar eller beteende hos klienter, kunder, patienter, brukare, elever eller föräldrar, allmänheten eller serviceleverantören,
 - d) innebära allt från respektlöshet till allvarigare hot och fysiskt våld,
 - e) orsakas av psykiska problem och/eller motiveras av emotionella skäl, personlig motvilja, fördomar på grund av kön, etniskt ursprung, religion och övertygelse, funktionshinder, ålder, sexuell läggning eller kroppsuppfattning,
 - f) vara brottsliga handlingar gentemot arbetstagaren och hans/hennes anseende eller arbetsgivarens eller klientens egendom, vilket kan vara organiserat eller opportunistiskt och kräva ingripande från myndigheter,
 - g) djupt beröra offrens personlighet, värdighet och integritet,
 - h) inträffa på arbetet, på allmän plats eller i privat miljö och vara arbetsrelaterat,
 - i) förekomma i form av cybermobbing/cybertrakasserier genom olika former av informations- och kommunikationsteknologier.
5. Frågan om utomståendes våld skiljer sig tillräckligt mycket från våld och trakasserier (bland kolleger) på arbetsplatsen, och har tillräckliga konsekvenser för arbetstagarnas hälsa och säkerhet samt ekonomiska konsekvenser för att motivera ett särskilt angreppssätt.
6. Även om det finns skillnader mellan olika sektorer och organisationer i fråga om utomståendes våld mot arbetstagare inom olika yrken och på olika arbetsplatser, är

² Se bilagan för ytterligare information.

EUROPEISKA SOCIALA DIALOGEN: SEKTORS-ÖVERGRIPANDE RIKTLINJER FÖR ATT HANTERA VÅLD OCH TRAKASSERIER FRÅN UTOMSTÅENDE I ARBETET

nyckelfaktorer som utmärker bra åtgärder för att hantera detta våld gemensamma för alla arbetsmiljöer. Dessa faktorer är: samverkan, tydliga definitioner, förebyggande genom riskbedömning, medvetandegörande, utbildning och träning, tydlig rapportering och uppföljning samt lämplig utvärdering.

7. Med stöd från Europeiska kommissionen anordnade de sektorsövergripande arbetsmarknadsparterna två större konferenser i Bryssel den 14 mars 2008 och 22 oktober 2009 där arbetsgivarnas och fackföreningarnas forskning om utomståendes våld presenterades tillsammans med fallstudier och gemensamma slutsatser. Föreliggande riktlinjer bygger på dessa initiativ. De kompletterar det sektorsövergripande ramavtalet om **Trakasserier och våld i arbetet** från den 26 april 2007.
8. Hur specifika tjänster organiseras och tillhandahålls beror på nationella, regionala och lokala förhållanden. I de fall där arbetsmarknadsparterna redan håller på att vidta åtgärderna i enlighet med dessa riktlinjer, är det främsta uppgiften att rapportera om framstegen.
9. De multi-sektoriella arbetsmarknadsparterna är medvetna om att arbetsgivarna och arbetstagarna har yrkesmässiga, etiska och juridiska förpliktelser gentemot externa parter såväl som gentemot varandra

(II) MÅL

1. Syftet med dessa riktlinjer är att stödja arbetsgivarnas, arbetstagarnas och deras fackliga företrädares åtgärder för att förebygga, minska och begränsa utomståendes våld och dess konsekvenser.
2. De multi-sektoriella arbetsmarknadsparterna är medvetna om att praktiska åtgärder för att förebygga och hantera arbetsrelaterade trakasserier och/eller utomståendes våld måste utvecklas på många arbetsplatser. Dessa åtgärder bör:
 - a) öka medvetenheten och förståelsen bland arbetsgivare, arbetstagare, deras fackliga företrädare och myndigheter (t.ex. arbetsmiljömyndigheter och polisen) för problemet med utomståendes våld,
 - b) visa arbetsmarknadsparternas åtagande att samarbeta och dela med sig av sina erfarenheter och goda exempel, för att hjälpa varandra att förebygga och hantera problem med utomståendes trakasserier och/eller våld, i syfte att minska konsekvenserna för arbetstagarnas hälsa och välbefinnande, sjukfrånvaro och produktivitet,
 - c) se till att arbetsgivare, arbetstagare och deras fackliga företrädare på alla nivåer får riktlinjer för att kunna identifiera, förebygga och hantera problem med arbetsrelaterade trakasserier och våld från utomstående.

**(III) ÅTGÄRDER FÖR ATT IDENTIFIERA, FÖREBYGGA, MINSKA OCH BEGRÄNSA
ARBETSRELATERADE TRAKASSERIER OCH VÅLD FRÅN UTOMSTÅENDE**

1. Risken för att trakasserier och/eller våld från utomstående ska inträffa kan minskas genom att öka arbetsgivarnas, arbetstagarnas och brukares medvetenhet om problemet, och se till att chefer och arbetstagare får lämplig vägledning, utbildning och träning.
2. De åtgärder för att hantera våldet som lyckas bäst är sådana där båda arbetsgivar- och arbetstagsidan deltar tillsammans från första början, och förutsätter ett helhetstänkande som innefattar allt från att öka medvetandet kring förebyggande åtgärder och utbildning och träning, till rapporteringsmetoder, stöd till offren, utvärdering och kontinuerliga förbättringar.
3. Arbetsgivarna bör ha en tydlig policyram för att förebygga och hantera trakasserier och våld från utomstående, vilken bör ingå i deras allmänna arbetsmiljöpolicy. Policyn bör utarbetas av arbetsgivarna i samverkan med arbetstagarna och deras företrädare i enlighet med nationell lagstiftning, kollektivavtal och/eller praxis. Framför allt bör riskbedömningar av arbetsmiljö och enskildas arbetsuppgifter innefatta en åtgärdsinriktad bedömning av risker förknippande med utomstående.
4. Utomståendes våld är mångfacetterat, vilket innebär att alla policyer måste anpassas efter varje arbetsmiljö. Det är god praxis att regelbundet se över varje policy så att nya erfarenheter, ändrad lagstiftning, ny teknik osv. beaktas. På sikt bör forskning, erfarenheter och tekniska framsteg leda till att lösningarna blir bättre än de nuvarande.
5. Arbetsgivarnas policyram bör framför allt bygga på följande:
 - a) Löpande information och samråd med chefer, arbetstagare och deras fackliga företrädare i alla faser.
 - b) En tydlig definition av utomståendes våld och trakasserier, med exempel på vilka uttryck detta kan ta sig.
 - c) Lämplig information till klienter, kunder, brukare, allmänheten, elever, föräldrar och patienter om att trakasserier och våld mot de arbetstagare inte tolereras och att rättsliga åtgärder kommer att vidtas där så är lämpligt.
 - d) En policy baserad på riskbedömning som tar hänsyn till de olika yrkesgrupperna, arbetsplatserna och arbetsmetoderna kan identifiera potentiella problem och hjälpa till vid utformning av lämpliga åtgärder, till exempel följande:
 - Hantera förväntningar genom att tydligt informera klienter, kunder, brukare, elever och föräldrar om vilken typ av tjänster och nivån på dessa som de kan förvänta sig, tillhandahålla olika rutiner där utomstående kan framföra sitt missnöje och se till att klagomålen utreds.

EUROPEISKA SOCIALA DIALOGEN: SEKTORS-ÖVERGRIPANDE RIKTLINJER FÖR ATT HANTERA VÅLD OCH TRAKASSERIER FRÅN UTOMSTÅENDE I ARBETET

- Ha tryggare arbetsmiljöer i åtanke när arbetsplatser planeras.
 - Tillhandahålla lämpliga "verktyg" för att skydda arbetstagare, t.ex. kommunikationskanaler, övervakning, säkerhetsåtgärder, osv.
 - Samarbetsavtal med aktuella myndigheter såsom polis, rättsväsendet, socialtjänsten och inspektörer.
- e) Lämplig utbildning och träning för chefer och arbetstagare, vilken omfattar allmän säkerhet som avser arbetsuppgifterna och arbetsmiljön, och som också kan innehålla mer specifika färdigheter, t.ex. vilka tekniker som bör användas för att undvika eller hantera konflikt.
- f) Rutiner för att kontrollera och undersöka påståenden om trakasserier och/eller våld från utomstående, och informera offren om hur en utredning eller åtgärd fortskrider.
- g) Tydlig policy om vilket stöd arbetstagare som utsätts för utomståendes trakasserier och/eller våld kan få, vilket t.ex. och beroende på situationen kan innefatta medicinskt (inklusive psykologiskt), rättsligt, praktiskt och/eller ekonomiskt stöd (t.ex. tilläggsförsäkring som täcker mer än de lagstadgade åtagandena).
- h) Tydliga krav på att arbetstagare måste rapportera incidenter, att åtgärder måste vidtas för att skydda dessa arbetstagare från eventuella repressalier, och att överlämna ärenden till andra myndigheter, d.v.s. polis, myndigheter o.s.v., enligt nationell praxis.
- i) Tydlig policy som anger när det är lämpligt att lämna in klagomål, anmäla ett brott eller informera andra arbetsgivare och myndigheter om utomstående personer som har begått våldshandlingar, samtidigt som man respekterar den personliga integriteten, sekretess, rättsliga skyldigheter och skydd av personuppgifter.
- j) En transparent och effektiv rutin för att registrera fakta och siffror för att kunna kontrollera och följa upp att policyn följs.
- k) Åtgärder för att se till att ledningen, arbetstagarna och utomstående känner till och förstår policyn.
6. De multi-sektoriella arbetsmarknadsparterna betonar vikten av att samarbeta med andra lämpliga parter på nationell eller lokal nivå för att identifiera och förebygga hot och våld genom en gemensam hållning och policyer.

(IV) GENOMFÖRANDE OCH VIDARE ÅTGÄRDER

Riktlinjerna kommer att genomföras och följas upp i tre etapper.

Etapp 1 – Åtaganden och spridning

De undertecknande arbetsmarknadsparterna ska sprida information om riktlinjerna och vidta åtgärder för att bedöma och hantera problemet med utomståendes trakasserier och våld av 2011.

- Genom gemensamma och/eller enskilda åtgärder ska de främja riktlinjerna på alla lämpliga nivåer i medlemsstaterna, med hänsyn tagen till praxis i respektive land. Med tanke på vilken betydelse frågan har ska arbetsmarknadsparterna också överlämna föreliggande dokument till alla berörda aktörer på europeisk och nationell nivå. De ska också uppmana sina medlemmar utanför EU att börja använda riktlinjerna.

Etapp 2 – Medvetandegörande

De nationella arbetsmarknadsparterna ska ta upp problemet med utomståendes trakasserier och våld, och utveckla och dela med sig av de bästa metoderna på området inom sina respektive sektorer. Detta kan ske på olika sätt beroende på vilken kunskap och vilka erfarenheter som finns om utomståendes våld i medlemsstaten och/eller sektorn, och med hänsyn till det arbete som pågår inom det här området, t.ex. genom:

- ytterligare forskning,
- publikationer,
- konferenser där berörda parter kan dela med sig av goda arbetsmetoder på problemet.

Etapp 3 – Övervakning och uppföljning

De undertecknande arbetsmarknadsparterna ska

- lämna en lägesrapport under 2012 till sina respektive kommittéer för den sociala dialogen och ge kommittén för den sociala dialogen för respektive sektor i uppdrag att utarbeta en gemensam rapport,
- ta hänsyn till föreliggande riktlinjer när de utarbetar nästa arbetsprogram för den sociala dialogen i EU,
- där så är lämpligt anordna multi-sektoriella uppföljningsmöten och genomföra en gemensam slututvärdering under 2013.