

Nu face parte
din job-ul meu

Rolul partenerilor sociali în prevenirea violenței și hărțuirii din partea terților la locul de muncă

Dr. Jane Pillinger



Nu face
parte
din
job-ul
meu

Cu sprijinul financiar al Uniunii
Europene



Cuprins

5	ABREVIERI
7	SUMAR EXECUTIV
14	SECȚIUNEA 1: INTRODUCERE
14	1.1 CONTEXTUL ȘI PREZENTAREA GENERALĂ A RAPORTULUI DE FAȚĂ
15	1.2 CONTEXTUL ORIENTĂRILOR MULTISECTORIALE PRIVIND COMBATERICA VIOLENȚEI ȘI A HĂRȚUIRII DIN PARTEA TERȚILOR
16	1.3 IMPLEMENTAREA ORIENTĂRILOR MULTISECTORIALE
19	SECȚIUNEA 2: DATE PRIVIND PREVALENȚA ȘI CAUZELE VHPT
19	2.1 INTRODUCERE
21	2.2 DATE SPECIFICE SECTOARELOR ACOPERITE DE PROIECT
27	2.3 REZULTATELE ANCHETEI PROIECTULUI VHPT
37	SECȚIUNEA 3: CADRUL LEGAL ȘI DE POLITICĂ REFERITOR LA VHPT
37	3.1 CADRUL JURIDIC ȘI DE POLITICĂ AL UNIUNII EUROPENE (UE)
40	3.2 ORGANIZAȚIA INTERNAȚIONALĂ A MUNCII
42	3.3 LEGI NAȚIONALE CARE TRATEAZĂ VHPT
47	SECȚIUNEA 4: ACȚIUNI IMPLEMENTATE DE PARTENERII SOCIALI
47	4.1 INTRODUCERE
48	4.2 VIOLENȚA ȘI HĂRȚUIREA PE CRITERII DE GEN DE CĂTRE TERȚI
54	4.3 VIOLENȚA DOMESTICĂ
58	4.4 DIGITALIZAREA ȘI RISCURILE DE VIOLENȚĂ ȘI HĂRȚUIRE CIBERNETICĂ
63	4.5 SSM, PREVENIREA ȘI EVALUAREA RISCULUI
81	4.6 PROTECȚIE, CĂI DE ATAC ȘI COMPENSAȚII
87	SECȚIUNEA 5: CONCLUZII ȘI RECOMANDĂRI
87	5.1 CONCLUZII
87	5.2 RECOMANDĂRI
96	BIBLIOGRAFIE

Nu face
parte
din
job-ul
meu

Abrevieri

CBA	Collective Bargaining Agreement
CCOO	Confederación Sindical de Comisiones Obreras, Spain
CESI	European Confederation of independent Trade Unions
CEEP	Centre européen des employeurs et entreprises, acum SGI Europe
CEMR	Council of European Municipalities and Regions
CFDT	Confédération française démocratique du travail, France
CGIL	Confederazione Generale Italiana del Lavoro, Italy
CISL	CISL Confederazione Italiana Sindacati Lavoratori, Italy
CISL	Confederazione Italiana Sindacati Lavoratori, Italy
CITUB	Bulgarian Confederation of Trade Unions
EESC	European Economic and Social Committee
EFEE	European Federation of Education Employers
ENSIA	EU Agency for Cybersecurity
EPSU	European Public Service Union
ETF	European Transport Workers Federation
ETI	Ethical Trading Initiative
ETNO	European Telecommunications Network Operators' Association.
ETUC	European Trade Union Confederation
ETUCE	European Trade Union Committee for Education
EU	European Union
EU-OSHA	European Union Occupational Safety and Health Authority
EUPAE	European Public Administration Employers
EWCS	European Working Conditions Survey
FH	Fagbevægelsens Hovedorganisation, Danish Trade Union Confederation
FISTEL CISL	Federazione sindacale che tutela i lavoratori dei settori dell'informazione, dello spettacolo e delle telecomunicazioni, Italy
FO	Force Ourvière, France
FRA	Fundamental Rights Agency
FTTUB	Federation of transport trade unions in Bulgaria
GBV	Gender-based violence
VHGB	Gender-based violence and harassment
GSMA	Global System for Mobile Communications Association
ICTU	Irish Congress of Trade Unions
ILC	International Labour Conference
ILO	International Labour Organization
INMO	Irish Nurses and Midwives Organisation
ITF	International Transport Workers' Federation
ITUC	International Trade Union Confederation
LGBTI	Lesbian, gay, bisexual, transgender and intersex
NASUWT	National Association of Schoolmasters/Union of Women Teachers, UK
OECD	Organisation for Economic Cooperation and Development
OSH	Occupational Safety and Health
OSH	Occupational Safety and Health
PSTD	Post-Traumatic Stress Disorder
SLC CGIL	Sindacato Lavoratori della Comunicazione, Italy
TPV	Third-party violence
VHPT	Third-party violence and harassment
TUC	Trades Union Congress, UK
TUNED	Trade Unions' National and European Administration Delegation
UGT	Unión General de Trabajadores, Spain
UIL	Unione Italiana del Lavoro, Italy
UILCOM UIL	Unione Italiana Lavoratori della Comunicazione, Italy
UITP	International association for public transport
VIDA	Union of transport and service industries, Austria

Nu face
parte
din
job-ul
meu

Sumar executiv

Introducere

În 2010, partenerii sociali din domeniul sănătății, educației, administrației locale și regionale, al comerțului și securității private au convenit asupra Orientărilor Multisectoriale privind combaterea violenței și hărțuirii din partea terților la locul de muncă.

Prezentul raport, care face parte dintr-un proiect al partenerilor sociali (2021-2023), analizează eficacitatea și punerea în aplicare a Orientărilor și posibilitatea de a le actualiza pentru a reflecta schimbările din lumea muncii, prioritățile conexe ale partenerilor sociali și evoluțiile legislative. În mod specific, proiectul s-a axat pe următoarele șase sectoare și subsectoare: administrația locală și regională (servicii de primire a clienților), serviciile administrației centrale (penitenciare și servicii de ocupare a forței de muncă), spitale, școli secundare, transport public urban și telecomunicații.

În acest sens, raportul analizează datele, dovezile, cadrul juridic și provocările legate de prevenirea și gestionarea problemei din ce în ce mai grave a violenței și hărțuirii din partea terților (VHPT) la locul de muncă, în special în contextul COVID-19, al digitalizării și al violenței și hărțuirii bazate pe gen (VHBG), inclusiv al violenței domestice. Raportul face recomandări privind modul de îmbunătățire a conținutului și a implementării efective a orientărilor și include peste 40 de exemple de inițiative politice și acorduri colective ale partenerilor sociali naționali privind VHPT.

Date privind violența și hărțuirea din partea terților (VHPT)

Raportul trece în revistă datele europene și naționale existente cu privire la VHPT și prezintă noi dovezi rezultate din sondajul multisectorial din cadrul proiectului, realizat în rândul membrilor naționali ai partenerilor sociali.

Dovezile rezultate din anchete și datele din unele dintre aceste sectoare, în special din spitale, transportul urban și servicii penitenciare, relevă atât o mai mare conștientizare a efectelor și cauzelor VHPT, cât și o creștere a nivelurilor și a gravității VHPT, în special în timpul pandemiei COVID-19. Datele arată, de asemenea, că lucrătorii mai tineri și femeile sunt afectați în mod disproporționat de VHPT (Eurofound 2022a & 2022b, FH 2022) și că angajații raportează rareori VHPT, mulți dintre ei considerând că problema face „parte din muncă” (ETF 2017). **În acest context, condițiile de muncă și nivelurile de acoperire cu personal sunt esențiale pentru a înțelege ratele în creștere ale VHPT.**

Cadrul juridic și de politică

La nivel european, internațional și național există un cadru juridic și de politici în evoluție privind prevenirea și gestionarea VHPT. În Uniunea Europeană (UE), hărțuirea și hărțuirea sexuală, ca formă de discriminare, sunt deja reglementate de directivele relevante privind egalitatea de tratament și combaterea discriminării, iar Directiva-cadru a UE privind securitatea și sănătatea la locul de muncă (89/391/CEE) oferă un instrument-cheie relevant pentru prevenirea VHPT. Deși aceste directive nu fac nicio referire explicită la VHPT, ele reprezintă un punct de referință important pentru introducerea de măsuri privind VHPT în legislația națională.

Propunerea de directivă privind violența împotriva femeilor și violența domestică (2022) reprezintă o nouă oportunitate de a introduce violența domestică ca problemă la locul de muncă și VHPT legată de gen la locul de muncă într-un cadru juridic al UE. Singurele instrumente de politică europeană care abordează în mod specific VHPT sunt cele două inițiative fără caracter legal obligatoriu ale partenerilor sociali, în special Acordul-cadru European al Partenerilor Sociali din 2007 privind violența și hărțuirea la locul de muncă și Orientările din 2010 privind violența din partea terților, acestea din urmă făcând obiectul prezentului raport.

La nivel internațional, este relevantă Convenția OIM nr. 190 privind violența și hărțuirea și Recomandarea nr. 206 care o însoțește, care merg mai departe în furnizarea unei abordări integrate și cuprinzătoare a violenței și a hărțuirii. Convenția abordează atât VHPT, cât și violența domestică, ca aspecte legate de lumea muncii relevante pentru cadrele juridice naționale, stabilind obligații pentru angajatori de a preveni și de a combate toate formele de violență și hărțuire. Pe măsură ce tot mai multe țări europene se pregătesc să ratifice convenția, probabil că aceasta va oferi noi precedente juridice privind VHPT și violența domestică ca problemă la locul de muncă.

La nivel național, există diverse moduri în care măsurile juridice și politice au abordat problema VHPT, fără a aduce atingere rolului crucial al unui cadru juridic favorabil pentru negocierea colectivă la locul de muncă și la nivel sectorial. Legile au abordat în mod diferit problema VHPT drept o problemă de SSM, de egalitate de gen/ne-discriminare, de dreptul muncii sau de drept penal. În practică, este nevoie ca negocierile colective să joace un rol foarte important în implementarea multora dintre legile care abordează VHPT și violența domestică.

Rezumatul constatărilor din sondajul proiectului VHPT

Sondajul VHPT din cadrul proiectului, realizat între toamna anului 2021 și începutul anului 2022, a primit răspunsuri de la 165 de organizații ale partenerilor sociali (59 de sindicate, 87 de angajatori, 19 organizații la nivel european sau nivel nedeclarat). Pe scurt, constatările sondajului validează datele europene și naționale existente, oferind în același timp o perspectivă asupra problemelor specifice sectorului. De asemenea, sondajul a oferit informații valoroase cu privire la gradul de cunoaștere a Orientărilor și la rolul lor viitor în abordarea problemei VHPT. Aceste constatări au contribuit la furnizarea de dovezi și la crearea unui context pentru webinarele tematice ale proiectului, contribuind totodată la fundamentarea recomandărilor formulate în acest raport. În concluzie:

- 80% dintre respondenți consideră că VHPT reprezintă o problemă extrem, foarte sau destul de gravă.
- 42% dintre respondenți afirmă că VHPT a avut un impact extrem de puternic sau foarte puternic asupra calității furnizării serviciilor.
- Hărțuirea verbală, urmată de hărțuirea psihologică și violența fizică sunt principalele forme de VHPT la care au fost supuși lucrătorii, cu unele diferențe între sectoare.
- Aproximativ jumătate dintre respondenți raportează inițiative de sensibilizare sau de sprijinire a personalului, 40% raportează că VHPT este inclusă în evaluarea riscurilor și 33% că este inclusă în Acordurile colective.
- Cele mai frecvente inițiative de politică derivă din domeniul securității și sănătății în

muncă; și un număr mare de politici abordează toate formele de violență și hărțuire, acoperind atât violența și hărțuirea internă, cât și cea externă.

- Doar 45 % dintre respondenți au avut politici sau acorduri referitoare la VHPT din perspectiva de gen, chiar dacă datele sugerează că femeile sunt afectate în mod disproporționat de VHPT. Cel mai frecvent citată este implementarea măsurilor de sprijin și de siguranță pentru femeile victime ale VHPT, un număr mai mic de respondenți raportând politici privind HVBG sau integrarea HVBG în evaluările de risc.
- Există un grad scăzut de cunoaștere a Orientărilor multisectoriale, 70% dintre respondenți nefiind la curent cu aceste orientări sau cu conținutul lor.
- Printre recomandările cheie care ar ajuta partenerii sociali să își îmbunătățească răspunsurile la VHPT se numără schimbul de bune practici, urmat de campanii de informare, îmbunătățirea mecanismelor de depunere a plângerilor, orientări privind HVBG, îndrumări sectoriale specifice și conferirea unui caracter obligatoriu din punct de vedere juridic pentru Orientări.

Acțiuni implementate de partenerii sociali la nivel național și european

O parte importantă a cercetării (analiza literaturii de specialitate, sondaj de proiect, interviuri și discuții purtate în cadrul unor webinare) a constat în documentarea evoluțiilor recente ale politicilor și ale partenerilor sociali, culegerea a peste 40 de bune practici în abordarea VHPT. Acestea pun accentul, de asemenea, pe domeniile-cheie relevante pentru viitoarea implementare și actualizare a Orientărilor. Printre bunele practici se numără:

- Negocierea de politici la locul de muncă și de contracte colective de muncă care să prevină și să abordeze problema VHPT.
- Programe de prevenire, cu o evaluare și o reducere a riscurilor care să țină seama de gen, precum și măsuri de securitate și siguranță.
- Mecanisme de reclamații în care lucrătorii să aibă încredere, inclusiv consiliere și informații confidențiale.
- Formare și sensibilizare pentru angajatori, manageri, lucrători și membri de sindicat.
- Sprijin psihologic și alte tipuri de sprijin practic pentru lucrătorii afectați de VHPT sau de violența domestică.
- Învățarea din cazuri, inclusiv colectarea de date pentru a examina și înregistra incidentele de violență, garantând în același timp confidențialitatea victimelor/supraviețuitorilor.

Multe dintre exemplele arată o tendință generală către politici și acorduri care combină atât violența și hărțuirea internă, cât și cea externă, ceea ce reprezintă abordarea recomandată în Convenția nr. 190 și Recomandarea nr. 206 ale OIM.

Printre **exemplele specifice legate de VHPT bazate pe gen** se numără acțiunile și acordurile care țin seama de dimensiunea de gen și care abordează riscurile în sectoare feminizate, cum

ar fi educația și sănătatea, și în sectoare dominate de bărbați, cum ar fi transportul urban și închisorile. Acestea au ca scop abordarea culturii locului de muncă, inclusiv a sexismului instituțional și a conștientizării cu privire la formele multiple și intersectoriale de discriminare. Exemplele – din Austria (transporturi, sănătate, servicii sociale), Bulgaria (transport urban), Republica Cehă (administrație publică), Danemarca (administrație locală și regională), Franța (transporturi și sectorul public), Germania (transporturi), Spania (administrație publică), Regatul Unit (sectorul public) și trei exemple la nivel european – evidențiază rolul sensibilizării și al negocierii colective pentru a aborda problema VHPT bazate pe gen.

În ceea ce privește **violența domestică** ca problemă la locul de muncă, printre măsurile introduse pentru a atenua impactul violenței domestice și pentru a oferi sprijin supraviețuitorilor se numără formarea și îndrumarea pentru negocierile sindicale (Austria și Regatul Unit), includerea sprijinului pentru violența domestică și a concediului plătit în acordurile privind egalitatea de gen în sectorul telecomunicațiilor, al transporturilor și în sectorul public (Franța), precum și a concediului plătit de până la 3 luni în acordurile colective din sectorul public și al telecomunicațiilor (Italia).

O problemă recentă este VHPT **în contextul unei lumi a muncii din ce în ce mai digitalizate**, în care riscurile de violență și hărțuire cibernetică au crescut semnificativ. Digitalizarea prezintă noi amenințări și efecte asupra securității și sănătății lucrătorilor, în special a tinerelor lucrătoare, afectate în mod disproporționat de formele digitale de hărțuire sexuală, amenințări și abuzuri. Numeroase politici naționale și contracte colective de muncă fac referire la riscurile cu care se confruntă hărțuirea și abuzul cibernetic, inclusiv în timpul telemuncii, și la dreptul de a se „deconecta”. Acestea sunt probleme noi și emergente, iar cele patru exemple de inițiative ale partenerilor sociali europeni oferă un context și un cadru pentru acțiunile și acordurile naționale:

- Cadrul european multisectorial al partenerilor sociali privind digitalizarea (2020)
- În domeniul educației, o acțiune a comitetului executiv al CSEE pentru a aborda hărțuirea cibernetică în contextul violenței și hărțuirii în școli (2020) și o declarație comună a Comitetului european de dialog social sectorial în domeniul educației (2021)
- O declarație comună a partenerilor sociali europeni din sectorul telecomunicațiilor cu privire la VHPT
- Acordul-cadru european privind digitalizarea în sectorul guvernamental, cu scopul ca acestea să devină obligatorii din punct de vedere juridic (2022).

Politicile de SSM, evaluarea și atenuarea riscurilor joacă un rol important în prevenirea VHPT și în abordarea riscurilor psihosociale mai largi care conduc la niveluri sporite de VHPT. Aceste măsuri se referă la prevenirea **riscurilor la nivelul organizației**, cum ar fi evaluarea eficientă a riscurilor și reclamațiilor, sensibilizarea și alte măsuri politice pentru a aborda VHPT și pentru a oferi sprijin lucrătorilor; prevenirea legată de condițiile de muncă, cum ar fi lipsa de personal sau munca solitară; și prevenirea riscurilor legate de clienți/utilizatori, în special atunci când se lucrează cu cetățeni vulnerabili sau anxioși și în contextul accentuării crescânde a agresiunii și a VHPT. Mai multe sindicate semnaleză impactul negativ al austerității în serviciile publice, care duce la reducerea personalului și a serviciilor și la scăderea calității acestora.

Cea mai mare parte a inițiativelor și a acordurilor privind VHPT se încadrează în politicile de SSM. Exemplele din raport arată valoarea abordărilor comune, a consultării lucrătorilor și a

evaluării riscurilor și a măsurilor de siguranță adaptate la diferite sectoare, cum ar fi asistența medicală, educația, administrația publică, penitenciarele și telecomunicațiile. Pe lângă exemplele naționale, există trei inițiative ale partenerilor sociali europeni cu accent pe prevenire în contextul SSM. Printre acestea se numără Recomandările Comune emise de partenerii sociali din domeniul transportului public urban (UITP-ETF); un instrument de evaluare online a riscurilor, OiRA, (EU-OSHA împreună cu partenerii sociali din domeniul educației); și un cadru european de acțiuni ale partenerilor sociali care abordează problema VHPT în contextul recrutării și menținerii în spital (EPSU-HOSPEEM).

O ultimă temă se referă la **dispozițiile privind protecția, căile de atac și despăgubirile** din legislația națională referitoare la VHPT în Bulgaria, Finlanda și Italia, precum și în inițiativele partenerilor sociali. Acordurile Colective includ sprijin și căi de atac în sectorul transporturilor (Bulgaria), ghișee pentru hărțuire care oferă sprijin și informații pentru victime/supraviețuitoare (Italia) și acordul tripartit privind hărțuirea sexuală, care include niveluri mai ridicate de despăgubire pentru victime (Danemarca).

Rezumatul recomandărilor

Pe baza cercetărilor efectuate în cadrul proiectului, a colectării de bune practici și a discuțiilor purtate între partenerii sociali în cadrul reuniunilor de proiect și al webinarilor, se prezintă în continuare un rezumat al recomandărilor formulate în raport.

1. Actualizarea orientărilor

Ținând cont de particularitățile VHPT și de faptul că VHPT a devenit o problemă și mai mare în timpul COVID-19, există un consens cu privire la relevanța menținerii unor orientări dedicate VHPT. Cu toate acestea, există loc pentru îmbunătățiri prin actualizarea orientărilor în ceea ce privește:

- Rolul și riscurile aferente ale digitalizării în schimbarea lumii muncii.
- Efectele VHBG, inclusiv ale violenței domestice la locul de muncă, și necesitatea de a pune mai mult accentul pe abordările sensibile la dimensiunea de gen în ceea ce privește VHPT, în conformitate cu Convenția 190 și Recomandarea 206 ale OIM,
- Necesitatea de a se aplica mai bine evaluarea riscurilor ca instrument important de prevenire și de a se lua în considerare riscurile psihosociale, acoperirea insuficientă cu personal, protocoalele de securitate, sprijinul pentru victime și despăgubirea acestora.

2. O mai bună implementare a Orientărilor

Îmbunătățirea modului de aplicare a Orientărilor joacă un rol crucial:

- Pe termen scurt, să se convină asupra revizuirii orientărilor în cadrul comitetelor de dialog social sectorial vizate de proiect.
- Să se analizeze dacă Orientările sau un set de principii care stau la baza Orientărilor ar trebui să fie obligatorii în acordurile colective naționale și/sau în acordurile sectoriale specifice ale UE.

- Să se elaboreze un plan de comunicare și diseminare, o lansare și un sprijin de mare anvergură pentru orientările actualizate, precum și un site web dedicat, materiale accesibile și fișe informative.
- Pe termen mai lung, să se discute opțiunea de a se include orientările în renegocierea unui acord obligatoriu al partenerilor sociali privind toate formele de violență și hărțuire (actualizând acordul partenerilor sociali din 2007 privind violența și hărțuirea) pentru a se asigura alinierea la Convenția 190 a OIM și la acordurile naționale care favorizează o abordare integrată a violenței și hărțuirii (atât interne, cât și externe).

Secțiunea 1: Introducere

1.1 Contextul și prezentarea generală a raportului de față

În 2010, partenerii sociali ai UE din serviciile publice și private au adoptat Orientări Multisectoriale privind combaterea violenței și hărțuirii din partea terților la locul de muncă, ca răspuns la creșterea nivelului de violență din partea terților. Aceștia au fost partenerii sociali din domeniul sănătății (EPSU și HOSPEEM), al educației (ETUCE și EFEE), al administrației locale și regionale (EPSU și CEMR-Employers), al comerțului (UNI-Europa și Eurocommerce) și al securității private (UNI-EUROPA și CoESS). Orientările au fost adoptate în 2018 de către partenerii sociali din administrațiile guvernamentale centrale, TUNED condus de EPSU și EUPAE.

La mai mult de doisprezece ani de la adoptarea Orientărilor Multisectoriale, partenerii sociali europeni au început un proiect de doi ani finanțat de UE (2021-2022), cu accent special pe serviciile publice. Proiectul a implicat parteneri sociali, semnatori și nesignatari ai Orientărilor, din șase sectoare din administrația locală și regională, serviciile administrației centrale, spitale, educație și transport public urban, precum și un partener angajator din sectorul privat (telecomunicații). Acești parteneri sunt, pentru angajatori, CCRE, HOSPEEM, EUPAE, UITP și ETNO, iar pentru sindicate EPSU, CESI, ETF și ETUCE

Proiectul a analizat eficacitatea și implementarea orientărilor la nivel național, cunoștințele actuale și bunele practici pentru a pune capăt VHPT și a analizat dacă orientările multisectoriale, convenite în 2010, trebuie actualizate pentru a reflecta schimbările din lumea muncii și în lumina noilor cunoștințe și evoluții politice, inclusiv Convenția OIM privind violența și hărțuirea (nr. 190) și Recomandarea nr. 206 (denumite în continuare C190 și R206).

Prezentul raport se bazează pe dovezile colectate în timpul webinarilor și conferințelor din cadrul proiectului, precum și pe o cercetare specifică privind violența și hărțuirea din partea terților (VHPT), care a implicat un sondaj multisectorial, interviuri cu partenerii sociali și colectarea de exemple de la aceștia.¹

Prezentare generală a raportului

Restul acestei secțiuni oferă o scurtă prezentare generală a contextului și a punerii în aplicare a Orientărilor Multisectoriale europene.

Secțiunea 2: oferă o prezentare generală a dispozițiilor juridice internaționale, europene și naționale relevante pentru VHPT.

¹ Rapoarte referitoare la activitățile proiectelor și ale webinarilor găsiți la: <https://www.epsu.org/article/multi-sectoral-project-role-social-partners-preventing-third-party-violence-and-harassment>

Secțiunea 3: prezintă datele naționale și europene relevante și concluziile sondajului multisectorial al proiectului privind VHPT, realizat pentru a oferi informații proiectului, pentru a identifica bunele practici și opiniile partenerilor sociali cu privire la actualizarea Orientărilor Multisectoriale.

Secțiunea 4: discută temele-cheie relevante pentru actualizarea Orientărilor, împreună cu exemple de bune practici în ceea ce privește inițiativele, politicile la locul de muncă și acordurile de negociere colectivă ale partenerilor sociali, din punct de vedere unilateral sau în comun.

Secțiunea 5: reunește concluzii și recomandări pentru punerea în aplicare și actualizarea ulterioară a Orientărilor multisectoriale.

1.2 Contextul orientărilor multisectoriale privind combaterea violenței și a hărțuirii din partea terților

Orientările multisectoriale au fost elaborate pentru a completa Acordul-cadru autonom intersectorial privind hărțuirea și violența la locul de muncă din 2007, care prevede că violența și hărțuirea pot fi „între colegi, între superiori și subordonați sau de către terți, cum ar fi clienți, furnizori, pacienți, elevi etc.” După adoptarea lor în 2010, orientările multisectoriale au fost traduse în toate limbile UE și difuzate prin intermediul unor ateliere și al unei conferințe pentru a crește gradul de conștientizare cu privire la Orientări și la punerea lor în aplicare. În timpul acestor ateliere, au fost identificate elemente-cheie de bune practici în diferite sectoare, în special, existența unei definiții clare, măsuri preventive (gestionarea așteptărilor clienților, proiectarea unor locuri de muncă sigure, instrumente de protecție a angajaților), proiectarea și organizarea locului de muncă, formarea și sensibilizarea, monitorizarea clară, sprijinul acordat victimelor și procedurile de evaluare și de revizuire a politicilor (GHK 2011).

În 2018, Comitetul European de dialog social pentru administrațiile publice centrale a semnat Orientările care recunosc valoarea abordării sectoriale și dovezile privind o creștere a violenței verbale și fizice împotriva lucrătorilor în administrația publică centrală, în special din penitenciare, din serviciile de ocupare a forței de muncă, inspectoratele de muncă și administrațiile fiscale, într-un moment de sensibilizare mult mai mare cu privire la problema violenței și a hărțuirii bazate pe gen (VHBG), ca urmare a mișcării #MeToo și a campaniei globale de eliminare a VHBG pentru o convenție a OIM (EPSU 2018).

Rezumatul definițiilor și conținutul Orientărilor multisectoriale

Orientările multisectoriale definesc violența și hărțuirea din partea terților (VHPT) ca fiind violența și hărțuirea care au loc la locul de muncă, în spațiul public sau într-un mediu privat, care are legătură cu munca. VHPT implică forme de violență fizică, psihologică, verbală și/sau sexuală, care pot fi incidente punctuale sau modele mai sistematice de comportament, din partea unei persoane sau a unui grup, de la cazuri de lipsă de respect la amenințări mai grave, violență sexuală și agresiune fizică și hărțuire cibernetică. Liniile directoare acoperă un gol în ceea ce privește cunoștințele și orientările privind VHPT, care este „suficient de distinctă

de chestiunea violenței și hărțuirii (între colegi) la locul de muncă” și „suficient de semnificativă în ceea ce privește impactul său asupra sănătății și siguranței lucrătorilor și impactul său economic”.

Liniile directoare invită partenerii sociali să abordeze problema VHPT printr-o abordare multilaterală care să cuprindă prevenirea, evaluarea riscurilor, măsuri referitoare la plângeri, parteneriate cu autoritățile publice și sprijin pentru victime/supraviețuitori. Angajatorii sunt încurajați să stabilească un „cadru politic clar pentru prevenirea și gestionarea” acestor fenomene și, cu implicarea partenerilor sociali, politicile ar trebui să vizeze „o abordare holistică, care să acopere toate aspectele, de la sensibilizarea cu privire la prevenire și formare până la metodele de raportare, sprijinul pentru victime, evaluarea și îmbunătățirea continuă.” Întrucât orientările nu sunt obligatorii din punct de vedere juridic, rămâne la latitudinea membrilor naționali ai partenerilor sociali sectoriali din UE să le pună în aplicare în țările lor.

1.3 Implementarea Orientărilor Multisectoriale

O evaluare comună a orientărilor realizată în 2013 arată unele evoluții pozitive în ceea ce privește implementarea orientărilor de către partenerii sociali, de exemplu, prin acorduri, politici la locul de muncă, proiecte de formare, acțiuni de sensibilizare, seminarii și campanii (EPSU et al. 2013). În sectorul spitalicesc și al administrației locale, Orientările au fost difuzate prin canale de comunicare, cum ar fi buletine informative, trimeri poștale sau publicații speciale, iar informațiile au fost diseminate prin formare, conferințe și seminarii (în Germania, Franța, Republica Cehă, Țările de Jos, Letonia și Regatul Unit). Punerea în aplicare a Orientărilor a contribuit, de asemenea, la plasarea TPV pe agenda partenerilor sociali din Bulgaria și Republica Cehă, contribuind la îmbunătățirea relațiilor dintre partenerii sociali. Cu toate acestea, niciun partener social național nu a semnat un acord multisectorial care să reflecte domeniul de aplicare al sectoarelor la nivel european. Revizuirea comună necesită implementarea continuă și permanentă a Orientărilor prin intermediul acordurilor, al sensibilizării și al diseminării de informații cu privire la acestea de către partenerii sociali, precum și punerea lor în aplicare a de către membrii naționali semnatari ai Comitetelor de Dialog Social respective.

În ciuda adoptării lor formale foarte limitate de către partenerii sociali naționali, Orientările Multisectoriale au contribuit totuși la o mult mai mare sensibilizare cu privire la VHPT la nivel național, european și internațional și, în special, la rolul esențial al partenerilor sociali în găsirea unor soluții comune la această problemă.

Orientările au fost menționate pe scară largă ca o bună practică internațională, de exemplu, de către OIM, care a contribuit la informarea despre includerea VHPT în conținutul și negocierile pentru OIM C190 și R206 (OIM 2016, 2018 și 2019) și ca o bună practică în orientările internaționale privind eliminarea violenței împotriva femeilor în lumea muncii (OIM și UN Women 2019).

Studiile de cercetare și consultările cu angajatorii și sindicatele din sectoarele acoperite de proiect subliniază importanța Orientărilor Multisectoriale în facilitarea adoptării de orientări sectoriale specifice la nivel european, de exemplu, în sectorul transporturilor și în sectorul

educației. Recomandările comune ale partenerilor sociali europeni din domeniul transportului public urban privind combaterea violenței și a insecurității în transportul public urban (UITP și ETF 2021) au fost semnate în 2020, acoperind violența internă și externă. În sectorul educației, ETUCE a sporit gradul de sensibilizare cu privire la VHPT în școli, săvârșită de elevi, părinți și membri ai familiei. În cadrul unui proiect separat care vizează sensibilizarea cu privire la recomandările privind prevenirea și reducerea VHPT (ETUCE-EFFA 2013), orientările pentru sectorul educației (ETUCE-EFFA 2013) acoperă șase etape menite să prevină VHPT: inventarierea, înțelegerea situației; cooperarea în vederea stabilirii unor măsuri adecvate; promovarea bunelor practici, raportarea incidentelor, formarea inițială și continuă, precum și monitorizarea și urmărirea desfășurării proiectelor.

Mai recent, Orientările au constituit un punct de referință pentru un proiect comun al partenerilor sociali din administrația locală și regională (EPSU & CCRE 2022), care se concentrează asupra a trei domenii importante: violența și hărțuirea la locul de muncă de către terți, egalitatea de gen și migrația. În mod similar, VHPT este inclus în Acordul-cadru privind digitalizarea convenit în 2022 de către Comitetul de dialog social pentru administrațiile publice centrale (TUNED & EUPAE) (a se vedea secțiunea 4).

nu face
parte
din
job-ul
meu

Secțiunea 2: Date privind prevalența și cauzele VHPT

2.1 Introducere

Această secțiune începe prin trecerea în revistă a datelor și dovezilor existente privind incidența și efectele VHPT, inclusiv efectele pandemiei COVID-19. Aceasta se bazează pe date internaționale, europene și naționale privind VHPT și pe date sectoriale relevante pentru sectoarele acoperite în cadrul proiectului. A doua parte a acestei secțiuni rezumă constatările unui sondaj trans-sectorial privind VHPT realizat în cadrul proiectului.

În general, datele din sondaje arată atât gravitatea, cât și nivelul VHPT din ultimii ani (Eurofound 2015, 2022a & 2022b, EU-OSHA 2022a & 2022b, Hagedorn-Rasmussen et al. 2021, FP-CGIL 2022). Estimările privind VHPT variază între 2% și 23% din totalul lucrătorilor și până la 42% din angajații care lucrează în contact direct cu publicul (EU-OSHA 2010, Eurofound 2015). Cu excepția penitenciarelor dominate de bărbați, femeile și lucrătorii mai tineri, în special femeile tinere, sunt afectate în mod disproporționat de VHPT (TUC 2018, FRA 2014). Potrivit confederației sindicale daneze, FH (2021), cele mai mari riscuri de hărțuire sexuală au fost actele săvârșite de utilizatorii de servicii și de clienți (60%).

Ce înseamnă acest lucru pentru sănătatea lucrătorilor? VHPT poate avea un impact semnificativ asupra sănătății fizice și mentale și asupra bunăstării, având ca rezultat niveluri mai ridicate de concedii medicale, stres psihosocial și o slabă retenție a lucrătorilor (Eurofound 2015, 2022b; EU-OSHA 2021, ETF 2017). Violența și hărțuirea la locul de muncă au și alte consecințe grave asupra sănătății, cum ar fi riscuri sporite de diabet de tip 2 (Xu et al. 2018) și de boli cardiovasculare (Xu et al. 2019). EWCTS (Eurofound 2022b) arată că lucrul cu clienții îi expune pe angajați la niveluri mai ridicate de risc pentru sănătate și securitate. Acestea includ niveluri mai ridicate de epuizare emoțională în comparație cu lucrătorii care nu au niciun contact cu clienții (40% și, respectiv, 14%), anxietate (53% și, respectiv, 27%), risc de depresie (38% și, respectiv, 20%), s-au plâns că nu au niciodată sau rareori energie (19% și, respectiv, 8%) sau că sănătatea și siguranța lor sunt în pericol (61% și, respectiv, 30%). În plus, pandemia COVID-19 a avut un impact fără precedent asupra siguranței, securității, sănătății și bunăstării lucrătorilor, cu niveluri tot mai ridicate de VHPT împotriva lucrătorilor din prima linie, a lucrătorilor din serviciile esențiale și a femeilor care au lucrat de acasă în timpul pandemiei (ONU 2020, OIM 2020 și 2021, OCDE 2020, Eurofound 2022a și 2022b, Comisia Europeană 2021).

În ocupațiile predominant feminine, cum ar fi învățământul și asistența medicală, și în sectoarele dominate de bărbați, cum ar fi transporturile, femeile sunt expuse în mod disproporționat la VHPT. Riscuri mai mari pot apărea în serviciile în care activitatea se desfășoară în locuri izolate sau mobile sau în timpul orelor târzii sau foarte timpurii, ceea ce este adesea cazul în transporturi, în munca în domeniul serviciilor de telecomunicații și în asistența medicală (OIM 2016, OIM 2018). Lipsa de resurse pentru echipamente, infrastructură și personal poate contribui la comportamente violente și de hărțuire, în special atunci când clienții sau utilizatorii serviciilor pot avea nevoi complexe care nu sunt satisfăcute. Datele sondajului francez privind condițiile de muncă și riscurile psihosociale (Beque & Mauroux 2017) au arătat că 73% dintre lucrători au fost în contact cu publicul, iar aproape jumătate (46%) dintre aceștia au declarat că au fost în contact cu „persoane în dificultate” și că au trebuit adesea să „calmeze oamenii”. Aceste niveluri au crescut de la sondajul precedent din 2013.

În timp ce creșterea nivelurilor de VHPT poate fi o consecință a unei mai mari conștientizări a problemei și a unei raportări mai eficiente, există un context politic și social mai larg cu care se confruntă serviciile publice, legat de măsurile de austeritate, de deficitul de personal, de creșterea numărului de persoane care lucrează singure și de cerințele mai mari față de manageri, precum și de lipsa de încredere în instituțiile statului (Eurofound 2021). Aceștia sunt factori care au devenit canale pentru revărsarea frustrării și a agresiunii utilizatorilor de servicii împotriva lucrătorilor din prima linie și pentru creșterea accentuată a VHPT.

Date referitoare la VHPT din anchetele europene privind condițiile de muncă

Sondajele EWCS (Ancheta Europeană privind condițiile de muncă – Eurofound 2010 și 2015) arată prevalența violenței la locul de muncă, impactul violenței la locul de muncă și legătura dintre calitatea locului de muncă, organizarea muncii și violența la locul de muncă. O schimbare majoră în timp este creșterea numărului de cazuri de muncă cu clienți, pacienți, utilizatori de servicii furioși, de la 16% în 2010 la 22% în 2015. Datele EWCS (2015) arată o incidență semnificativ mai mare a violenței externe și a hărțuirii din partea unor terțe părți în toate statele membre ale UE, în comparație cu violența internă din partea colegilor și a managerilor. Cinci țări – Slovacia, Estonia, Franța, Danemarca și Țările de Jos – raportează o prevalență de 25% a VHPT, față de media UE de 20%. În plus, femeile sunt afectate în mod disproporționat în locurile de muncă din administrația publică, sănătate, educație și transporturi. EWCS a identificat, de asemenea, aspecte legate de calitatea locului de muncă care au un impact asupra mediului social la locul de muncă, intensitatea muncii, calitatea timpului de lucru și reprezentarea lucrătorilor, printre alte domenii, care sporesc riscurile de VHPT.

O ediție specială din 2021 a EWCS, European Working Conditions Telephone Survey (Eurofound 2022a & 2022b), s-a concentrat pe impactul COVID-19 asupra lucrătorilor, inclusiv în serviciile de primă linie și în serviciile esențiale. Sondajul a fost realizat prin 70 000 de interviuri telefonice în 36 de țări, deși nu este comparabil cu alte EWCS, din cauza contextului COVID-19 și a metodologiei.² Este interesant de remarcat faptul că 81% dintre toți lucrătorii au lucrat cu clienți, elevi sau pacienți, în timp ce mai mult de jumătate dintre lucrători (53,3%) au lucrat adesea sau întotdeauna cu aceștia.

Constatări legate de comportamente sociale negative în ultimele 12 luni (Eurofound, 2022b):

- 15% dintre lucrători au fost supuși unui comportament social advers, dintre care 9,3% au fost expuși la abuzuri verbale și amenințări, 5,9% la bullying, hărțuire sau violență și 1,8% la atenții sexuale nedorite;
- Lucrătorii care oferă servicii clienților au avut parte de un nivel de două ori mai mare de violență și hărțuire decât lucrătorii care nu lucrează cu clienții (14% și, respectiv, 7%) și de șapte ori mai mare de atenție sexuală nedorită (0,3% și, respectiv, 2,1%);
- Frecvența cu care un lucrător interacționează cu un client este importantă; lucrătorii care lucrează cu clienții rareori sau numai uneori au raportat o creștere a comportamentului social advers cu 20-30%, cu excepția atenției sexuale nedorite, care a crescut de 4 ori; cu

² Datele Eurofound rezumate mai jos au fost prezentate la conferința finală a proiectului TPVH de la Madrid din 29 noiembrie 2022, pe baza unei analize separate a datelor realizate de Viginta Ivaskaite-Tamosiune, ofițer de cercetare, Eurofound. A se vedea Eurofound (2022b).

toate acestea, lucrul cu clienții adesea sau întotdeauna a dublat ponderea lucrătorilor care se confruntă cu un comportament social advers în comparație cu cei care lucrează cu clienții mai rar.

Studiul subliniază, de asemenea, importanța sprijinului din partea unui manager, aproape o treime dintre lucrătorii expuși la comportamente sociale negative nu au primit niciodată sau rareori sprijin din partea managerilor lor. Acesta este un aspect important, deoarece concluziile proiectului VHPT în toate cele șase sectoare arată că mulți lucrători consideră VHPT „ca făcând parte din muncă” și raportează rareori cazurile de VHPT.

Datele studiului din diferite sectoare și ocupații arată că:

- Lucrătorii din activitățile spitalicești și din „alte tipuri de transport terestru de pasageri” (inclusiv transportul terestru de pasageri din zonele urbane și suburbane) au declarat că s-au confruntat cu abuzuri sau amenințări verbale, precum și cu intimidare, hărțuire și violență de două ori mai des decât media UE.
- Lucrătorii din activitățile spitalicești au raportat că au primit atenție sexuală nedorită de trei ori mai mult decât media UE;
- Lucrătorii din sectorul activităților de ocupare a forței de muncă au raportat un număr dublu de abuzuri sau amenințări verbale și de atenții sexuale nedorite, dar mai puține cazuri de intimidare, hărțuire și violență decât media UE.
- Ponderea globală a abuzurilor sau amenințărilor verbale în sectorul educației a fost sub media UE, fiind mai mare în activitățile din învățământul secundar.
- Cele mai scăzute niveluri ale oricărei forme de comportament social advers au fost raportate în sectorul telecomunicațiilor;
- În ceea ce privește ocupațiile, peste 20% dintre lucrătorii din domeniul serviciilor de protecție (pomperii, polițiștii, gardienii de închisoare și agenții de securitate) și profesioniștii din domeniul sănătății au raportat cele mai ridicate niveluri de intimidare, hărțuire și violență (de 2-3 ori mai mari decât media UE de 5,9%).
- Profesioniștii din domeniul sănătății și profesioniștii asociați din domeniul sănătății au raportat niveluri de până la 3 ori mai mari de atenție sexuală nedorită în comparație cu media UE.

2.2 Date specifice sectoarelor acoperite de proiect

Există date și dovezi cu privire la cauzele VHPT în penitenciare, educație, transporturi și spitale, dar există foarte puține date sectoriale disponibile privind VHPT în sectorul telecomunicațiilor, în serviciile de recepție/servicii pentru clienți din administrația locală și regională și în serviciile de ocupare a forței de muncă.

Servicii ale administrației publice centrale (servicii de ocupare a forței de muncă și penitenciare)

Proiectul a acoperit două servicii furnizate de administrațiile centrale sau federale: servicii de ocupare a forței de muncă și penitenciare. Există o lacună în ceea ce privește datele privind violența și hărțuirea în serviciile de ocupare a forței de muncă, în timp ce unele dintre cele mai grave forme de VHPT se regăsesc în sectorul penitenciar.

Populația din penitenciare prezintă probleme din ce în ce mai complexe de sănătate mintală, de exemplu, în Marea Britanie, unul din patru deținuți suferă de tulburare de hiperactivitate cu deficit de atenție (Guardian, 1 iunie 2022), pe care personalul penitenciarelor nu este suficient de bine pregătit să le trateze. O creștere recentă a VHPT în mai multe State Membre ale UE este legată de condițiile de muncă de proastă calitate, de supraaglomerare și de lipsa de personal, cu resurse limitate pentru trecerea la un model de reintegrare și reabilitare (EPSU/ Vereycken & Ramioul 2019). Încarcerarea și restricțiile severe ale autonomiei sunt exacerbate de supraaglomerare, de lipsa de personal, de lipsa de intimitate și de accesul inadecvat la educație sau la alte facilități de recreere. În plus, deținuții se confruntă cu violența structurală, definită ca fiind „modalități sistemice, structurale sau instituționale prin care oamenii sunt împiedicați să aibă acces la resursele necesare pentru a-și satisface nevoile de bază și să atingă calitatea vieții care ar fi altfel posibilă”. (Institutul Ludwig Boltzmann 2021:20).

Un mediu de lucru precar și un loc de muncă ostil au condus la o cultură a intimidării, agresiunii și violenței, care a devenit o problemă tot mai mare, ceea ce, potrivit unui raport al Inspectoratului Olandez al Muncii, a făcut ca 79% dintre instituțiile penitenciare să raporteze aceste probleme (EPSU 2013). Cercetările efectuate în Danemarca au arătat că 34% dintre ofițerii de penitenciare au trecut prin situații în care propria viață a fost în pericol, în timp ce mai mult de jumătate (52%) dintre ofițerii de penitenciare au fost victime ale violenței fizice (Østergaard Larsen et al. 2020).

Prevalența amenințărilor și a violenței la locul de muncă poate duce la tulburări de stres post-traumatic (PTSD). În sistemul penitenciar din Danemarca, 27,1% dintre ofițerii de penitenciare, gardienii și ofițerii de trafic din penitenciare prezentau simptome de tulburare de stres post-traumatic, depresie, anxietate sau stres, la niveluri mai ridicate decât cele constatate în poliție sau în forțele armate (Østergaard Larsen et al. 2020). Într-un alt studiu, PTSD este înregistrat ca fiind mult mai ridicat în penitenciare, în comparație cu îngrijirea persoanelor în vârstă, psihiatria și școlile speciale (Andersen et al. 2019). Deși datele arată că ratele mai mari de stres și PTSD sunt raportate de femei în general, în rândul personalului penitenciar, există o proporție mai mare de bărbați care se confruntă cu simptome PTSD, în timp ce o proporție mai mare de femei se confruntă cu stresul (Østergaard Larsen et al. 2020). Acest lucru poate sugera că femeile au structuri de adaptare și de sprijin mai bune în interiorul și în afara locului de muncă, ceea ce ajută la dezvoltarea rezilienței.

Genul, precum și etnia, personalitatea, experiența de sprijin, atitudinile personale față de muncă, cultura locului de muncă, inclusiv o cultură de muncă macho, și o creștere a numărului de femei deținute cu probleme de sănătate mintală și de dependență și cu experiențe de victimizare prin violență domestică, se numără printre factorii de risc care trebuie luați în considerare. Într-un studiu danez, 68% dintre femeile din personalul penitenciar au avut parte de atenții sexuale nedorite, în comparație cu 20% dintre bărbații din personal (Østergaard Larsen et al. 2020). Adesea, închisorile nu iau în considerare faptul că multe femei deținute au fost victime ale violenței repetate și ale violenței domestice și că această violență este produsă ca parte a unui continuum de violență (Natacha Chetcuti-Osorovitz 2021). Luând cuvântul la seminarul EPSU,

Natacha Chetcuti-Osorovitz a susținut că este important să se recunoască vulnerabilitățile cu care se confruntă femeile deținute, dintre care multe au fost ele însele victime ale violenței, și că femeile au nevoie de instrumente care să le asigure că „în calitate de victimă a violenței nu trebuie să acționezi cu violență”. În cartea sa recentă s-a bazat pe interviuri cu 42 de femei deținute, 35 de femei au fost victime ale violenței, unele ca urmare a prostituției sau a violenței economice (în care finanțele lor erau controlate pentru a menține dependența față de un agresor), și toate au fost în situații dificile din punct de vedere social, inclusiv confruntate cu rasismul, ceea ce a dus la scăderea respectului de sine. S-a constatat că privatizarea sistemului de cantine din închisori a avut un impact negativ disproporționat asupra deținuților.

Condițiile de muncă și nivelul de acoperire cu personal sunt esențiale pentru a înțelege ratele în creștere ale VHPT. Cercetările privind condițiile de angajare în penitenciarele din Suedia, Regatul Unit, Italia și Grecia au constatat o deteriorare semnificativă a condițiilor de muncă în ultimii ani (EPSU/Vereycken & Ramioul 2019). FNV olandez (care încorporează fostul sindicat al serviciilor publice, Abvakabo) constată că inițiativele planificate pentru combaterea violenței nu au fost implementate din cauza reducerilor de cheltuieli și de personal. Potrivit liniei telefonice de urgență a sindicatului pentru personalul care lucrează în închisori, aceste probleme s-au agravat ca urmare a creșterii volumului de muncă și a personalului insuficient. Situația s-a înrăutățit în timpul COVID-19, care, într-un context de supraaglomerare a deținuților, de înrăutățire a condițiilor de detenție și de izolare, a prezentat riscuri mai mari de infectare și îmbolnăvire de COVID-19 în rândul deținuților și al personalului penitenciar. S-au făcut apeluri repetate pentru politici penitenciare axate pe prevenire și pentru formarea personalului; îmbunătățirea condițiilor de muncă, a salariilor și a nivelului de personal; precum și reducerea populației penitenciare prin intermediul unor politici de prevenire mai bune, axate pe reabilitare și reintegrare, și investiții în servicii publice, inclusiv în servicii de combatere a violenței domestice (EPSU 2021; EuroPris 2021; Parlamentul European 2017; EPSU/Vereycken & Ramioul 2019).

Servicii front-desk / servicii pentru clienți în administrația locală și regională

În comparație cu alte sectoare, există puține date privind amploarea VHPT în administrația locală și regională, deși dovezile colectate de partenerii sociali din administrația locală și regională arată că nivelurile de violență și hărțuire verbală, psihologică și online au crescut împotriva lucrătorilor care au contact cu publicul (EPSU & CCRE 2022). Dovezile clare arată niveluri substanțial crescute de agresivitate, nerăbdare și frustrare din partea publicului larg atunci când accesează serviciile din administrația locală și regională.

În Italia, o cercetare efectuată în 2018 a arătat că nouă din zece asistenți sociali municipali au fost victime ale violenței și agresiunii, puțini lucrători au raportat problema și mulți au considerat-o ca fiind „parte a muncii” (EPSU et al. 2022). Având în vedere că doar 26% dintre aceștia au raportat VHPT la forțele de ordine și doar 8% la administrația locală, acest lucru arată o tendință îngrijorătoare de lipsă de securitate și protecție pentru personal. În cadrul sondajului danez privind mediul de lucru și sănătatea la locul de muncă din 2018 (Arbeidstilsynet 2018), 21% dintre angajații din sectorul administrației regionale au suferit amenințări cu acte de violență și 14% violență fizică la locul de muncă în ultimele 12 luni, cu o frecvență mai mare a violenței sau amenințărilor în psihiatrie și în instituțiile sociale. Lucrătorii care au desfășurat activități de telemuncă în perioadele de lockdown au fost afectați de hărțuirea online și de violența domestică, în timp ce lucrătorii care au continuat să furnizeze servicii esențiale de primă linie în contact direct cu publicul s-au confruntat cu riscuri sporite din partea unor utilizatori de servicii mai agresivi, mai conflictuali și mai frustrați.

Sectorul școlar

În sectorul școlar, datele arată niveluri ridicate de VHPT, inclusiv hărțuire verbală, hărțuire digitală și amenințări, cu un impact negativ asupra mediului de lucru, a comportamentului elevilor și a sănătății și bunăstării cadrelor didactice (Andersen et al. 2021a și 2021b). Un studiu național realizat de Sindicatul Danez al Profesorilor (DLF) și de Centrul Național de cercetare privind mediul de lucru, 56% dintre profesori au raportat un comportament agresiv al elevilor sub formă de hărțuire, amenințări și violență (Winding et al. 2021), ceea ce duce la niveluri mai ridicate de extenuare a profesorilor (Winding et al. 2022).

Alte date din sondaje arată că aproximativ 6,6% dintre lucrătorii din sectorul educației raportează că au fost supuși la intimidare sau hărțuire (față de media UE27 de 5%) (ETUCE 2010). Un studiu anterior, care datează din 2009, realizat în Danemarca, SUA și Polonia, a constatat că violența în școli a devenit un fenomen din ce în ce mai răspândit (Kowzan 2009). Sindicatul profesorilor din Germania, VBE, a constatat că violența școlară afectează 1 din 4 școli (Pearson 2018). Niveluri ridicate de VHPT împotriva cadrelor didactice se constată în Bulgaria. Un sondaj național realizat de CITUB (2018) a găsit dovezi ale unei VHPT larg răspândite, care atinge nivelul cel mai înalt în profesiile feminizate, cum este învățământul. Sondajul a arătat că, deși 40% dintre angajatori erau îngrijorați de violență și hărțuire, doar 25% au pus în aplicare măsuri de prevenire a violenței și hărțuirii. Nivelurile în creștere ale VHPT, documentate într-un sondaj realizat de Uniunea Profesorilor Bulgari, au arătat că 65% dintre cadrele didactice au suferit violență psihologică și 2,5% violență fizică. Aceste acte de violență au fost săvârșite fie de către elevi, fie de către părinți sau rude ale elevilor (EPSU et al. 2022).

Pandemia COVID-19 a avut un impact negativ suplimentar asupra cadrelor didactice de sex feminin, cu niveluri tot mai ridicate de intimidare și hărțuire online (Internaționala Educației 2021, ETUCE 2021). Femeile cadre didactice s-au confruntat cu un stres suplimentar, deoarece trebuiau să își asume frecvent responsabilități la domiciliu, precum și predarea online, cu un volum de muncă sporit și fără resurse adecvate. Un studiu privind cadrele didactice și personalul de sprijin realizat de Comitetul pentru Irlanda de Nord al Grupului pentru educație din Congresului Irlandez al Sindicatelor (2018) a constatat că reducerile de personal din educație au înrăutățit situația. În fiecare an, unul din trei angajați din învățământ suferă abuzuri fizice și 83% au fost abuzați verbal de către elevi sau părinți.

Transportul public urban

Lucrătorii din transportul public urban se confruntă cu riscuri semnificative de violență din partea terților, în special șoferii de autobuz și tramvai, controlorii de bilete, conductorii și vânzătorii de bilete de la ghișee și serviciile pentru clienți, care adesea consideră că VHPT face „parte din muncă”. Efectele COVID-19 au adăugat riscuri suplimentare pentru lucrătorii din transporturi, inclusiv modul în care refuzul pasagerilor de a respecta măsurile de protecție pentru a reduce transmiterea virusului în timpul pandemiei a dus la creșterea cazurilor de abuz verbal și fizic, a ostilității, a agresiunii și a hărțuirii sexuale îndreptate împotriva angajaților din transporturi (ETF 2020, ITF 2020). În plus, înainte de pandemie, un sondaj realizat de ETF a relevat o creștere îngrijorătoare a hărțuirii sexuale fizice, verbale și non-verbale, a urmăririi și a abuzurilor (ETF 2017). Sondajul a constatat că 63% dintre femeile care lucrează în transporturi în Europa au suferit cel puțin un act recent de violență; 26% dintre femeile care lucrează în transporturi consideră că hărțuirea face parte din muncă și nu raportează problema. Modificările în ceea ce privește nivelul de personal din transportul public urban și schimbările în organizarea muncii, de exemplu, au dus la creșterea numărului de persoane care lucrează singure și/sau la o lipsă

de suport de securitate. Lucrătoarele din transporturi raportează că problemele de sănătate, cum ar fi anxietatea, stresul, insomnia, depresia și deteriorarea sănătății fizice de lungă durată sunt cauzate de violență și hărțuire, cu „...efecte devastatoare asupra sănătății și bunăstării fizice și mentale a lucrătoarelor, asupra capacității lor de a munci și asupra relațiilor cu familia, cuprietenii și colegii de muncă” (ETF 2017:3). În plus, VHPT are implicații semnificative pentru siguranța pasagerilor (Forumul internațional al transporturilor 2018).

În sectorul transporturilor, un sector dominat de bărbați, în care doar 22% dintre locurile de muncă sunt ocupate de femei, normele sociale consolidează stereotipurile conform cărora femeile nu „au ce căuta” în forța de muncă din domeniul transporturilor. Violența și hărțuirea reprezintă un factor major care afectează atragerea și menținerea femeilor în locurile de muncă din domeniul transporturilor (OIM 2013), care este în prezent abordat de Platforma UE pentru schimbare privind femeile în transporturi a Comisiei Europene. Recomandările comune ale partenerilor sociali europeni (UITP și ETF 2014) pentru promovarea ocupării forței de muncă feminine în sectorul european al transportului public urban stabilesc un obiectiv ambițios de creștere a ponderii femeilor angajate de la 17,5% în 2011, la 25% până în 2020 și la 40% în 2035.

Sectorul telecomunicațiilor

Lucrătorii din domeniul telecomunicațiilor reprezintă un grup de lucrători care se confruntă cu niveluri tot mai ridicate de VHPT, afectând în special lucrătorii implicați în instalarea infrastructurii și în reparații, în serviciile destinate clienților din magazine și din punctele de vânzare cu amănuntul din domeniul telecomunicațiilor, precum și în furnizarea de servicii online, prin intermediul centrelor de apel și la domiciliul clienților. În plus, există lacune cu privire la datele referitoare la experiențele lucrătorilor legate de VHPT, în comparație cu alte sectoare. O preocupare recentă în sectorul telecomunicațiilor este creșterea teoriilor conspirației, care sunt legate de extremismul politic, de furia statului și de justificarea agresiunii, în special în rândul persoanelor cu paranoia accentuată. Acest lucru a dus la credințele conspiraționiste privind telefonie mobilă 5G, conform cărora tehnologia este un transmitător de COVID-19 (Jolley și Patterson 2020). În Regatul Unit, Irlanda și Țările de Jos, au fost comise atacuri fizice și verbale împotriva lucrătorilor din domeniul telecomunicațiilor (ETNO, GSMA și ENI-Europa 2020), inclusiv amenințări cu acte de violență, amenințări cu moartea, violență verbală și fizică, distrugerea echipamentelor de instalare a rețelei, a infrastructurii 5G și a stâlpilor de telefonie mobilă (Guardian 7 mai 2020). Monitorizarea acestor incidente de către ETNO și GSMA în 2020 a dezvăluit 120 de atacuri asupra rețelelor de telefonie mobilă, inclusiv incendierea infrastructurii critice de telecomunicații, în zece țări europene, punând în pericol de rănire lucrătorii, publicul și atacatorii. Atacurile asupra lucrătorilor din serviciile esențiale și a infrastructurii vitale perturbă serviciile de urgență și pun în pericol vieți (Jolley și Patterson 2020). Au existat apeluri pe scară largă pentru ca aceste violențe să înceteze, inclusiv o declarație comună emisă în acest sens de ETNO, GSMA și ENI-Europa (2020).

Sectorul spitalicesc

În ultimii ani, proliferarea studiilor internaționale, europene și naționale indică o îngrijorare cu privire la creșterea îngrijorătoare a nivelurilor de PTHV în spitale și în sectorul sanitar în general, în special după pandemie. Sondajele recente, inclusiv datele din EWCTS (Eurofound, 2022b) discutate mai sus, indică o creștere semnificativă a violenței și hărțuirii împotriva lucrătorilor din domeniul sănătății de la pandemie încolo, iar violența este în general considerată ca fiind endemică, indiferent de nivelul de dezvoltare sau de securitate al unei țări (ICN, ICRC, IHF & WMA 2022; Thornton 2022).

Lucrătorii din domeniul sănătății raportează frecvent că agresiunea din partea utilizatorilor de servicii, a pacienților și a aparținătorilor a devenit un lucru obișnuit (EU-OSHA 2022b, EPSU 2017, INMO 2021, Pillinger 2017). Într-un departament de urgență al unui spital, un pacient cu demență sau cu probleme de sănătate mintală poate avea dificultăți în a înțelege o situație în care se află (Hagedorn-Rasmussen et al. 2021). Lipsa de personal poate contribui la comportamente agresive, în special atunci când utilizatorii de servicii și pacienții au nevoi complexe care nu sunt satisfăcute și care sunt expresii ale neputinței, neglijării și stresului. În domeniul asistenței medicale, epuizarea și stresul au devenit o problemă mult mai mare de la pandemie încolo.

Studiile recente includ date internaționale și europene care arată niveluri semnificative de VHPT (ICN et al. 2022, EMO 2022, Eurofound 2015, 2022), ceea ce este confirmat în studiile naționale din Bulgaria (CITUB 2018), Republica Cehă (Ombudsman et al. 2019; Euroeduca 2010); Danemarca (Arbeidstilsynet 2018); Finlanda (Reknes et al. 2017, Finnish Institute of Occupational Health 2021); Germania (Schablon et al. 2012), Irlanda (Irish Examiner 2022, INMO 2021), Italia (FP-CGIL 2022); și Regatul Unit (British Medical Association 2022, ICS 2021, Guardian 1 June 2022, UNISON & Nursing Times 2021). Rezumând concluziile acestor sondaje, între 35% și 70% dintre lucrătorii din domeniul sănătății au experimentat o anumită formă de VHPT. Unele dintre cele mai ridicate niveluri de violență și hărțuire sunt raportate în departamentele de accidente și urgențe, în clinicile ambulatorii și în secțiile de internare, în special în serviciile de îngrijire geriatrică și de sănătate mintală.

Există, de asemenea, o lipsă de formare a personalului în ceea ce privește recunoașterea și gestionarea comportamentului ostil și agresiv, inclusiv modul în care evoluează actele de violență și modul în care personalul poate întrerupe și perturba un comportament, cum ar fi gesturile și expresiile verbale agresive (FP-CGIL 2022, UNISON 2018). În timp ce sondajele arată că personalul este grav stresat de violența experimentată, cu cât instituția a pregătit mai bine angajații pentru a face față clienților agresivi și violenți, cu atât este mai mic riscul ca angajații să se confrunte cu agresiuni. Ca și în alte sectoare, o constatare permanentă este „generalizarea VHPT” și nivelurile scăzute de raportare de către lucrătorii din domeniul sănătății. Cele mai mari riscuri de VHPT le întâmpină asistentele medicale și asistenții medicali, deoarece aceștia sunt în contact direct cu pacienții și trebuie să gestioneze vulnerabilitățile emoționale exprimate de pacienți și de aparținătorii acestora.

Nivelurile ridicate ale cererii, măsurile de austeritate care au dus la insuficiența personalului și timpii lungi de așteptare au contribuit la creșterea recentă a nivelurilor VHPT (HOSPEEM-EPSU 2021). În plus, dezinformarea cu privire la vaccinuri a incitat la violențe fără precedent, inclusiv la atacuri cu bombe incendiare împotriva centrelor de vaccinare din Franța și Polonia, precum și la amenințări la adresa lucrătorilor din domeniul sănătății și a reprezentanților sindicatelor în unele țări (EPSU & CEMR 2022). De exemplu, în Franța, violențele și agresiunile împotriva lucrătorilor din domeniul sănătății au determinat guvernul să adopte măsuri care să le ofere lucrătorilor gărzi de securitate atunci când se deplasează la și de la locul de muncă (France info 2020). În plus, vulnerabilitatea și suferința în rândul pacienților cu probleme complexe de sănătate mintală și sociale a reprezentat un factor de risc suplimentar, crescând nivelurile de VHPT (Beque & Mauroux 2017). Reducerea numărului de personal și creșterea numărului de cazuri de muncă solitară adaugă riscuri suplimentare atunci când un singur membru al personalului este în contact cu un pacient în timpul vizitelor, examinărilor, tratamentelor sau gestionării îngrijirilor în locuri izolate și dispersate geografic. Măsurile de securitate pot fi, de asemenea, inadecvate, cum ar fi iluminatul slab în interiorul spitalelor și în zonele de parcare.

2.3 Rezultatele anchetei proiectului VHPT

Prezentare generală

O parte importantă a proiectului VHPT a fost revizuirea implementării și actualizarea Orientărilor multisectoriale. Între toamna anului 2021 și la începutul anului 2022 a fost realizat un sondaj online privind VHPT, care a acoperit cele șase sub-sectoare ale proiectului. Sondajul s-a adresat organizațiilor naționale ale partenerilor sociali pentru a informa webinarele din cadrul proiectului și, de asemenea, pentru a prezenta recomandările formulate în acest raport cu privire la actualizarea Orientărilor multisectoriale.³

Au fost primite în total 165 de răspunsuri complete la sondaj din 19 țări, inclusiv răspunsuri de la organizații la nivel european. Dintre aceste răspunsuri, 59 provin de la un sindicat, 87 de la o organizație de angajatori, în timp ce 19 nu s-au identificat ca sindicate sau organizații de angajatori. Tabelul 1 ilustrează defalcarea celor 165 de răspunsuri pe sectoare și pe medii sindicale și patronale. Dintre sectoarele acoperite în cadrul proiectului, cel mai mare număr de răspunsuri a venit din sectorul penitenciar, urmat de sectorul spitalicesc și de cel al transportului public urban. Cele mai multe răspunsuri din partea sindicatelor provin din sectorul spitalicesc, în timp ce cel mai mare număr de răspunsuri din partea angajatorilor provin din sectorul penitenciar. S-a efectuat o analiză suplimentară a datelor sondajului pentru a se identifica similitudinile și diferențele dintre sectoare.

Tabelul 1: Răspunsuri din partea sindicatelor și angajatorilor (165 de răspunsuri)

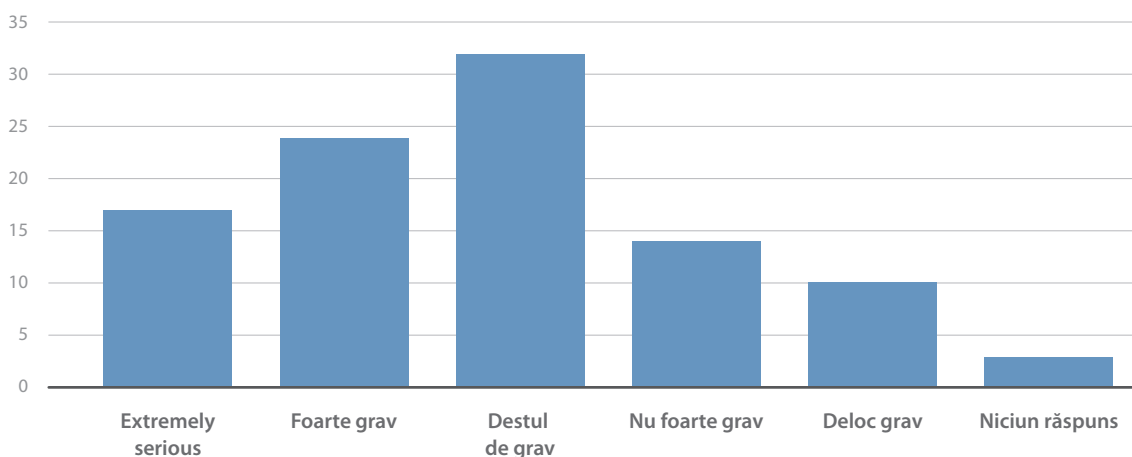
Sectorul	Sindicatul	Angajatorul	Neidentificat	Total
Servicii de ocupare	4	2	0	6
Front desk: administrație locală și regională	2	3	1	6
Spitale	16	4	1	21
Penitenciare	7	44	9	60
Școli secundare	9	0	0	9
Telecomunicații	1	4	0	5
Transport public urban	7	11	1	19
Altele	13	19	7	39
Total	59	87	19	165

³ Ancheta online, desfășurată în perioada noiembrie 2021 - februarie 2022, a avut ca scop obținerea unei imagini a percepțiilor despre TPVH, a răspunsurilor politice și de altă natură ale partenerilor sociali pentru prevenirea și abordarea TPVH, precum și a opiniilor privind actualizarea Orientărilor multisectoriale. Sondajul conținea 24 de întrebări (20 cu alegere multiplă și 4 cu răspuns deschis). Sondajul a fost pus la dispoziție în 10 limbi. Datele din sondaj au fost examinate pentru a se identifica erorile de date și duplicările, iar răspunsurile incomplete au fost eliminate din analiza rezultatelor.

Gravitatea VHPT și impactul său asupra furnizării serviciilor

În general, majoritatea respondenților definesc VHPT ca o problemă gravă (a se vedea graficul 1). Dintre cei 165 de respondenți la sondaj, 17% consideră că VHPT este extrem de gravă, 24% foarte gravă, în timp ce 32% au declarat că este destul de gravă. Un număr mult mai mic consideră că VHPT nu este o problemă gravă.

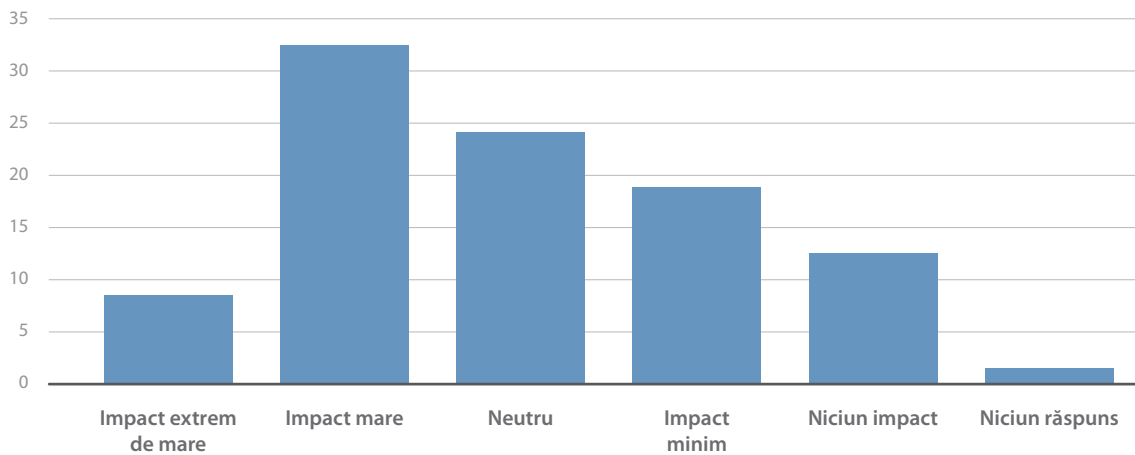
Graficul 1: Cât de gravă este TPHV(%)?



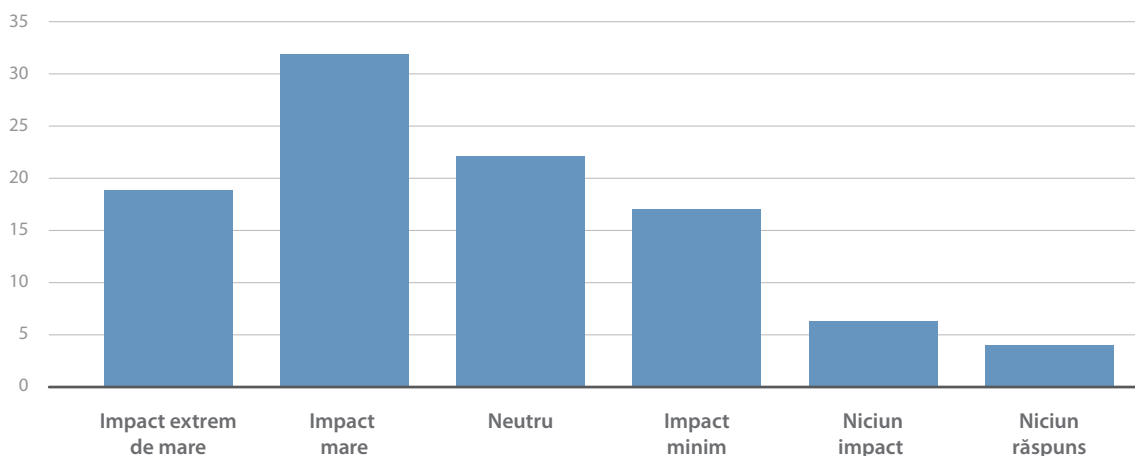
Se pare că nu există mari diferențe între țări și sectoare în ceea ce privește percepția asupra gravității problemei, deși problema este considerată ca fiind cea mai gravă în închisori, în spitale și în prim-planul administrației locale și regionale. În timp ce atât sindicatele, cât și angajatorii consideră că VHPT este o problemă gravă, sindicatele care au răspuns la sondaj atribuie un nivel mai mare de gravitate VHPT (16% dintre sindicate, față de 8% dintre angajatori, consideră problema extrem de gravă; 11% dintre sindicate, față de 25% dintre angajatori, consideră VHPT ca fiind foarte gravă; și 20% dintre sindicate o consideră destul de gravă, față de 25% dintre angajatori).

Impactul VHPT asupra furnizării serviciilor

După cum se vede în graficul 2, o treime (33%) dintre respondenți au declarat că VHPT a avut un impact mare asupra furnizării de servicii, iar 9% că a avut un impact extrem de mare. Alți 24% declară că a avut un impact neutru și 19% un impact minim. Există unele diferențe între sectoare, cel mai mare impact asupra calității serviciilor fiind raportat în sectorul penitenciar, în sectorul spitalicesc și în școlile secundare, urmat de transportul urban, telecomunicații, serviciile de ocupare a forței de muncă și serviciile de recepție din administrația locală și regională.

Graficul 2: Impactul TPVH asupra serviciilor, toate sectoarele (%)

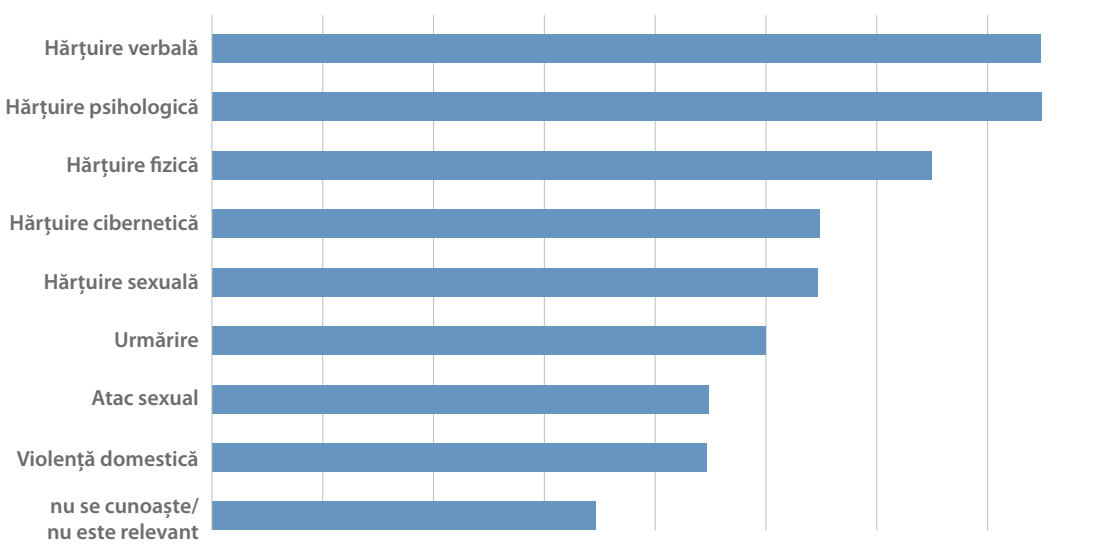
Cel mai mare impact pare să fie asupra modului în care sunt furnizate serviciile, inclusiv furnizarea de servicii mai puțin personalizate, raportată de 40% dintre respondenți, retragerea serviciilor raportată de 17% dintre respondenți și faptul că sunt forțați să transfere serviciile online din motive de siguranță, raportate de 5% dintre respondenți. Majoritatea respondenților au declarat că pandemia de COVID-19 a avut un impact extrem de mare sau mare asupra VHPT, confirmând cercetările efectuate în întreaga Europă cu privire la creșterea recentă a VHPT de la debutul pandemiei. Graficul 3 arată că 19% dintre respondenți au indicat că a existat un impact extrem de mare, 32% un impact mare, 22% un impact neutru, 17% un impact minim și 6% niciun impact. Graficul 3:

Graficul 3: Impactul COVID-19 asupra TPVH toate sectoarele (%)

Principalele tipuri de VHPT cunoscute

Graficul 4 ilustrează diferitele tipuri de VHPT în toate sectoarele, arătând că hărțuirea verbală, urmată de hărțuirea psihologică și violența fizică/agresiunea sunt cele mai frecvente forme de VPHV. Din totalul violenței și hărțuirii raportate, 15% au fost de hărțuire verbală, 15% de hărțuire psihologică, 13% de violență fizică și agresiune, urmate de hărțuirea cibernetică (11%), hărțuirea sexuală (11%), hărțuirea (10%), urmărirea (10%), violența domestică (10%). Alți 7% nu știau care sunt principalele forme de VHPT în sectorul lor.

Graficul 4: Principalele tipuri de TPHV toate sectoarele (%)



Se observă unele diferențe între sectoare. Violența fizică este clasată la un nivel mai ridicat în penitenciare, spitale și transporturi decât în alte sectoare, în timp ce formele de hărțuire verbală, psihologică și sexuală sunt clasate la niveluri similare în toate sectoarele. În sectorul telecomunicațiilor, violența fizică și hărțuirea verbală sunt clasate pe primele locuri. În școlile secundare, serviciile de ocupare a forței de muncă și serviciile de recepție, situația este ușor diferită, hărțuirea verbală, urmată de hărțuirea psihologică și violența fizică fiind clasate pe primele locuri. În penitenciare, hărțuirea verbală este clasată pe primul loc, urmată de violența fizică.

În ceea ce privește măsurile introduse pentru a preveni și a aborda TPSV, mulți parteneri sociali nu au pus în aplicare măsuri pentru a răspunde la TPSV. Tabelul 2 prezintă măsurile cel mai frecvent raportate de respondenții din mediul sindical și din mediul patronal (neidentificați se referă la respondenții care nu s-au identificat că provin fie dintr-un sindicat, fie dintr-o organizație de ocupare a forței de muncă). Din cele 165 de răspunsuri la sondaj, 21 de organizații (7 sindicate, 12 angajatori, 2 neidentificate), reprezentând 13% din totalul respondenților, au raportat că nu au cunoștință de nici o măsură introdusă pentru a pune capăt VHPT, în timp ce restul respondenților au raportat că a fost introdusă cel puțin o măsură.

Tabelul 2: Inițiative introduse în legătură cu VHPT (n=165)

	Sindicat	Angajator	Ne-identificat	Total
Creșterea gradului de conștientizare/ înțelegere a problemei	33	47	8	88 (53%)
Sprijin pentru angajații victime ale VHPT	23	53	8	84 (51%)
Implementarea procedurilor de reclamații	16	52	7	75 (45%)
Monitorizarea și urmărirea reclamațiilor	20	46	8	74 (44%)
Includerea în evaluarea de risc și planurile de prevenire	25	35	5	65 (40%)
Contractele colective	26	23	6	55 (33%)
Împărtășirea bunelor practici ci partenerii sociali	22	25	4	51 (31%)
Cadrul de politică pentru prevenirea și gestionarea VHPT	14	31	6	51 (31%)
Integrarea în Securitatea și sănătatea ocupațională	18	25	3	46 (28%)
Campanii de informare direcționate spre terți	16	10	1	27 (16%)
Lobby / campanii pentru o nouă legislație	13	3	0	16 (10%)
Parteneriat cu ONG-uri /asociații comunitare	4	6	1	11 (7%)
Altele	4	8	2	14 (8%)
Nu au fost introduse măsuri	7	12	2	21 (13%)

Cea mai importantă inițiativă raportată în cadrul sondajului este creșterea gradului de conștientizare, menționată de 53% dintre respondenți, printre exemplele de inițiativă numărându-se informarea, instruirea și promovarea unei mai bune conștientizări în rândul lucrătorilor și al managerilor cu privire la VHPT. Aceasta este urmată de sprijinul acordat victimelor VHPT care ar fi putut fi afectate fizic sau psihologic de VHPT, acțiune raportată de 51% dintre respondenți, inclusiv servicii de sprijin specifice, de exemplu, în cadrul programelor de sprijin pentru angajați și de sănătate la locul de muncă din cadrul întreprinderii. Stabilirea unor proceduri de raportare și de reclamații reprezintă un alt domeniu de activitate important, raportat de 45% dintre respondenți, la fel ca și monitorizarea reclamațiilor, raportată de 44% dintre respondenți. Deși există proceduri de reclamații, sindicatele adaugă că, în general, lucrătorii nu raportează cazurile de PTHV, fie din cauza încrederii limitate în mecanismul de reclamații, fie pentru că PTHV este considerată parte a muncii. Printre bunele practici se numără

dezvoltarea unor mecanisme de raportare online și confidențiale, precum și sensibilizarea lucrătorilor pentru a încuraja raportarea fără represalii.

O constatare importantă a acestei cercetări și o evoluție relativ recentă, este includerea VHPT în evaluările de risc și în planurile de prevenire, așa cum au raportat 40% dintre respondenți. În legătură cu aceasta, doar 28% dintre respondenți declară că VHPT este integrată în politicile de SSM. Este evident că sindicatele și angajatorii abia acum încep să dezvolte programe de SSM și de evaluare a riscurilor pentru a acoperi prevenirea VHPT și, în unele cazuri, au fost elaborate evaluări de risc separate și adaptate.

În ceea ce privește acordurile colective de muncă, doar 33% dintre respondenți au declarat că acestea conțin clauze referitoare la VHPT, ceea ce duce la proceduri mai bune, la răspunsuri colective și la o mai mare încredere. Cu toate acestea, asigurarea implementării depline a acordurilor colective este o problemă de durată. Alți 31% dintre respondenți declară că există un cadru politic pentru prevenirea și gestionarea problemei VHPT. Un cadru de politică, împreună cu ACB, poate juca un rol esențial în stabilirea codurilor de conduită, a mecanismelor de raportare și de depunere a plângerilor, a prevenirii și evaluării riscurilor, precum și a formării și a sensibilizării, printre alte domenii. Schimbul de bune practici între partenerii sociali a fost semnalat de 31% dintre respondenți, iar campaniile de informare orientate către terți au fost raportate de doar 16% dintre respondenți. Unele organizații au fost implicate în campanii specifice pentru o nouă legislație care să includă măsuri de prevenire și/sau obligații pentru angajatori în vederea combaterii VHPT, inclusiv campanii naționale pentru ratificarea Convenției 190 a OIM, raportate de 10% dintre respondenți. Măsura cel mai puțin frecvent raportată se referă la parteneriatele cu ONG-uri și asociații comunitare pentru recomandări și servicii de consiliere specializată și/sau servicii de combatere a violenței domestice și parteneriate cu organizații care pot contribui la sensibilizarea și formarea profesională, raportate de doar 13% dintre respondenți. Acest lucru indică unul dintre numeroasele domenii în care ar putea fi necesare orientări suplimentare.

În plus, după cum se arată în tabelul 3, inițiativele raportate derivă din diverse cadre de politică, cele mai des raportate fiind politici sau acorduri privind mediul de lucru sau SSM, o politică sau un acord privind toate formele de violență și hărțuire și măsuri de politică separate privind VHPT. În general, 60% dintre respondenți au declarat că unele măsuri au fost convenite de comun acord, 13% au fost convenite de comun acord, 7% doar de către angajator, 13% doar de către sindicat, în timp ce 7% au raportat că nu au fost convenite măsuri.

Tabelul 3: Tipuri de măsuri introduse

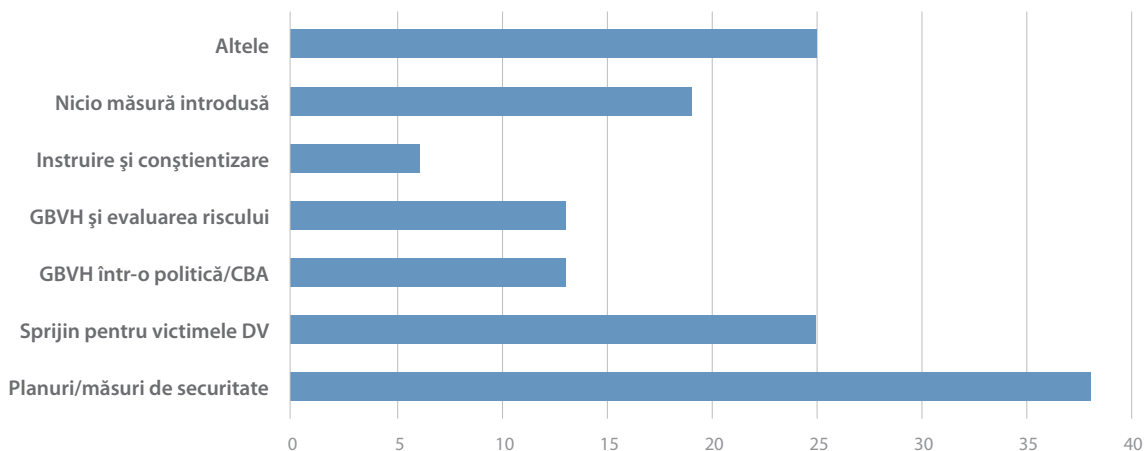
	Sindicat	Angajator	Ne-identificat	Total
Mediul de lucru /SSM	18	28	7	53
Toate formele de violență și hărțuire la locul de muncă	11	27	5	43
Măsuri politice separate de VHPT	9	10	1	20
Nicio măsură introdusă	10	14	5	29
Altele	2	2	0	4
Nu au răspuns	9	6	1	16
Total	59	87	19	165

Violența și hărțuirea bazate pe gen (VHBG)

Așa cum este definită în Convenția nr. 190 a OIM (discutată mai sus), VHBG este o formă de violență și hărțuire îndreptată împotriva unei persoane din cauza sexului sau a genului acesteia și include hărțuirea sexuală. VHBG există din cauza relațiilor inegale de putere și a normelor sociale dăunătoare, care conduc la inegalități de gen la locul de muncă, inclusiv la diferențe de remunerare între femei și bărbați.

Având în vedere nivelurile din ce în ce mai ridicate de VHBG raportate, un obiectiv important al cercetării a fost acela de a identifica răspunsuri politice și modalități de negociere care să țină seama de gen și care pot contribui la prevenirea și abordarea VHBG. Doar 45% dintre respondenți au declarat că au avut politici, acorduri sau alte inițiative care abordează VHPT din perspectiva de gen. După cum se ilustrează în graficul 5, 37% dintre respondenți au introdus planuri de siguranță, 25% sprijin pentru victime, 14% au avut o politică sau un Acord colectiv de muncă privind VHBG, iar 6% au introdus cursuri de formare și de sensibilizare. 19% au raportat că nu au introdus nicio măsură privind VHBG. Aceste constatări sugerează că VHBG este un domeniu în care sunt necesare orientări suplimentare pentru a sprijini integrarea VHBG în politici și proceduri.

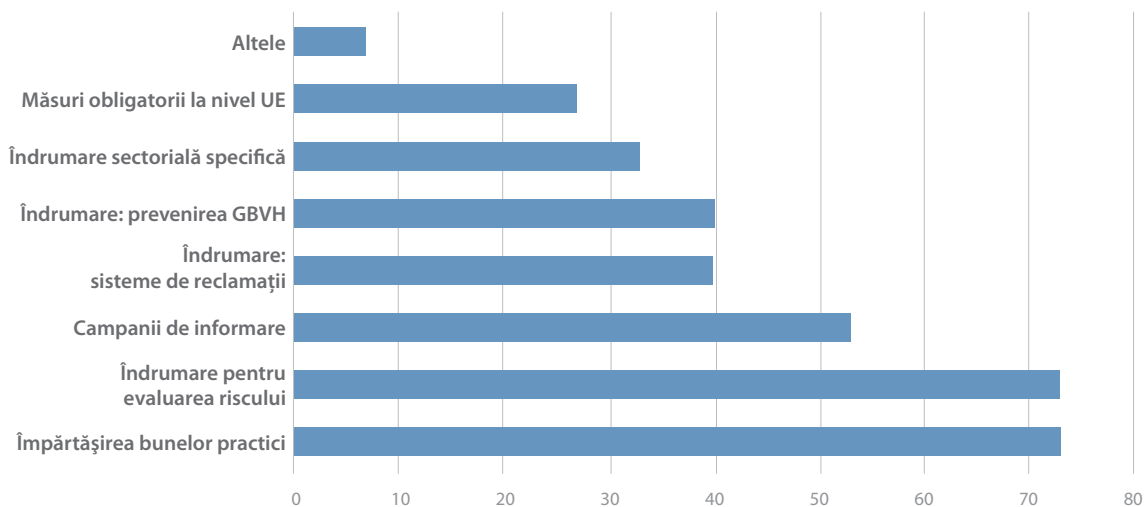
Graficul 5: Măsuri pentru prevenirea și rezolvarea GBVH ale terților, toate sectoarele (%)



Conștientizarea și actualizarea Orientărilor multisectoriale

Respondenții la sondaj au fost rugați să raporteze măsurile care, în opinia lor, ar putea ajuta partenerii sociali să prevină și să combată PTHV. După cum se vede în graficul 6, cele mai importante măsuri sugerate se referă la schimbul de bune practici și la îndrumările privind evaluarea riscurilor, urmate de campanii de informare pentru terți, sisteme eficiente și de încredere pentru deunerea reclamațiilor, îndrumări privind VHBG și îndrumări sectoriale specifice mai detaliate privind VHPT. În plus, 27% dintre respondenți, în principal din partea sindicatelor, au subliniat necesitatea unor măsuri obligatorii privind VHPT la nivelul UE.

Graficul 6: Măsuri pentru ajutorarea partenerilor sociali ca să pună capăt TPVH (%)



În legătură cu Orientările Multisectoriale, sondajul indică un nivel scăzut de conștientizare referitor la Orientări. În general, 70% dintre respondenți au indicat că nu cunoșteau aceste orientări. Angajatorii au fost mai bine informați decât sindicatele, deși nivelul de informare a fost la fel de scăzut în toate sectoarele. Cele mai ridicate niveluri de conștientizare se regăsesc în sectorul educației și cele mai scăzute niveluri de conștientizare în sectorul penitenciarelor. Un număr ușor mai mare de angajatori decât de sindicate cunosc orientările, și există părerea că proiectul și participarea sindicatelor și a angajatorilor la webinarele din cadrul proiectului au contribuit la creșterea gradului de conștientizare a acestora cu privire la orientări, inclusiv la actualizarea lor. Sondajul a solicitat, de asemenea, informații despre modul în care ar putea fi actualizate Orientările, iar respondenții au subliniat necesitatea unor măsuri obligatorii din punct de vedere juridic privind VHPT, o mai bună urmărire a cazurilor de VHPT, mai multe orientări specifice fiecărui sector, dispoziții mai puternice privind VHBG și o mai bună integrare în documente a violenței și a hărțuirii interne și externe.

Nu face
parte
din
job-ul
meu

Secțiunea 3: Cadrul legal și de politică referitor la VHPT

Această secțiune oferă o imagine de ansamblu a cadrului juridic și de politică internațională, europeană și națională relevant pentru VHPT.

3.1 Cadrul juridic și de politică al Uniunii Europene (UE)

Cadrul juridic relevant al UE include directive privind egalitatea de tratament și nediscriminarea, precum și securitatea și sănătatea în muncă (SSM), dar niciuna dintre acestea nu face referire explicită la violența și hărțuirea la locul de muncă, fie că este internă sau externă. Deși aplicarea acestor directive este relevantă pentru situațiile în care hărțuirea sexuală este comisă de terți, aceasta rămâne o importantă lacună de politică a UE. Singurele măsuri de politică europeană care se referă la VHPT sunt acordul intersectorial european fără caracter obligatoriu privind violența și hărțuirea între partenerii sociali, convenit în 2007, și orientările multisectoriale din 2010, asupra cărora se concentrează prezentul raport.

Acordul-cadru european privind violența și hărțuirea la locul de muncă (BusinessEurope et al. 2007). Acordul semnat de partenerii sociali europeni recunoaște **că „diferitele forme de hărțuire și de violență... pot fi fizice, psihologice și/sau sexuale” și că violența și hărțuirea pot apărea „între colegi, între superiori și subordonați sau din partea unor terți, cum ar fi clienți, pacienți [sau] elevi”**. Au fost introduse legi, acorduri naționale și sectoriale pentru implementarea acordului, inclusiv prin acorduri naționale între partenerii sociali în Franța, Italia, Danemarca și **Țările** de Jos (Business Europe et al. 2011).

Hărțuirea și hărțuirea sexuală sunt definite în directivele anti-discriminare legate de dreptul muncii și în ceea ce privește accesul la bunuri și servicii și furnizarea de bunuri și servicii. Acestea includ:

- Egalitatea de tratament între femei și bărbați în ceea ce privește accesul la muncă, formarea, promovarea și condițiile de muncă (Directiva 2006/54/CE)
- Egalitatea de tratament între femei și bărbați în ceea ce privește accesul la bunuri și servicii și furnizarea de bunuri și servicii (2004/113/CE)
- Egalitatea de tratament pe motive de religie sau convingeri, handicap, vârstă sau orientare sexuală în ceea ce privește încadrarea în muncă și ocuparea forței de muncă (Directiva 2000/78/CE)
- Egalitatea de tratament între persoane, indiferent de originea rasială sau etnică, în ceea ce privește accesul la muncă, formarea profesională, condițiile de muncă, apartenența la o organizație profesională (patronală sau sindicală), educația, securitatea socială și asistența medicală, accesul la bunuri și servicii și furnizarea de bunuri și servicii, inclusiv la locuințe (Directiva 2000/43/CE).

Directivele pun bazele legislațiilor naționale pentru a aborda hărțuirea, hărțuirea sexuală și hărțuirea rasială ca formă de discriminare la nivel național.

În cazul Directivei 2006/54/CE, hărțuirea sexuală este definită ca o formă de discriminare sexuală și este definită ca „...orice formă de comportament nedorit, verbal, nonverbal sau fizic de natură sexuală, care are ca scop sau efect încălcarea demnității unei persoane, în special atunci când se creează un mediu intimidant, ostil, degradant, umilitor sau ofensator”. Se face referire la rolul angajatorilor care „...ar trebui să fie încurajați să ia măsuri pentru a combate toate formele de discriminare sexuală și, în special, să ia măsuri preventive împotriva hărțuirii și hărțuirii sexuale la locul de muncă, în conformitate cu legislația și practicile naționale”.

În Directivele 2000/43 și 2004/113, hărțuirea este definită în același mod ca „...un comportament nedorit... cu scopul sau efectul de a încălca demnitatea unei persoane și de a crea un mediu intimidant, ostil, degradant, umilitor sau ofensator”.

În practică, partenerii sociali au încercat să abordeze VHPT ca o problemă de securitate și sănătate (SSM), așa cum prevede Directiva-cadru privind SSM (89/391/CEE).

Directiva 89/391/CEE privind punerea în aplicare a măsurilor pentru promovarea îmbunătățirii securității și sănătății lucrătorilor la locul de muncă stabilește cadrul și principiile privind prevenirea și protecția lucrătorilor în ceea ce privește accidentele de muncă și bolile profesionale, protecția securității și sănătății, precum și prevenirea, evaluarea și eliminarea riscurilor și a factorilor de accidentare, cu participarea lucrătorilor și a reprezentanților acestora, pentru „...a încuraja îmbunătățirea securității și sănătății lucrătorilor la locul de muncă”.

Deși directiva-cadru nu definește violența și hărțuirea, se deduce că violența și hărțuirea, inclusiv VHPT, reprezintă un risc grav de SSM și că factorii psihosociali au un impact asupra sănătății fizice și mentale și asupra bunăstării. Directiva stipulează că angajatorul are obligația de a efectua o evaluare a riscurilor și de a lua toate măsurile rezonabile pentru a preveni amenințările identificate. De asemenea, directiva permite lucrătorilor să părăsească locul de muncă în cazul unui „pericol grav, iminent și inevitabil”, dar fără a preciza riscurile psihosociale sau riscurile VHPT. Propuneri pentru o nouă directivă privind riscurile psihosociale la locul de muncă au fost făcute de CES (2018) și de Eurocadres în cadrul platformei EndStress.eu,⁴ cu sprijinul Parlamentului European (2022).

Cadrul strategic al UE privind securitatea și sănătatea la locul de muncă 2021-2027 (Comisia Europeană 2022) este prima strategie din domeniul securității și sănătății în muncă care face o referire specifică la violența și hărțuirea la locul de muncă în contextul propunerii Comisiei de decizie a Consiliului care autorizează statele membre să ratifice, în interesul UE, OIM C190, precum și a viitoarea propunere legislativă privind prevenirea și combaterea violenței împotriva femeilor și a violenței domestice bazate pe gen, așa cum a fost enunțată în Strategia

⁴ <https://www.eurocadres.eu/news/the-endstress-eu-campaign-reaches-the-european-parliament/>

privind egalitatea de gen 2020-2025. Cadrul strategic solicită, de asemenea, „consolidarea pregătirii pentru potențiale crize viitoare în domeniul sănătății” și „necesitatea de a imagina scenarii posibile ale viitorului sănătății la locul de muncă”. O altă evoluție importantă este acordul recent încheiat cu Comisia Europeană (2022) pentru statele membre, de a se recunoaște **COVID-19 ca boală profesională**.

Directiva 2012/29/UE cu privire la stabilirea unor standarde minime privind drepturile, sprijinirea și protecția victimelor criminalității și pentru înlocuirea Deciziei-cadru 2001/220/JHA acoperă standardele minime comune privind drepturile, sprijinul și protecția victimelor. Directiva consolidează drepturile victimelor infracțiunilor, oferindu-le un nivel minim de drepturi, protecție, sprijin și acces la justiție, indiferent de naționalitatea lor și indiferent de locul din UE în care a avut loc infracțiunea. Directiva prevede protecție împotriva represaliilor și a victimizării repetate, de exemplu, în cazul în care un angajat raportează o infracțiune sau inițiază proceduri judiciare, ceea ce ar putea avea eventual și un impact la locul de muncă.

În martie 2022, Comisia Europeană a publicat **Propunerea de directivă privind violența împotriva femeilor și violența domestică**, prima directivă de acest tip din UE. Deși vizează transpunerea Convenției de la Istanbul⁵ în legislația UE și asumarea de către statele membre a responsabilității de a lua măsuri coordonate pentru a pune capăt violenței împotriva femeilor, unii parteneri sociali și-au exprimat îngrijorarea cu privire la faptul că se face referire numai în mod limitat la rolul partenerilor sociali și al negocierii colective în convenirea de măsuri pentru a pune capăt violenței împotriva femeilor în lumea muncii și, în special, la VHPT, la prevenirea VHBG,⁶ inclusiv la concediul plătit pentru a gestiona efectele violenței domestice la locul de muncă. Acest lucru ar avea ca rezultat o lacună de politică într-o abordare cuprinzătoare a violenței împotriva femeilor în lumea muncii, inclusiv a violenței domestice, a digitalizării și a violenței cibernetice, precum și a rolului vital jucat de partenerii sociali.

O declarație comună înaintată Comisiei Europene de către unii dintre partenerii sociali ai proiectului VHPT (EPSU, CESI, ETUCE, CEMR 2021) solicită coerență politică și cer ca directiva să fie ferm înrădăcinată într-o abordare de SSM și aliniată la OIM C190 și R206, împreună cu măsuri de atenuare a efectelor violenței domestice în lumea muncii. CES (2022) și Comitetul Economic și Social European (CESE 2022) au mai ridicat și alte probleme cu privire la desfășurarea la nivel

⁵ Convenția Consiliului Europei privind prevenirea și combaterea violenței împotriva femeilor și a violenței domestice (Convenția de la Istanbul) stabilește măsuri de protecție a femeilor împotriva tuturor formelor de violență, precum și de prevenire, urmărire penală și eliminare a violenței împotriva femeilor și a violenței domestice. Aceasta se referă la hărțuirea sexuală pe baza faptului că „Părțile iau măsurile legislative sau de altă natură necesare pentru a se asigura că orice formă de comportament nedorit, verbal, nonverbal sau fizic de natură sexuală, care are ca scop sau efect încălcarea demnității unei persoane, în special atunci când creează un mediu intimidant, ostil, degradant, umilitor sau ofensator, face obiectul unei sancțiuni penale sau al altor sancțiuni legale.” (articolul 40). Se face un apel către angajatori, „...încurajând angajatorii, inclusiv pe cei din sectorul privat, să promoveze participarea femeilor la forța de muncă și să adopte politici care să recunoască faptul că violența este un obstacol în calea angajării femeilor.” (Articolul 12)

⁶ Articolul 37 privind formarea și informarea profesioniștilor prevede că: „Persoanele cu funcții de supraveghere la locul de muncă, atât în sectorul public, cât și în cel privat, beneficiază de formare cu privire la modul de recunoaștere, de prevenire și de abordare a hărțuirii sexuale la locul de muncă, inclusiv în ceea ce privește evaluarea riscurilor pentru securitatea și sănătatea la locul de muncă, pentru a oferi sprijin victimelor afectate de aceasta și pentru a reacționa în mod adecvat. Persoanele respective și angajatorii primesc informații cu privire la efectele violenței împotriva femeilor și ale violenței domestice asupra muncii și la riscul de violență din partea terților.” Articolul 21 se referă la ordinea de protecție care „...interzic agresorului sau suspectului să intre în locuință sau să intre la locul de muncă al victimei sau să contacteze victima sau persoanele aflate în întreținerea acesteia în orice mod.”

central a dialogului social și a negocierii colective, la evaluarea riscurilor în funcție de gen și la drepturile la concediu plătit, precum și la alte forme de sprijin la locul de muncă pentru victimele violenței domestice.

3.2 Organizația Internațională a Muncii

Convenția nr. 190 a Organizației Internaționale a Muncii (OIM) și Recomandarea nr. 206 care o însoțește sunt primele instrumente internaționale care se ocupă de violență și hărțuire, inclusiv VHPT, ca parte a unei abordări progresive, incluzive și cuprinzătoare pentru a se pune capăt tuturor formelor de violență și hărțuire în lumea muncii.

Aceasta include toate tipurile de muncă și de înțelegeri contractuale, cu standarde stabilite în contextul mai larg al securității și sănătății la locul de muncă, al egalității de gen, al nediscriminării și al drepturilor fundamentale la locul de muncă, inclusiv al libertății de asociere și al negocierii colective în vederea eliminării violenței și hărțuirii. Preambulul convenției recunoaște „... dreptul oricărei persoane la o lume a muncii lipsită de violență și hărțuire, inclusiv de violență și hărțuire pe motive de gen”.

În sensul convenției, violența și hărțuirea sunt definite la articolul 1 după cum urmează:

(a) termenul „violență și hărțuire” în lumea muncii se referă la o serie de comportamente și practici inacceptabile sau amenințări cu acestea, fie că este vorba de o singură manifestare sau de manifestări repetate, care au ca scop, au ca rezultat sau sunt susceptibile de a avea ca rezultat un prejudiciu fizic, psihologic, sexual sau economic, și include violența și hărțuirea bazate pe gen;

(b) termenul „violență și hărțuire pe motive de gen” înseamnă violența și hărțuirea îndreptate împotriva persoanelor din cauza sexului sau a genului lor sau care afectează în mod disproporționat persoanele de un anumit sex sau gen și include hărțuirea sexuală.

C190 tratează **violența și hărțuirea din partea unor terțe părți**, cum ar fi clienții, studenții, elevii și publicul, ca parte a unei definiții integrate a tuturor formelor de violență și hărțuire, în loc să fie tratate ca un fenomen separat. Convenția prevede că legile și obligațiile angajatorilor „trebuie să ia în considerare violența și hărțuirea care implică terțe părți, dacă este cazul”. Este pentru prima dată când VHPT, împreună cu violența domestică, au fost incluse ca parte a unei definiții cuprinzătoare a violenței și hărțuirii într-un tratat internațional. Acest lucru depășește ceea ce există în prezent în cadrul juridic al UE, care în prezent nu definește VHPT și nici nu stabilește obligații explicite pentru angajatori în vederea prevenirii și combaterii VHPT, inclusiv a violenței domestice și a efectelor digitalizării.

Violența domestică este o altă formă de violență și hărțuire la locul de muncă reglementată de C190 și R206, care recunosc responsabilitățile angajatorului de a atenua efectele violenței domestice la locul de muncă.

Violența domestică: dispoziții din C190 și R206

Convenția OIM nr. 190:

„Constatând că violența domestică poate afecta ocuparea forței de muncă, productivitatea, sănătatea și securitatea și că guvernele, organizațiile angajatorilor, ale lucrătorilor și instituțiile de pe piața muncii pot contribui, ca parte a altor măsuri, la recunoașterea, reacția și abordarea impactului violenței domestice”, (Preambul)

Convenția invită guvernele să „...recunoască efectele violenței domestice și, în măsura în care este posibil, să atenueze impactul acesteia în lumea muncii.” (articolul 10f)

Convenția OIM nr. 206:

Politicile de atenuare a riscurilor de violență domestică pot include:

- (a) concediu pentru victimele violenței domestice;
- (b) acorduri de muncă flexibile și protecție pentru victimele violenței domestice;
- (c) protecție temporară împotriva concedierii pentru victimele violenței domestice, după caz.
- (d) includerea violenței domestice în evaluările riscurilor la locul de muncă;
- (e) un sistem de trimitere către măsuri publice de atenuare a violenței domestice, acolo unde acestea există; și
- (f) acțiuni de sensibilizare cu privire la efectele violenței domestice.

Așadar, atât VHPT, cât și VHBG fac parte integrantă dintr-o definiție cuprinzătoare a violenței și hărțuirii, asigurând includerea acestora în toate obligațiile relevante ale guvernelor, angajatorilor și lucrătorilor. În plus, C190 se bazează pe o **abordare intersecțională**, recunoscând faptul că unele grupuri de lucrători se confruntă cu forme multiple și intersectate de discriminare și pot fi expuse unui risc mai mare din cauza sexului, originii etnice, clasei sociale, statutului de migrant sau de refugiat, vârstei, orientării sexuale, religiei sau handicapului. Convenția nr. 190 stabilește **obligații pentru guverne**, cărora li se solicită să pună în sarcina angajatorilor, în consultare cu angajații și sindicatele, obligații de prevenire a violenței și hărțuirii, de abordare a riscurilor de violență și hărțuire, inclusiv a riscurilor psihosociale, de protejare a lucrătorilor, în special a femeilor și a lucrătorilor aflați în situații de muncă vulnerabile, și de asigurare a căilor de atac pentru lucrătorii afectați de violență și hărțuire, care, printre altele, sunt afectați în mod disproporționat de VHBG.

Până la sfârșitul anului 2022, C190 a fost ratificată de 23 de țări, inclusiv trei țări din UE (Grecia, Italia, Spania) și alte două țări europene (Albania și Regatul Unit). O decizie a Consiliului pentru ratificarea de către UE este încă în așteptare, dar s-au înregistrat puține progrese în acest sens

în cadrul Consiliului European. Potrivit ITUC (2022), până în 2023, vor ratifica Convenția 50 de țări, dintre care multe sunt state membre ale UE.

Convenția OIM nr. 111 privind discriminarea (ocuparea forței de muncă și profesia) (1958). De asemenea, este relevantă Convenția nr. 111 a OIM, care, conform Comitetului de experți pentru aplicarea convențiilor și recomandărilor (CEACR) al OIM, definește hărțuirea sexuală ca o formă de discriminare sexuală (OIM 2003). Definițiile hărțuirii sexuale includ atât *quid pro quo*, cât și *mediul ostil*⁷ ca elemente ale hărțuirii sexuale. Între timp, C111 a fost ratificată de 175 de țări din întreaga lume.

3.3 Legi naționale care tratează VHPT

Legile naționale care tratează problema VHPT, uneori ca parte a unei abordări globale a violenței și hărțuirii, se regăsesc în legislația antidiscriminare, în legislația privind SSM, în legislația muncii și în legislația penală. Mai jos sunt prezentate exemple din mai multe țări pentru a ilustra diferitele dispoziții legislative.

VHPT în legislația națională privind securitatea și sănătatea

Prevenirea VHPT este abordată în mare măsură în legile naționale privind securitatea și sănătatea în muncă, ale căror exemple pot fi găsite în caseta 1. Aceste legi stabilesc adesea obligații clare referitoare la prevenirea violenței și hărțuirii și la evaluarea riscurilor, precum și la gestionarea riscurilor psihosociale în mediul de lucru, așa cum este cazul în Belgia, Danemarca, Irlanda, Țările de Jos, Slovenia și Suedia (ETUI 2021; ETUC 2017).

Caseta 1: Exemple de VHPT în legile naționale privind SSM

Belgia: violența și hărțuirea la locul de muncă, inclusiv VHPT, sunt abordate în reglementările privind bunăstarea la locul de muncă. Decretul regal privind prevenirea riscurilor psihosociale la locul de muncă (2014) face referire în mod specific la riscurile psihosociale, cum ar fi stresul, epuizarea și conflictele interpersonale.

Irlanda: VHPT este reglementată de Legea privind securitatea, sănătatea și bunăstarea la locul de muncă. Un Cod actualizat al SSM privind prevenirea și soluționarea hărțuirii la locul de muncă a fost publicat în 2021 de către Autoritatea pentru sănătate și securitate și Comisia pentru relații la locul de muncă, în urma consultărilor cu partenerii sociali.

⁷ Hărțuirea sexuală **quid pro quo** presupune: orice comportament fizic, verbal sau non-verbal de natură sexuală și alte comportamente bazate pe sex, care afectează demnitatea femeilor și a bărbaților, care este nedorit, nerezonabil și ofensator pentru cel care este ținta lui. Refuzul unui astfel de comportament sau acceptarea lui de către un angajat poate fi folosit în mod explicit sau implicit ca bază pentru o decizie care afectează locul de muncă al acestuia. Acest lucru se poate întâmpla dacă hărțuirea sexuală condiționează efectuarea unei numiri sau promovări, o creștere salarială sau prelungirea unui contract. Hărțuirea sexuală într-un **mediu de lucru ostil** implică un comportament care conduce la un mediu de lucru degradant, intimidant sau ostil, cum ar fi glumele de natură sexuală, izolarea unei femei la locul de muncă, comentarii care prejudiciază capacitatea de lucru a unei persoane, ceea ce creează un mediu de lucru ostil și umilitor.

Țările de Jos: prevenirea VHPT și obligațiile angajatorilor de a preveni VHPT sunt incluse în Legea privind condițiile de muncă. Angajatorii trebuie să introducă o politică de reducere a presiunii la locul de muncă și a stresului psihosocial legat de muncă (PSM), inclusiv factori precum hărțuirea sexuală, agresiunea și violența, hărțuirea și problemele legate de volumul de muncă, precum și un protocol referitor la comportamentele nedorite, inclusiv din partea unor terțe părți. Aceste aspecte sunt abordate prin intermediul unui instrument obligatoriu de evaluare și evaluare a riscurilor (RAE, în limba olandeză RI&E) și este stabilit un rol pentru o „persoană de încredere” care oferă consiliere și sprijin confidențial la locul de muncă.

Danemarca: Legea privind sănătatea și siguranța la locul de muncă impune angajatorilor responsabilitatea de a preveni și de a reacționa față de hărțuirea la locul de muncă, inclusiv de către o terță parte, și include riscurile psihosociale la locul de muncă care contribuie la violență și hărțuire. Ordinul Executiv din 2020 privind mediul de lucru psihosocial acoperă comportamentul ofensator, bullying-ul și hărțuirea sexuală. VHPT este definit ca „situația în care persoane care nu sunt angajați sau angajatori ai întreprinderii, inclusiv cetățeni și clienți, recurg la violență împotriva angajaților sau angajatorilor” (S.25) și trebuie să se țină seama de violența legată de muncă în afara orelor de lucru și în munca solitară.

În unele țări, legea specifică faptul că partenerii sociali trebuie să prevină împreună violența și hărțuirea, inclusiv VHPT, prin intermediul comitetelor de SSM la locul de muncă. În Franța, de exemplu, comitetul de securitate și sănătate în muncă, **Comitetul de igienă, securitate și condiții de muncă** (Comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail - CHSCT), este mandatat prin lege să detecteze și să prevină violența. În Italia, sindicatele și angajatorii participă la Comitetul Național Tripartit pentru SSM, pentru elaborarea noilor reglementări care îi vor obliga pe angajatori să includă violența și hărțuirea în evaluările de risc. În prezent, comitetele mixte (Comitai Unici di Granazia, CUG) obligă angajatorii să pună în aplicare inițiative privind prevenirea violenței sau hărțuirii la locul de muncă, de exemplu, prin sprijinirea victimelor și prin informare și sensibilizare.

Legislația penală și legislația muncii care acoperă violența și hărțuirea, hărțuirea sexuală și VHPT

Hărțuirea sexuală și VHPT au fost abordate în modificări recente ale legislației penale și ale legislației muncii, pentru care există exemple în Franța, Italia și Spania (a se vedea caseta 2 de mai jos).

Caseta 2: Exemple recente de legislație penală și legislație a muncii din Bulgaria, Italia, Franța și Spania care abordează problema VHPT

Bulgaria: Codul penal bulgar a fost modificat în 2013 și incriminează violența și hărțuirea împotriva funcționarilor publici, cum ar fi profesorii și funcționarii publici. Articolul 131 alineatul (2) din codul penal rezultat în urma modificării prevede condamnarea autorilor actelor de violență împotriva funcționarilor publici, în cazul în care vătămarea corporală a avut loc în

timpul sau în legătură cu îndeplinirea sarcinilor sau a funcțiilor sale. Autorul poate fi un elev, un student sau un membru al familiei. Legea a fost modificată după o campanie a sindicatului cadrelor didactice, care a dus la o reducere semnificativă a nivelurilor de VHPT.

Italia: a fost adoptată legea penală 113/2020⁸ pentru a aborda violența împotriva profesioniștilor din domeniul sănătății și al asistenței sociale, acoperind lucrătorii din domeniul sănătății din spitale și din comunitate și lucrătorii care furnizează servicii de asistență socială în cadrul administrației locale și al asociațiilor de servicii sociale. În plus, pedepsele cu închisoarea au fost extinse de la 4 la 16 ani în cazul vătămarilor grave sau foarte grave ale personalului medical și a fost majorată sancțiunea administrativă de la 500 EUR la 5 000 EUR pentru acte de violență, abuzuri, infracțiuni sau hărțuire față de lucrătorii din domeniul sănătății. A fost înființat un Observator național pentru siguranța profesiilor din domeniul sănătății și al asistenței sociale, cu reprezentanți ai guvernului național și regional, ai organismelor profesionale și ai sindicatelor, pentru a efectua cercetări și a colecta date în vederea reducerii riscurilor de violență și hărțuire cu care se confruntă profesioniștii din domeniul sănătății, pentru a monitoriza măsurile de siguranță, pentru a promova formarea și pentru a face schimb de bune practici. A fost instituită Ziua Națională de Educație și Prevenire a Violenței împotriva personalului din domeniul sănătății (12 martie) pentru a crește gradul de conștientizare cu privire la actele de violență și hărțuire, cu participarea angajatorilor și a sindicatelor. După cum a raportat CGIL în cadrul webinarului referitor la proiectul privind evaluarea riscurilor, organizat la 25 octombrie 2021: „Pentru prima dată, lucrătorii din acest sector au primit o plasă de siguranță.”

Franța: de la 1 ianuarie 2021 au intrat în vigoare noi obligații pentru angajatorii francezi privind furnizarea de informații la locul de muncă în cazul formulării de cereri de despăgubire în litigii civile și penale privind hărțuirea sexuală și comportamentul sexist, precum și datele de contact ale autorităților competente, cum ar fi inspectorul de muncă sau medicul de medicina muncii. Ca parte a legii privind negocierea, au fost negociate clauze specifice în Contractele Colective de Muncă (CCM) și în planurile de acțiune privind egalitatea profesională, inclusiv VHPT, în întreprinderile cu peste 250 de angajați. În companiile mai mici, angajatorul trebuie să desemneze o persoană care se ocupă de egalitate sau de resursele umane, care să răspundă pentru informarea și sprijinirea angajaților. În administrația publică, de exemplu, măsurile obligatorii sunt incluse în planurile de acțiune privind egalitatea profesională, angajatorii având obligația de a stabili un sistem de raportare, tratare și monitorizare a VHBG.

În 2016, guvernul francez a modificat legea din 1983 privind funcția publică și a introdus obligația angajatorilor de a asigura „protecția funcțională” a lucrătorilor, prin protecție completă, sprijin juridic, sprijin psihologic și practic pentru lucrătorii din VHBG. De asemenea, aceasta permite unei autorități publice să se constituie parte civilă în cadrul procedurilor judiciare împotriva unui făptuitor. Protecția funcțională a fost completată de un decret din martie 2018, care a introdus obligativitatea medierii prealabile (Médiation Préalable Obligatoire) în toate litigiile privind funcția publică locală și regională.

Spania: legislația prevede că angajatorii trebuie să introducă politici pentru a pune capăt violenței și hărțuirii, inclusiv prin protocoale la locul de muncă privind hărțuirea și hărțuirea sexuală. Protocoalele privind hărțuirea și hărțuirea sexuală, precum și dispozițiile privind violența domestică ca problemă la locul de muncă, au fost convenite în planurile de egalitate

⁸ <https://www.gazzettaufficiale.it/eli/id/2020/09/09/20G00131/sg>

ale companiilor. Există protocoale separate privind VHPT ca problemă de SSM, ceea ce duce la o separare a violenței și hărțuirii interne și externe. Legea mandatează partenerii sociali să adopte Planuri de egalitate, inclusiv prevederi privind violența de gen, în companiile cu peste 50 de angajați, așa cum prevede Legea organică 3/2007, din 22 martie 2007, modificată în 2021 pentru a fi aplicabilă pentru companiile cu peste 50 de angajați.

Legi privind violența domestică ca problemă la locul de muncă

După cum s-a menționat mai sus, **violența domestică** este recunoscută la nivel internațional ca o formă de VHPT la locul de muncă, în virtutea OIM C190 și R206. Există un număr din ce în ce mai mare de legi care abordează această problemă, ceea ce a condus la evoluții progresiste și la introducerea în Australia, Canada și Noua Zeelandă a prevederii legale referitoare la concediul plătit pentru violența domestică (OIM/Pillinger 2022, în curs de apariție; Pillinger et al. 2022; CES 2017). Exemple de legi care abordează violența domestică pot fi găsite în caseta 3.

Caseta 3: Legi privind violența domestică ca o problemă la locul de muncă

Italia: Legea privind locurile de muncă (2016) prevede un program de protecție pentru victimele violenței domestice și un concediu plătit pentru violență domestică de până la 3 luni, bazat pe aceleași principii ca și concediul de maternitate. Lucrătorii pot trece de la o muncă cu normă întreagă la una cu normă parțială sau pot beneficia de concediu în mod flexibil. Drepturile trebuie să fie negociate în cadrul contractelor colective de muncă.

Spania: Legea organică 1/2004 privind protecția împotriva violenței domestice prevede concedii pentru violența domestică și alte forme de sprijin la locul de muncă, iar acordurile colective de muncă au extins aceste dispoziții, inclusiv concediul plătit și sprijinul financiar, în planurile de egalitate obligatorii pentru companiile cu peste 50 de angajați. Victimele violenței domestice au, de asemenea, dreptul la sprijin și protecție la locul de muncă, iar drepturile lucrătorilor din sectorul public sunt stabilite prin articolul 82 din Legea 7/2007 din 12 aprilie, care prevede Statutul de bază al funcționarului public.

Irlanda: proiectul de lege privind echilibrul între viața profesională și viața privată, precum și noile dispoziții din anul 2022 prevăd 5 zile de concediu plătit pentru violența domestică, protecție împotriva concedierii abuzive și sprijin pentru victimele violenței domestice la locul de muncă. Proiectul de lege a fost elaborat în urma unei campanii desfășurate de sindicate pentru a se asigura că legea este în deplină conformitate cu C190, a cărei ratificare urmează să aibă loc curând în Irlanda. Proiectul de lege urmează să fie promulgat în 2022. Concediul poate fi luat pentru a accesa servicii medicale sau alte servicii de sprijin, consiliere, relocarea domiciliului și asistență juridică. Legea care urmează să fie promulgată în 2022 va fi revizuită peste doi ani pentru a se stabili dacă concediul domestic plătit poate fi extins la 10 zile.

Regatul Unit: Nu există prevederi în lege privind sprijinul la locul de muncă în cazul violenței domestice; cu toate acestea, Legea privind abuzul domestic a fost modificată în 2021 și a inclus introducerea ordinelor de protecție la locul de muncă, în urma unei campanii încununate de succes a sindicatului din serviciile publice, UNISON.

Nu face
parte
din
job-ul
meu

Secțiunea 4: Acțiuni implementate de partenerii sociali

4.1 Introducere

În această secțiune sunt analizate acțiunile puse în aplicare de partenerii sociali pentru a preveni și a aborda problema VHPT. **Această secțiune rezumă peste 40 de exemple de inițiative comune ale sindicatelor și angajatorilor, de la politici privind locurile de muncă, acorduri colective și acțiuni de sensibilizare, precum și câteva inițiative specifice ale sindicatelor și/sau angajatorilor care abordează prevenirea și interzicerea VHPT.** Aceste exemple au ajutat la identificarea bunelor practici și a noilor abordări pentru gestionarea VHPT.

Pe baza acestor exemple, împreună cu rezultatele cercetărilor din cadrul proiectului, discuțiile dintre partenerii sociali și o mai bună înțelegere a factorilor declanșatori, a cauzelor și a impactului VHPT, unele aspecte cheie care au fost discutate în timpul proiectului se referă la:

- Importanța schimbării culturii de la locul de muncă, astfel încât VHPT să nu fie considerată ca „parte a muncii”, ci o formă de violență și hărțuire la locul de muncă de o importanță critică, cu impact atât asupra calității serviciilor furnizate, cât și asupra calității vieții profesionale a lucrătorilor care furnizează aceste servicii.
- Importanța conștientizării, a competențelor și a angajamentului cadrelor de conducere și de management în prevenirea VHPT, în tratarea și soluționarea judicioasă a plângerilor și oferirea de sprijin pentru lucrătorii afectați de VHPT.
- Promovarea unei culturi a prevenirii prin evaluarea riscurilor, inclusiv prin luarea în considerare a riscurilor psihosociale care apar din cauza organizării muncii, a nivelului de acoperire cu personal, a mecanismelor inadecvate de abordare a VHPT și a constrângerilor legate de resurse. Aceasta înseamnă să se aducă prevenirea PTHV în centrul politicilor sectoriale și la locul de muncă legate de SSM, de combaterea discriminării și de egalitatea de gen.
- VHPT este legat în diverse moduri de promovarea unui mediu de lucru pozitiv, în care problemele legate de calitatea serviciilor și de riscurile de VHPT sunt luate în serios și în care se recunoaște abordarea cauzelor profunde și a factorilor declanșatori ai VHPT, legați de condiții de muncă decente, de asigurarea unor niveluri adecvate de personal și de resurse pentru a furniza servicii de bună calitate. În această privință, obligațiile și stimulentele pentru angajatori au fost frecvent evidențiate de partenerii de proiect ca esențiale pentru prevenirea PTHV.
- Recunoașterea riscurilor de PTHV legate de discriminare și o mai bună înțelegere a acestora, inclusiv a formelor multiple și intersectate de discriminare, precum și a rolului inegalităților de putere legate de gen. Pe de o parte, apar riscuri mai mari, deoarece femeile lucrează predominant în sectoare în care sunt în contact regulat cu clienții, furnizorii etc., în timp ce, pe de altă parte, există vulnerabilități suplimentare din cauza inegalităților de gen pe piața muncii și a inegalităților de putere în funcție de gen.

Un alt factor este responsabilitatea angajatorilor de a preveni VHPT. O evoluție interesantă este recunoașterea factorilor cauzali instituționali și, în special, a violenței și hărțuirii instituționale. În acest context, rolul și responsabilitatea instituțiilor, cum ar fi poliția, sistemele judiciare și angajatorii/locurile de muncă, în prevenirea VHPT sunt primordiale. Deși este o chestiune relativ nouă, această înțelegere are potențialul de a invoca responsabilitatea organizațiilor în abordarea cauzelor structurale ale VHPT (CESE 2022). În Franța, de exemplu, în urma nerecunoașterii burnout-ului ca boală profesională și a unei decizii din 20 decembrie 2019 împotriva France Télécom, s-a stabilit răspunderea penală a France Télécom pentru că nu a prevăzut o politică generală a companiei de a gestiona „hărțuirea morală instituțională” (Lerouge 2021). Acesta este un progres semnificativ față de abordările juridice anterioare privind hărțuirea morală, care fuseseră legate de relațiile interpersonale și/sau de metodele de management. Hotărârea este importantă datorită responsabilității juridice pe care o impune angajatorilor de a pune capăt violenței și hărțuirii instituționale. În strânsă legătură cu aceasta este importanța măsurilor de combatere a sexismului instituțional și a discriminării conexe bazate pe gen, care este adânc înrădăcinată în practicile de la locul de muncă și în normele culturale, ceea ce duce la o inegalitate de putere care limitează accesul femeilor la puterea economică, socială și politică. Abordarea sexismului instituțional, inclusiv a multiplelor forme de discriminare, în cadrul legilor, politicilor, normelor și culturii este esențială pentru a construi o cultură a egalității de gen și pentru a pune capăt VHBG.

Multe dintre exemple arată că există o tendință generală către politici și acorduri care combină violența și hărțuirea internă și externă, ceea ce reprezintă abordarea recomandată în OIM C190 și R206. Acest lucru permite crearea unor sisteme integrate care abordează interconexiunile dintre diferitele forme de violență și hărțuire, evidențiind în același timp specificitățile legate de VHPT și de violența domestică. Mai multe dintre acordurile recente privind VHBG din Franța și Italia, de exemplu, adoptă această abordare, abordând hărțuirea internă și externă, hărțuirea sexuală și violența domestică într-un singur acord (a se vedea mai jos).

Acțiunile implementate de partenerii sociali sunt analizate în cadrul următoarelor rubrici relevante pentru actualizarea orientărilor multisectoriale:

- Violența și hărțuirea pe motive de gen
- SSM, prevenirea și evaluarea riscurilor
- Măsuri de securitate și gestionarea amenințărilor
- Digitalizarea
- Căi de atac, protecție și despăgubiri

4.2 Violența și hărțuirea pe criterii de gen de către terți

Prevenirea și gestionarea consecințelor VHPT necesită adoptarea unei abordări care să țină seama de gen, în special în sectoarele feminizate, cum ar fi sănătatea și educația, unde femeile sunt afectate în mod disproporționat de VHPT. Aceasta înseamnă să se țină seama de persistența inegalităților de putere între femei și bărbați și de sexismul instituțional la locul de muncă, care are ca efect faptul că hărțuirea sexuală din partea unor terțe părți devine ceva normal și raportarea ei este redusă. Prin urmare, autoritățile guvernamentale, angajatorii, furnizorii de

servicii publice au un rol important de jucat în transferarea responsabilității de la un individ la cel al unei instituții sau organizații în ceea ce privește eliminarea hărțuirii sexuale în contextul VHPT.

La fel de importantă este recunoașterea formelor multiple de discriminare și a intersecției dintre diferite motive de discriminare, cum ar fi sexul, rasa, clasa socială sau handicapul. Femeile de culoare și cele aparținând minorităților etnice se pot confrunta cu hărțuirea pentru că sunt femei, dar și din cauza rasei sau a etniei și/sau a statutului lor de migrant și, în consecință, se pot confrunta cu vulnerabilități mai mari la locul de muncă, ceea ce duce la forme rasiale și sexualizate de violență și hărțuire (OIM și UN Women 2019; Pillinger et al. 2022; EIGE 2020 și 2021). Riscurile de discriminare religioasă la locul de muncă sunt, de asemenea, relevante pentru a înțelege experiențele sporite de VHPT în rândul anumitor grupuri de lucrători (Eurofound 2017).

În timpul pandemiei, s-a înregistrat o creștere fără precedent a VHBG, consolidând și extinzând atât inegalitățile structurale de gen, cât și relațiile inegale de putere (OIM 2020; Comisia Europeană 2020a; Pillinger et al. 2022). Având în vedere nivelurile crescânde de VHBG în serviciile destinate utilizatorilor, partenerii sociali recunosc importanța dialogului social în gestionarea schimbărilor și în abordarea consecințelor pandemiei asupra lucrătoarelor. În acest sens, partenerii sociali din administrația locală și regională (EPSU & CCRE) au semnat o declarație comună privind COVID-19 la 23 iunie 2020, recunoscând necesitatea unor răspunsuri politice sensibile la pandemie în funcție de gen în domenii precum organizarea muncii, echilibrul dintre viața profesională și cea privată și teleworking. În caseta 4 pot fi găsite unsprezece exemple de măsuri luate de partenerii sociali pentru a aborda VHBG.

Caseta 4: Exemple de bune practici: Violența și hărțuirea pe bază de gen

Austria Transport

Sindicatul austriac, VIDA, are o strategie și o prioritate de lungă durată pentru a aborda violența și hărțuirea în lumea muncii, în special VHBG. Acțiunile includ o campanie⁹ sindicală pentru ratificarea C190; educație și formare sindicală privind VHBG; și lobby pentru o legislație mai puternică, cu sancțiuni împotriva autorilor de agresiuni asupra personalului din transportul public (2017) și din sectorul sănătății (2020). Acțiunile sectoriale specifice în sectorul feroviar, în transportul public și în sectorul sănătății, în serviciile sociale și în sectorul social includ protecția și securitatea femeilor și a lucrătorilor LGBTI.

Bulgaria Transport

Sindicatul bulgar din domeniul transporturilor FTTUB a negociat o serie de contracte colective de muncă care conțin dispoziții privind sprijinul și despăgubirea victimelor în sectorul transportului urban municipal din capitală și din alte orașe mari. De asemenea, au fost semnate acorduri cu numeroase companii din diferite sectoare de transport, inclusiv acordul sectorial din 2014 în domeniul

⁹ www.tatortarbeitsplatz.at

transportului urban, care conține un capitol privind violența la locul de muncă și egalitatea de gen, împreună cu măsuri de gestionare a riscurilor psihosociale, la locul de muncă, ca parte a unei abordări de toleranță zero față de toate formele de violență la locul de muncă. Angajatorul trebuie să pună în aplicare proceduri privind violența și hărțuirea la locul de muncă, inclusiv o anchetă internă imediată, măsuri disciplinare, sprijinirea victimelor și furnizarea de asistență pentru sănătate mintală și plata de despăgubiri pentru victime, precum și măsuri de prevenire a tuturor formelor de violență și hărțuire la locul de muncă. Dispozițiile privind protecția și sprijinul pentru victimele VHPT sunt incluse în prezent în majoritatea acordurilor din sectorul transporturilor. Pentru a obține recunoașterea problemei, sindicatul a realizat sondaje, campanii, sesiuni de informare și mese rotunde cu scopul de a sensibiliza opinia publică cu privire la această problemă și de a rupe tăcerea în jurul violenței împotriva femeilor.

Republica Cehă Sănătate

Un manual pentru prevenirea hărțuirii sexuale în administrația publică¹⁰ oferă îndrumări și instrumente pentru a ajuta autoritățile publice, administrația publică și autoritățile locale, precum și pe alți angajatori din sectorul public, să prevină hărțuirea sexuală la locul de muncă și, atunci când aceasta apare, să o abordeze în mod sensibil și eficient.

Danemarca Trans-sectorial

La 4 martie 2022, Confederația Sindicală Daneză (FH), Confederația Angajatorilor Danezi și Ministrul pentru Egalitate de Gen au încheiat un acord tripartit național inovator privind inițiativele pentru a pune capăt hărțuirii sexuale la locul de muncă, care abordează atât formele interne, cât și pe cele externe de hărțuire sexuală, cu măsuri care vor fi implementate în lege (FH et al. 2022). Acordul marchează un important pas înainte în ceea ce privește o mai bună protecție, prevenirea și o schimbare de cultură la locul de muncă. Există o gamă cuprinzătoare de măsuri obligatorii și obligații consolidate pentru angajatori și angajați, inclusiv sancțiuni mai dure pentru angajatori. Împreună cu listele de verificare APV (evaluarea riscurilor) ale Autorității daneze pentru mediul de lucru, cele cinci comitete sectoriale pentru mediul de lucru (BFA) sunt încurajate să își sporească atenția acordată hărțuirii sexuale și să o includă în procesul de evaluare a riscurilor. În plus, Autoritatea Daneză pentru mediul de lucru trebuie să pregătească declarații anuale cu privire la numărul de decizii și de orientări privind hărțuirea sexuală și hărțuirea internă și externă.

Franța SNCF

Un acord semnat de Groupe SNCF și sindicate (CGT, UNSA-Ferroviaire, SUD-Rail și CFTD) în 2021, se bazează pe acorduri care datează din 2006. Capitolul 4 al acordului include noi dispoziții privind violența sexuală și de gen, inclusiv VHPT, precum și sprijinul pentru victimele violenței domestice, prevenirea cu accent pe grupurile cele mai expuse la risc, cum ar fi stagiarii, și extinderea actualului „barometru” privind percepția sexismului în cadrul SNCF pentru a acoperi violența sexuală. În termen de trei luni de la intrarea în vigoare a acordului, Group HRD va propune un proces de tratare a cazurilor și un ghid privind gestionarea hărțuirii sexuale și a comportamentului sexist. Se pune accentul pe formarea managerilor

¹⁰ Ombudsman et al. (2019) Prevence Sexuálního Obtěžování Ve Státní Správě. Czech Republic. <https://www.mdcr.cz/MDCR/media/Dokumenty/Prevence-sexualniho-obtezovani-ve-statni-sprave.pdf>

și a reprezentanților pentru hărțuire sexuală la locul de muncă numiți în fiecare companie. În ceea ce privește securitatea, SNCF, a făcut din lupta împotriva VHBG o prioritate în Codul transporturilor (2016 - articolul L2251-1), ceea ce a făcut ca SNCF să introducă agenți de securitate instruiți și să colaboreze cu departamentul de poliție pentru a preveni hărțuirea sexuală și agresiunea împotriva lucrătorilor și utilizatorilor de transport.

Franța **Sectorul public**

Sectorul public francez a adoptat primul Contract colectiv de muncă privind egalitatea de gen la locul de muncă la 8 martie 2013. În capitolul 4 există obligația angajatorului de a preveni toate tipurile de violență de gen la locul de muncă, precum și violența domestică detectată la locul de muncă. Acesta stabilește definiții, obligații legale și sancțiuni și prevede sesiuni de formare privind sănătatea și securitatea la locul de muncă legate de violența de gen pentru toți noii funcționari publici și cadrele de conducere angajate în sectorul public. Se subliniază rolul important al prevenirii, inclusiv al VHPT, în cadrul comitetelor de SSM de la locul de muncă (Comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail, CHSCT), care sunt mandatate prin lege să detecteze și să prevină violența.

Germania **Transport**

Acordul de companie al Deutsche Bahn AG din ianuarie 2016 „sau tratament egal și protecție împotriva hărțuirii (sexuale) și a discriminării“. Acesta include obligațiile legale ale ADG (procedura de apel, sancțiuni), sesiuni de formare pentru manageri și angajați, linii de asistență telefonică externe pentru personal, măsuri de responsabilizare și formare a angajaților de sex feminin, inclusiv formare în materie de autoapărare împotriva violenței fizice și sexuale săvârșite de clienți.

Italia **Penitenciare**

Un comitet înființat în cadrul Departamentului Administrației Penitenciarelor în 2008 are ca scop abordarea inegalităților de gen și a VHBG, cu reprezentare din partea sindicatelor și a administrației. Au fost elaborate orientări pentru a aborda VHBG, care au fost difuzate în toate închisorile italiene. Unul dintre elementele inovatoare ale orientărilor este angajarea unor consultanți de încredere care oferă consiliere și sprijin confidențial pentru lucrătorii care suferă de toate formele de violență și hărțuire. Consultanții de încredere sunt numiți în fiecare Proveditorato italian (închisorile situate în fiecare regiune penitenciară sau în mai multe regiuni mai mici), jucând un rol esențial în sensibilizarea și punerea în aplicare a orientărilor în fiecare regiune.

Spania **Administrație publică**

În sectorul public, cel de-al treilea Plan privind egalitatea de gen în administrația publică centrală, convenit în 2020, conține un pilon privind violența de gen, inclusiv violența din partea unor terțe părți. În cadrul acestui plan, Protocolul administrației publice conține măsuri de protecție a femeilor angajate din sectorul public care sunt victime ale hărțuirii sexuale și ale violenței domestice, ca parte a unei abordări de toleranță zero. Aceste inițiative își au rădăcinile în cadrul protocoalelor specifice pentru Administrația Generală a Statului, convenite în 2011 cu sindicatele din cadrul Comitetului General de Negociere al Administrației Generale a Statului, care acoperă hărțuirea sexuală și hărțuirea pe motive de sex în Administrația Generală a Statului (Ministerio De Política Territorial Y Administración Pública 2011a) și hărțuirea la locul de muncă în Administrația Generală a Statului (Ministerio De Política Territorial Y Administración Pública 2011b). Aceste protocoale trebuiau să fie adoptate, în termen de două luni, de către diferitele departamente

și organisme publice din cadrul Administrației Generale de Stat, ceea ce include înființarea unei unități responsabile pentru primirea și prelucrarea plângerilor. Protocolul trebuie să fie integrat în sistemul de gestionare a prevenirii riscurilor profesionale al administrației generale de stat. Un exemplu în acest sens este Protocolul separat elaborat pentru serviciul penitenciar (a se vedea mai jos).

Regatul Unit **Sectorul public**

Sindicatul din serviciile publice, UNISON, a publicat în 2020 orientări privind hărțuirea sexuală, inclusiv un model de politică la locul de muncă pentru a aborda hărțuirea sexuală,¹¹ care acoperă atât violența internă, cât și pe cea externă. Deși nu există nicio răspundere legală pentru angajatori în temeiul Legii privind egalitatea, ghidul afirmă că „...acțiunile de protecție a angajaților și de descurajare a unei potențiale hărțuiri sexuale de către terți sunt încă de așteptat din partea angajatorilor și ar trebui luate în considerare în orice politică la locul de muncă, nu în ultimul rând pentru a acoperi orice responsabilități în materie de sănătate și siguranță. Angajații pot în continuare să depună plângeri în temeiul legislației existente, în mare parte pe baza lipsei de acțiune a angajatorului, astfel încât angajatorii vor trebui în continuare să ia măsuri rezonabile pentru a preveni hărțuirea sexuală efectuată de o terță parte. Se oferă îndrumări suplimentare cu privire la integrarea hărțuirii sexuale în evaluarea riscurilor și la îmbunătățirea procedurilor de raportare.

ETF **Transport**

Campania „Duceți-mă acasă în siguranță” din sectorul transporturilor recunoaște că deplasarea la și de la locul de muncă reprezintă un risc semnificativ pentru lucrătorii care călătoresc noaptea târziu sau dimineața foarte devreme, de exemplu, așa cum se întâmplă în cazul angajaților din spitale și din transportul public urban care lucrează în schimburi. O rezoluție a Congresului ETF din 2017, a solicitat ETF și sindicatelor afiliate să susțină și să promoveze în mod activ campania, punând în sarcina angajatorilor responsabilitatea de a se asigura că angajații care lucrează în schimburi călătoresc în siguranță spre casă pe timp de noapte. Agresiunile din timpul pandemiei au crescut semnificativ, iar ETF a solicitat mai mult personal calificat și o aplicare mai fermă a legilor împotriva agresiunilor sexuale și a hărțuirii în transportul public, precum și extinderea explicită a obligației angajatorilor de a include politici de transport sigur spre casă pentru toți lucrătorii.

Transport **European**

Ghidul ETF (2020) pentru sindicatele din transporturi privind violența și hărțuirea împotriva femeilor, include îndrumări privind elaborarea unei politici cuprinzătoare la locul de muncă și un ghid pas cu pas pentru realizarea unei evaluări a riscurilor care să țină seama de gen. Ghidul are ca scop sprijinirea negocierilor sindicale privind violența și hărțuirea. Ghidul ETF, care a fost, de asemenea, adaptat la provocările specifice care decurg din pandemie, s-a bazat pe mulți ani de campanii, acțiuni de advocacy și negocieri ale sindicatelor din transporturi la nivel național, european și mondial.

CER & ETF **Transport**

La 5 noiembrie 2021 (ETF & CER 2921), partenerii sociali europeni, Comunitatea Europeană a Companiilor de Infrastructură și Căi Ferate (CER) și ETF au semnat Acordul CER & ETF „Women in Rail”. Acordul recomandă o serie de măsuri pentru a

¹¹ <https://www.unison.org.uk/content/uploads/2020/02/25965-1.pdf>

îmbunătăți ocuparea forței de muncă a femeilor în sectorul feroviar, inclusiv măsuri de îmbunătățire a siguranței în mediul de lucru, responsabilitatea angajatorilor de a efectua evaluări ale riscurilor pentru sănătate și siguranță din perspectiva de gen. Sunt identificate măsuri specifice pentru a asigura siguranța personalului de bord și de conducere: echipe mixte în turele de noapte sau în zone geografice deosebit de riscante; instalarea de parcări rezervate pentru femei și femeile însărcinate care lucrează în ture de noapte; cartografierea locurilor de muncă și verificarea riscurilor privind TPV; realizarea unui sondaj în rândul femeilor cu privire la riscurile apărute; adoptarea de măsuri pentru amenajarea de parcări bine iluminate, în apropierea locului de muncă; asigurarea de cursuri de formare în domeniul securității pentru angajați, în special pentru femei; și luarea de măsuri pentru a sensibiliza angajații, dar și publicul larg, cu privire la tema siguranței angajaților feroviari în trenuri și în gări.

Un proiect al UE privind VHPT în sectorul feroviar a colectat dovezi, date și exemple de bune practici de la sindicatele din sectorul feroviar și de la angajatori, ceea ce a dus la un acord comun specific privind „Promovarea securității și a sentimentului de securitate față de violența din partea terților în sectorul feroviar european”.

Rezumatul punctelor-cheie privind VHBG relevante pentru actualizarea orientărilor:

- Să asigure integrarea unei perspective de gen și participarea femeilor reprezentante ale sindicatelor și angajatorilor la negocierile pentru acordurile sectoriale și la locul de muncă care abordează violența și hărțuirea.
- Să adopte o abordare a VHPT care să țină seama de dimensiunea de gen, asigurând integrarea dimensiunii de gen în politicile, programele de prevenire și măsurile de securitate aferente.
- Sensibilizarea cu privire la sexismul instituțional și la modalitățile de abordare a cauzelor structurale ale VHBG.
- Să se țină cont de omniprezența inegalităților de putere în funcție de gen și să se conștientizeze formele multiple și intersectate de discriminare.
- Dezvoltarea unor mecanisme eficiente de reclamații sensibile la gen și consolidarea încrederii în aceste mecanisme pentru a încuraja lucrătorii să raporteze hărțuirea sexuală comisă de terți.
- Implicarea lucrătoarelor și a reprezentantelor sindicatelor în elaborarea și conceperea politicilor, a programelor de prevenire și a măsurilor de siguranță la locul de muncă.
- Să se pună în aplicare măsuri de evaluare și de atenuare a riscurilor care să țină seama de gen, asigurându-se o abordare sensibilă la gen în ceea ce privește evaluarea riscurilor psihosociale (a se vedea, de asemenea, punctul de mai jos privind SSM).
- Să se asigure spații sigure pentru ca femeile să raporteze și să beneficieze de sprijin în urma incidentelor de VHPT bazate pe gen.

- Să se negocieze și să se dezvolte mijloace de transport sigure către și de la locul de muncă, ținând seama de riscurile cu care se confruntă femeile care călătoresc noaptea și/sau după un schimb de noapte.

4.3 Violența domestică

Violența domestică, o formă de VHBG, reprezintă o altă dimensiune importantă a violenței și hărțuirii la locul de muncă. Violența domestică este definită în Convenția de la Istanbul a Consiliului Europei ca fiind: „toate actele de violență fizică, sexuală, psihologică sau economică care au loc în cadrul familiei sau al unității domestice sau între foști sau actuali soți sau parteneri, indiferent dacă autorul împarte sau a împărțit sau nu aceeași reședință cu victima”. (Consiliul Europei, 2014, art.3b) Violența domestică afectează cu precădere femeile și, după cum subliniază Comisia Europeană:

Violența domestică este o formă de violență împotriva femeilor, deoarece afectează în mod disproporționat femeile... Femeile sunt reprezentate în mod disproporționat ca victime ale ambelor forme de violență din cauza modelelor de coerciție, putere și/sau control care stau la baza acestora. Cu toate acestea, oricine poate fi o potențială victimă a unei astfel de violențe, indiferent de sexul sau genul său. În cazul violenței domestice, în special, aceasta poate afecta orice persoană, inclusiv bărbați, persoane mai tinere sau mai în vârstă, copii și persoane LGBTIQ. (Comisia Europeană 2022, p.1)

Violența domestică este rezultatul unor relații inegale de putere în relațiile intime actuale sau anterioare. Aceasta poate lua forma violenței fizice, a abuzului și a violenței sexuale, a abuzului și a amenințărilor psihologice și emoționale, a abuzului financiar/economic, a urmăririi și a hărțuirii și a abuzului și a amenințărilor cibernetice. Aceasta implică, de asemenea, controlul coercitiv, un model sistematic de comportament utilizat pentru a submina un supraviețuitor, a crea teamă prin amenințări, umilire și intimidare.

În Uniunea Europeană (UE), 1 din 3 femei a fost victimă a violenței împotriva femeilor sau a violenței domestice și până la 1 din 5 femei au fost victime ale violenței domestice (FRA, 2014). Multe dintre supraviețuitoarele violenței domestice sunt de vârstă activă și au un loc de muncă, ceea ce face ca acest lucru să devină o problemă de securitate și sănătate la locul de muncă. Sondajele efectuate în rândul angajaților indică faptul că aproximativ 1 din 3 femei active a suferit cel puțin o formă de violență domestică în timpul vieții lor profesionale (OIM/ UN Women 2019; Pillinger/EU-OSHA 2023).

Violența domestică poate avea un impact negativ asupra vieții profesionale, a participării la muncă, a progresului în carieră și a sănătății și bunăstării supraviețuitorilor. Un număr din ce în ce mai mare de angajatori, adesea în urma consultării cu lucrătorii și sindicatele, au pus în aplicare politici care să asigure siguranța și să sprijine supraviețuitorii violenței domestice, permițându-le acestora să rămână la locul de muncă și să progreseze în carieră.

COVID-19 a dus la o creștere dramatică a violenței domestice, deoarece multe femei au fost izolate acasă cu agresorii, izolate de locul de muncă sau de alte forme de sprijin social. Multe femei s-au confruntat cu un stres suplimentar în combinarea muncii la distanță cu îngrijirea copiilor (UN Women 2020, Comisia Europeană 2021). Cazurile de femei care au solicitat ajutor au crescut de mai mult de două ori în multe țări europene și, odată cu închiderea școlilor, a serviciilor de îngrijire a copiilor și a serviciilor pentru persoanele în vârstă, au crescut, de asemenea, în mod semnificativ, povara muncii de îngrijire a femeilor. În plus, crescut numărul omuciderilor

femeilor în sfera privată comise în principal de membri ai familiei și de parteneri intimi (UN Women 2022). Această creștere a violenței domestice a condus la apeluri pentru reacții mai conștinetizate la pandemie în funcție de gen și pentru o agendă a transformării care să vizeze abordarea cauzelor profunde ale violenței și hărțuirii la locul de muncă (Comisia Europeană 2020 și 2021, OIM 2019 și 2020a, OIM 2022). Unele țări au introdus noi legi și regulamente pentru a aborda efectele de gen ale crizei, așa cum a fost cazul Spaniei, care a introdus planuri de egalitate obligatorii în sectorul public și sectorul privat cu peste cincizeci de angajați și o obligație pentru angajatori de a aborda problema VHBG în cadrul negocierilor cu sindicatele.

Violența domestică poate avea un impact negativ asupra vieții profesionale, a participării la muncă, a progresului în carieră și a sănătății și bunăstării supraviețuitorilor. Impactul la locul de muncă al violenței domestice include o productivitate mai scăzută la locul de muncă, dificultăți în rămânerea la locul de muncă, riscuri de accidente la locul de muncă, precum și riscuri care decurg din urmărire și hărțuire, inclusiv apeluri sau e-mailuri abuzive și, în unele cazuri, agresiune fizică și femucid la locul de muncă, săvârșite de un partener sau fost partener (TUC 2014, ICTU, 2014, Pillinger et al. 2019, Pillinger et al. 2022, Vodafone 2021). Violența domestică poate perturba grav ocuparea forței de muncă a femeilor și dezvoltarea carierei unei supraviețuitoare, formarea profesională și alte oportunități, având un impact asupra diferențelor salariale între femei și bărbați.

Un număr din ce în ce mai mare de locuri de muncă au implementat politici de asigurare a siguranței și de sprijinire a supraviețuitoarelor violenței domestice, permițându-le acestora să rămână la locul de muncă și să progreseze în carieră. **Exemple de măsuri luate de partenerii sociali pentru a aborda violența domestică ca problemă la locul de muncă, inclusiv acorduri care prevăd concedii plătite și sprijin la locul de muncă, pot fi găsite în caseta 5.**

Caseta 5: Exemple de măsuri luate de partenerii sociali pentru a aborda violența domestică

Austria Transport, sănătate

VIDA s-a angajat în acțiuni ample de sensibilizare cu privire la violența domestică, ca parte a angajamentului său față de egalitatea de gen, de exemplu, în domeniul feroviar, al transportului public urban, al sănătății și în sectorul social. În timpul pandemiei, sindicatul s-a angajat în acțiuni suplimentare de sensibilizare în rândul reprezentanților și al delegaților sindicali cu privire la violența domestică și la violența exercitată prin intermediul internetului. Sindicatul a colaborat cu adăposturile pentru femei și cu campania Panglica Albă. A fost elaborat un model de acord de întreprindere pentru a sprijini negocierile și reprezentanții sindicatului în negocierile cu întreprinderile.

Franța Tele- comunicații

La 22 decembrie 2021, Orange și sindicatele (CGT-KAPT, CFTD F3C, CFE-CGC ORANGE, CGT FAPT, FO-COM, SUD-PTT) au semnat „Acordul privind egalitatea profesională între femei și bărbați și echilibrul dintre viața privată și cea profesională în cadrul Orange SA 2022-2024”. În ceea ce privește violența domestică și familială, un sprijin confidențial este oferit de asistentul social al companiei, care poate îndruma și sprijini angajatul prin proceduri externe sau către asistența psihologică, juridică, medicală sau de urgență specializată, asistență financiară, inclusiv sprijin din partea asociațiilor pentru victimele violenței domestice. Se poate acorda un

concediu plătit de cinci zile, care poate fi împărțit în jumătăți de zi, și se poate asigura o locuință de urgență. O broșură de informare prezintă măsurile luate de Orange pentru a sprijini angajații care sunt victime ale violenței și ale violenței domestice. Începând cu 2009, angajații pot beneficia de sprijin confidențial prin telefon și față în față din partea unui psiholog clinician extern. În plus, acordul pune în aplicare cadrul Grenelle împotriva violenței domestice, decretul nr. 2020-683 din 4 iunie 2020, care a creat un nou fond pentru victimele violenței domestice.

Franța **Transport**

Acordul privind egalitatea profesională semnat de Groupe SNCF și sindicatele (CGT, UNSA-Ferroviaire, SUD-Rail și CFDT) în 2021 abordează sprijinul acordat victimelor violenței domestice, Victimele violenței de gen sau sexiste pot beneficia de trei zile de concediu excepțional pentru a participa la o citație în instanță, la întâlniri cu un avocat sau la sprijin din partea unei asociații specializate, precum și de sprijin din partea serviciilor sociale și de sănătate ale companiei.

Italia **Sectorul public**

Acordurile naționale privind violența domestică în sectorul public au contribuit la stabilirea unui model pentru acordurile din alte sectoare și există în temeiul art. 24 din Decretul legislativ nr. 80/2015. Concediul poate fi luat în mod flexibil, iar un lucrător are dreptul de a trece la muncă cu normă parțială și de a reveni la muncă cu normă întreagă. Aceste dispoziții, inclusiv concediul pentru victimele violenței, au fost incluse pentru prima dată în acordurile naționale din sectorul public (2016-2018). Acestea includ Convenția colectivă națională pentru educație și cercetare (articolul 18), Convenția colectivă națională pentru funcțiile centrale din administrația centrală Triennio (articolul 36); Convenția colectivă națională pentru autoritățile locale (articolul 34) și Convenția colectivă națională în domeniul sănătății (articolul 39). Sindicatele din Italia consideră că dispozițiile privind violența domestică din C190 și R206 vor contribui la consolidarea în continuare a negocierilor pe această temă și vor contribui la îndeplinirea strategiei sindicatelor de a se asigura că fiecare contract colectiv de la fiecare nivel include clauze privind violența și hărțuirea, inclusiv privind violența domestică, în conformitate cu C190.

Italia **Tele-comunicații**

Contractul colectiv de muncă pentru 2020 dintre sindicatele naționale și teritoriale (SLC CGIL, FISTEL CISL și UILCOM UIL) și Vodafone Italia este un exemplu al unei noi generații de contracte colective de muncă care integrează violența domestică în munca inteligentă și în protocoalele convenite privind munca la distanță. Violența domestică este inclusă ca un caz special (alături de lucrătorii cu handicap, părinții singuri cu copii în întreținere, părinții cu un copil cu handicap și noii părinți) în care pot fi puse în aplicare măsuri care să permită angajaților să lucreze cu program redus și să beneficieze de concediu suplimentar. Acordul a mărit concediul plătit pentru violența domestică de la 10 zile (așa cum prevede politica Vodafone Italia) la 15 zile pentru a acoperi consultația medicală cea psihologică și consilierea. De asemenea, se aplică și în cazul sprijinului pentru securitate privind raportarea la poliție și asistență în contactarea organizațiilor de combatere a violenței domestice. În plus, se oferă ajutor pentru a schimba numărul de telefon și adresa de e-mail ale victimei din cadrul companiei.

Spania **Administrația publică**

În baza unei rezoluții din 25 noiembrie 2015, secretarul de stat pentru administrația publică a stabilit o procedură, care completează Statutul de bază al lucrătorilor din administrația publică, pentru asistența socială și mobilitatea femeilor angajate din

administrația publică care sunt victime ale violenței domestice, pentru a le permite acestora să își schimbe locul de muncă. Se acordă o atenție deosebită protejării vieții private și a demnității angajaților publici, inclusiv a datelor personale ale acestora, ale membrilor de familie și ale oricărei persoane aflate sub tutela, în custodia sau în paza lor.

Regatul Unit Educație

În martie 2021, sindicatul cadrelor didactice, NASUWT, a publicat un set de instrumente și orientări politice privind abuzul domestic pentru reprezentanții de la locul de muncă. Ghidul recunoaște faptul că abuzul domestic poate afecta pe oricine, însă sunt încă preponderent femeile și copiii cei care suferă de pe urma agresorilor de sex masculin. Ghidul include definiții ale formelor de abuz domestic și stabilește așteptările și orientările pe care angajatorii trebuie să le urmeze pentru a oferi sprijin supraviețuitorilor abuzului domestic. Sprijinul la locul de muncă poate include formarea personalului pe această temă, iar pentru angajator, poate include un program de lucru flexibil, concediu plătit și timp liber pentru consiliere și consultații medicale, un spațiu sigur și o persoană desemnată de comun acord pentru a oferi sprijin suplimentar. Acesta include, de asemenea, un appendice privind îndrumarea conducerii pentru discuții informale și o listă de posibile măsuri de atenuare la locul de muncă.

Regatul Unit Sectorul public

În 2017, UNISON din Regatul Unit a elaborat orientări și un model de acord și politică la locul de muncă privind violența domestică, actualizat în 2022¹², pentru a ține seama de noile modalități de lucru de după pandemia COVID-19 și de necesitatea de a aborda violența domestică ca problemă de SSM. Îndrumările acoperă formarea pentru manageri și lucrători, personalul de resurse umane desemnat, concediul special plătit și posibilitatea unui avans de salariu, modificări temporare sau permanente ale timpului de lucru și ale rolurilor de lucru și redistribuirea sau relocarea, precum și măsura pentru un mediu de lucru sigur; accesul la servicii de consiliere și sprijin în timpul programului de lucru plătit. Conferința UNISON din 2022 a solicitat o mai bună integrare a măsurilor la locul de muncă privind hărțuirea sexuală și violența domestică în domeniul SSM. În 2021, UNISON a condus o campanie transpartinică de succes pentru a se asigura că au fost aduse modificări la proiectul de lege privind abuzul domestic pentru a se extinde ordinele de protecție împotriva abuzurilor la locul de muncă al victimei și pentru a se asigura că victimele sunt în siguranță la locul de muncă. Modelul de politică a UNISON pentru angajatori privind abuzul domestic este, de asemenea, recomandat angajatorilor în cadrul de orientare legală care sprijină Legea privind abuzul domestic din 2021.

În timpul pandemiei, sindicatele și angajatorii din întreaga Europă au convenit de comun acord asupra unor măsuri suplimentare pentru a aborda această problemă, iar în multe țări au fost puse în aplicare măsuri de criză, inclusiv servicii de criză disponibile pentru victimele violenței domestice. În cazul Spaniei, planul de urgență al Ministerului Egalității a declarat asistența acordată victimelor violenței de gen drept un serviciu esențial, în conformitate cu art. 2a din

¹² https://www.unison.org.uk/content/uploads/2022/11/27064_domestic_violence_v3.pdf

Legea 8/2011, din 28 aprilie. În Franța, CGT (2020) s-a numărat printre sindicatele care au solicitat să se introducă în lege măsuri pentru consolidarea negocierilor în vederea protejării victimelor violenței domestice, inclusiv dreptul la concediu plătit, relocarea geografică și adaptarea orelor de lucru sau a posturilor, accesul victimelor la asistență medicală, socială și psihologică, precum și obligativitatea documentului unic de evaluare a riscurilor în cadrul întreprinderii pentru a aborda violența sexistă și sexuală, precum și violența domestică. Companiile din rețeaua franceză de companii „OneInThreeWomen” și-au pus în comun resursele pentru serviciile de combatere a violenței domestice și pentru a face publicitate la nivel național cu privire la aceste servicii.

Rezumatul punctelor-cheie privind violența domestică ca problemă la locul de muncă, relevante pentru actualizarea Orientărilor:

- Concediu plătit pentru violența domestică, care variază între 3-5 zile de concediu plătit în Franța, 5-20 de zile și, în unele cazuri, concediu pe termen nelimitat în Spania și trei luni de concediu plătit în Italia.
- Sprijin la locul de muncă, cum ar fi acceptarea temporară a unui loc de muncă flexibil, reorganizarea și reducerea sarcinilor de lucru și sprijin pentru schimbarea locului de muncă pentru a continua să lucreze în siguranță.
- Sprijin financiar și cazare pentru victimele abuzurilor economice și domestice.
- Formarea managerilor de la locul de muncă și a reprezentanților sindicali în ceea ce privește furnizarea de sprijin și informații confidențiale la locul de muncă.
- Includerea violenței domestice în evaluările de risc, inclusiv evaluări de risc dedicate și planificarea siguranței în parteneriat cu victima/supraviețuitoarea.
- Orientări și măsuri specifice și suplimentare privind modul de comunicare cu supraviețuitoarii și de sprijinire a acestora în timpul muncii la distanță, al telemuncii și al muncii hibride.
- Trimitere către servicii specializate de consiliere, servicii juridice și de cazare în caz de violență domestică, inclusiv parteneriate cu organizații de combatere a violenței domestice pentru a sprijini elaborarea de politici și formarea profesională.
- Tragerea la răspundere a agresorilor, inclusiv modalități eficiente de comunicare cu aceștia, sancțiuni atunci când resursele de la locul de muncă sunt folosite pentru a perpetua abuzul, măsuri de securitate pentru victime, atunci când agresorul lucrează în același loc de muncă și furnizarea de informații despre programe externe de consiliere și de tratare a agresorilor.

4.4 Digitalizarea și riscurile de violență și hărțuire cibernetică

Digitalizarea și noile tehnologii au creat o lume a muncii radical schimbată, noi modalități de lucru prin intermediul platformelor de muncă la distanță și digitale, activate prin intermediul dispozitivelor mobile, al rețelelor de informații descentralizate și al analizei de date mari. În prezent, un număr mare de lucrători își desfășoară activitatea la distanță, la distanță, în afara birourilor, pe platforme de muncă digitalizate și platforme de lucru. În aceste medii de lucru

pot exista riscuri mai mari de violență cibernetică, inclusiv hărțuirea cibernetică, trollingul, hărțuirea și intimidarea cibernetică, discursul de ură online și abuzul sexual bazat pe imagini/pornografia fără consimțământ (Parlamentul European 2018 și 2021).

În afară de numeroasele oportunități derivate din digitalizare, există și riscuri semnificative, inclusiv riscuri psihosociale și fizice care duc la violență și hărțuire (De Stefano et al. 2020; OIM 2018a, 2018b; OIM 2020a, 2020b; ETUI IPWS 2022).

Cu toate acestea, există date limitate privind violența și hărțuirea cibernetică la locul de muncă. Într-un sondaj care a acoperit 10 țări, 9% dintre respondenți au avut parte de un comportament online intimidant din partea unui coleg (Loh și Snyman 2020). Studiile naționale relevă incidente de violență cibernetică care afectează 14% – 20% dintre angajații universitari (Regatul Unit), 22% dintre profesori (Republica Cehă), 22% dintre jurnaliști (Suedia) și 72% dintre funcționarii publici (Australia); datele din aceste țări arată că femeile sunt afectate în mod disproporționat (De Stefano et al. 2020). Potrivit unui studiu global realizat de Coaliția de acțiune pentru egalitatea între generații a ONU privind tehnologia și inovarea (2021), 38% dintre femei au raportat experiențe personale cu violența online, ceea ce a dus la un apel la politici și soluții împotriva violenței și discriminării de gen facilitate de tehnologie.

Violența cibernetică, inclusiv violența cibernetică bazată pe gen și abuzul sexual digital reprezintă o amenințare îngrijorătoare, având un impact asupra perspectivelor de carieră ale lucrătorilor și asupra capacității acestora de a continua să lucreze. În general, măsurile luate pentru a aborda această problemă au fost inadecvate (Malan et al. 2020; Capuano 2020). În plus, OIM C190 și R206 introduc o perspectivă politică importantă și impun guvernelor obligația de a aborda violența și hărțuirea permise de digitalizare și de noile tehnologii, inclusiv în politicile de la locul de muncă și în evaluarea riscurilor. În plus față de legislația muncii și de reglementările în materie de SSM, legile generale privind protecția datelor, împreună cu politicile interne ale companiilor și negocierile colective, sunt instrumente importante pentru a reduce riscurile de violență și hărțuire cibernetică (De Stefano et al. 2020). În unele țări, legile au impus furnizorilor de servicii de găzduire să șteargă mesajele de hărțuire care au fost postate de terți, așa cum este cazul, de exemplu, în temeiul Legii germane privind aplicarea legii privind rețelele (NetzDG) (2017) (OIM 2021a). În plus, măsurile de securitate cibernetică au căpătat o importanță critică, ceea ce include dezvoltarea unor măsuri europene de protecție a securității cibernetice (ENISA 2020).

Sunt necesare acțiuni legislative și nelegislative pentru a aborda violența cibernetică bazată pe gen (Parlamentul European 2021). Apar inițiative comune ale partenerilor sociali pentru a aborda riscurile sporite pentru sănătate și siguranță generate de digitalizare și de violența și hărțuirea cibernetică, inclusiv abuzul digital, cum ar fi postarea unei fotografii sau a unui mesaj online, care poate fi ceva punctual, dar cu efecte care pot fi de lungă durată (OIM 2022, De Stefano et al. 2020; ETUI IPWS 2022). În promovarea rolului dialogului social în gestionarea impactului social al digitalizării, partenerii sociali au solicitat noi măsuri pentru a aborda aceste riscuri, în timp ce OIM solicită noi măsuri pentru „a se răspunde riscurilor emergente în materie de sănătate și securitate asociate digitalizării, cum ar fi violența și hărțuirea, riscurile psihosociale și ergonomice și utilizarea necorespunzătoare a datelor și a sistemelor de supraveghere, ghidate de standardele internaționale ale muncii”. (OIM 2022: 3)

În legătură cu digitalizarea, există acorduri privind munca la distanță/teleworking care au inclus clauze privind violența și hărțuirea, de exemplu, abordate în cadrul SSI și al bunăstării la locul de muncă, riscurile psihosociale și includerea lucrătorilor care se încadrează în grupurile vulnerabile. Unele exemple se referă în mod specific la violența domestică, cum este cazul acordului privind

bunăstarea la locul de muncă încheiat între sindicatele italiene și Vodafone Italia, menționat mai sus. Îndrumările și documentele de poziție privind telemunca au proliferat în timpul pandemiei și multe dintre aceste documente au abordat riscurile crescânde pentru lucrători în ceea ce privește violența și hărțuirea online și violența domestică (OIM 2021, 2020a & 2020b, TUC (Regatul Unit) 2019 & 2020, CCOO (Spania) 2021). Negocierile pentru acordurile colective de muncă au abordat modalități de protejare a telelucrătorilor și propuneri de introducere a unor cadre juridice privind dreptul de a solicita munca la distanță, așa cum este cazul Irlandei în 2022. Un bun exemplu este legea introdusă în Spania (Decretul regal din 28/2020), cu dispoziții care abordează munca la distanță și telemunca, precum și elaborarea și punerea în aplicare a măsurilor împotriva hărțuirii sexuale, a hărțuirii din motive discriminatorii și hărțuirii la locul de muncă (articolul 4). În acest context, victimele VHBG au dreptul la protecție, la asistență socială, la modificări ale timpului de lucru și ale programului de lucru, precum și dreptul de a solicita să lucreze la birou sau la distanță (articolul 8). **Exemple de răspunsuri ale partenerilor sociali la violența și hărțuirea cibernetică, inclusiv la telemunca, pot fi găsite în caseta 6.**

Caseta 6: Exemple de bune practici în digitalizare

Nivel European Trans-sectorial

Un **acord-cadru transectorial al partenerilor sociali europeni privind digitalizarea** (CES, Business Europe, SME United și CEEP), convenit în 2020, include un pilon privind respectul, demnitatea umană și supravegherea. Pe lângă faptul că recunoaște importanța integrării eficiente a tehnologiilor digitale la locul de muncă, acordul oferă un cadru pentru angajatori și sindicate pentru a introduce strategii de transformare digitală în parteneriat, în cadrul unei abordări orientate către om la nivel național, sectorial, de întreprindere și de loc de muncă. Acesta acoperă, de asemenea, măsurile de asigurare a siguranței, cum ar fi atunci când se conectează și se deconectează, precum și respectarea normelor privind timpul de lucru și măsurile adecvate pentru a asigura conformitatea. În mod specific, acordul se referă la relațiile cu clienții și cu alte părți terțe și ia în considerare „calitatea relațiilor (colaborare, integrare, momente și posibilități de contact, comunicare, atmosferă de lucru), stilul de management, apariția violenței sau a hărțuirii, gestionarea conflictelor, procedurile și mecanismele de sprijin”. CES a făcut din digitalizare și hărțuirea cibernetică un domeniu de acțiune prioritar în cadrul programului de lucru al CES (2022-2024).

Nivel European Educație

Lansarea unui proiect de dialog social sectorial privind digitalizarea în educație, adoptat la 15 decembrie 2021, a inclus o **declarație comună a ETUCE și EFEE privind VHPT și digitalizarea**. Punctul 7 stabilește următorul obiectiv: „Sprijinirea instituțiilor de învățământ, a directorilor de școli, a cadrelor didactice și a altor categorii de personal din domeniul educației în abordarea problemelor de sănătate și siguranță care decurg din educația digitală (de exemplu, stresul legat de muncă, oboseala provocată de ecran, hărțuirea cibernetică, excluderea socială, confidențialitatea datelor, creșterea volumului de muncă, dependența de internet și dreptul la deconectare)... și consolidarea cooperării dintre partenerii sociali pentru a integra dimensiunea digitalizării în instrumentele de evaluare (de exemplu, OiRA), promovând în același timp o monitorizare continuă a eficacității acestora.” Raportul subliniază importanța instrumentelor de evaluare a riscurilor care să țină seama de tehnologiile digitale în schimbare rapidă. În plus, dreptul la

deconectare al cadrelor didactice este din ce în ce mai important, având în vedere contactul de 24 de ore pe zi între elevi și profesori.

**Nivel
European
Tele-
comunicații**

Partenerii sociali europeni din sectorul telecomunicațiilor au abordat consecințele COVID-19 în sectorul telecomunicațiilor într-o declarație comună a UNI-Europa și a angajatorilor din ICTS și din industria telecomunicațiilor (ETNO și GSMA), „Atacuri împotriva angajaților din telecomunicații”. Declarația a fost emisă ca răspuns la escaladarea dezinformărilor legate de 5G și de tehnologia mobilă pe platformele de socializare, inclusiv o creștere a hărțuirii legate de afirmațiile false conform cărora antenele de telecomunicații sunt periculoase pentru sănătate și că 5G este legat de răspândirea coronavirusului. Declarația precizează clar că fiecare lucrător are dreptul la un mediu de lucru sigur și solicită UE și guvernelor să protejeze siguranța lucrătorilor din domeniul telecomunicațiilor din întreaga Europă. În 2022, UNI-Europa și ETNO au început un program de schimburi în sprijinul ratificării și punerii în aplicare a C190 și în promovarea dreptului fiecăruia la o lume a muncii fără violență și hărțuire, inclusiv VHPT. Un acord comun privind prevenirea violenței și hărțuirii, inclusiv VHBG, va fi realizat la sfârșitul anului 2022.

**Nivel
European
Administrații-
centrală**

În sectorul administrației publice, un acord-cadru de dialog social sectorial obligatoriu privind digitalizarea a fost convenit în 2022 de către Comitetul de dialog social pentru administrațiile publice centrale, format din Delegația Sindicatelor din Administrația Națională și Europeană (TUNED) pentru sindicate și Patronatele din Administrația Publică Europeană (EUPAE) pentru angajatori. Hărțuirea cibernetică și violența domestică sunt identificate ca riscuri asociate cu digitalizarea în lumea muncii și cu creșterea numărului de telemuncă în sectorul de stat în timpul pandemiei Covid-19. Acordul solicită măsuri privind prevenirea și consecințele violenței domestice. Acordul reafirmă datoria angajatorilor de a oferi un mediu de lucru sigur și faptul că partenerii sociali abordează prevenirea, evaluarea riscurilor și riscurile psihosociale, cum ar fi nivelurile inadecvate de personal, pentru a oferi servicii sigure. De asemenea, acesta reafirmă obligația angajatorilor de a efectua evaluări periodice ale riscurilor pentru sănătate, în consultare cu sindicatele, ținând cont de nivelurile de personal și de riscurile de hărțuire și violență în rândul angajaților. În cazul în care Comisia Europeană va fi de acord cu o punere în aplicare legislativă, aceasta va oferi celor aproximativ 8 milioane de lucrători și funcționari publici o protecție mai puternică în ceea ce privește munca la distanță, dreptul la deconectare, formarea, sănătatea și siguranța, datele cu caracter personal, externalizarea și inteligența artificială cu comandă umană.

Teleworking

**Spania
Diverse**

Confederația CCOO Industria a elaborat Îndrumări privind teleworking în cadrul campaniei #NoTodoTeletrabajoVale (#NotAllTeleworkIsOK).¹³ Ghidul negociatorilor ia în considerare noua lege privind teleworking-ul,¹⁴ care pune în sarcina

¹³ Teletrabajo, Guía para su negociación e implementación tras la aprobación de la ley del teletrabajo, #NoTodoTeletrabajoVale, CCOO Industria, Spain, 2020.

¹⁴ Teletrabajo, Guía para su negociación e implementación tras la aprobación de la ley del teletrabajo, #NoTodoTeletrabajoVale, CCOO Industria, Spain, 2020

angajatorilor responsabilitatea de a evalua riscurile la locul de muncă și de a lua măsuri de prevenire, inclusiv abordarea riscurilor psihosociale. Ghidul subliniază importanța ca întreprinderile să ia în considerare particularitățile muncii la distanță, în special ale teleworkingului, în conceperea și punerea în aplicare a măsurilor împotriva hărțuirii sexuale, a hărțuirii pe motive de sex, a hărțuirii discriminatorii și a hărțuirii la locul de muncă.

Regatul Unit Diverse

În Regatul Unit, UNITE a elaborat un model de acord-cadru privind munca la domiciliu.¹⁵ Acesta prevede că „Părțile sunt de acord că toți angajatorii trebuie să asigure sănătatea, siguranța și bunăstarea tuturor lucrătorilor lor, inclusiv a celor care lucrează la domiciliu. În plus, există riscuri specifice asociate cu munca la domiciliu care trebuie luate în considerare. Printre alte domenii, modelul de politică prevede că angajatorul este de acord că va depune toate eforturile rezonabile pentru a se asigura că lucrătorii la domiciliu: „Sunt protejați de riscurile psihosociale legate de munca la domiciliu; cum ar fi potențialul crescut de stres profesional și violența domestică“.

Rezumatul punctelor-cheie relevante pentru actualizarea orientărilor privind digitalizarea:

Următoarele puncte sunt esențiale pentru acțiunile sectoriale și intersectoriale specifice, la nivel național, inclusiv în cadrul actualizării orientărilor:

- Dialogul social, inclusiv negocierea colectivă pentru a preveni și gestiona hărțuirea cibernetică.
- Includerea protecției și a analizei atât în dreptul muncii, cât și în dreptul penal.
- Măsuri de protecție a securității și a sănătății care decurg din munca cu conținut digital, asigurarea împotriva riscurilor de violență și hărțuire cibernetică în cadrul evaluărilor de risc și a măsurilor de reducere a riscurilor pentru a preveni apariția sau reapariția acestora.
- Reacții responsabile referitoare la gen în abordarea hărțuirii sexuale digitale din partea unor terți sau abuzul domestic digital săvârșit de parteneri actuali și foști parteneri intimi.
- Protejarea datelor confidențiale, inclusiv a înregistrărilor deținute de angajați și asigurarea faptului că lucrătorii sunt conștienți de drepturile lor în ceea ce privește protecția datelor.
- Sprijin pentru victimele violenței și hărțuirii cibernetice, inclusiv asistența acordată victimelor în ceea ce privește eliminarea materialelor online ofensatoare, a fotografiilor și a mesajelor de hărțuire.

¹⁵ <https://www.unitetheunion.org/media/3369/wvp-template-homeworking-agreement.pdf>

- Măsuri convenite de comun acord pentru a reduce stresul și riscurile psihosociale, inclusiv cele legate de monitorizarea și supravegherea performanțelor lucrătorilor și de „dreptul la deconectare”.
- Telemunca și modelele hibride de telemuncă sunt voluntare și există măsuri de evaluare și de abordare a riscurilor psihosociale care duc la violență și hărțuire din partea unor terți atunci când se desfășoară activități de telemuncă.

4.5 SSM, prevenirea și evaluarea riscului

Rolul SSM în prevenirea VHPT s-a bucurat de o atenție sporită la nivel internațional în cadrul discursurilor politice, inclusiv prin includerea unei dispoziții centrale în Convenția nr. 190 și în Recomandarea nr. 206 ale OIM, ceea ce conferă o greutate suplimentară rolului pe care partenerii sociali îl pot juca în prevenirea VHPT. Articolul 12 din C190 specifică faptul că violența și hărțuirea pot fi prevenite prin „extinderea sau adaptarea măsurilor existente de securitate și sănătate la locul de muncă pentru a acoperi violența și hărțuirea și prin elaborarea de măsuri specifice, dacă este necesar”. La evaluarea riscurilor, R206 recomandă ca evaluarea riscurilor la locul de muncă să ia în considerare factorii care sporesc probabilitatea de violență și hărțuire, inclusiv pericolele și riscurile psihosociale, acordând atenție pericolelor și riscurilor care:

- decurg din condițiile și modalitățile de muncă, din organizarea muncii și din gestionarea resurselor umane, după caz;
- implică părți terțe, cum ar fi clienți, furnizori de servicii, utilizatori, pacienți și membri ai publicului; și
- rezultă din discriminare, din abuzul de putere și din normele de gen, culturale și sociale care susțin violența și hărțuirea.

În plus, Conferința Internațională a Muncii (CIT) din 2022 a desemnat SSM ca un drept fundamental la locul de muncă. La nivelul UE, în mai 2022, Comitetul Consultativ al UE pentru Securitate și Sănătate la locul de muncă (CCSS) a ajuns la un acord privind necesitatea de a recunoaște COVID-19 ca boală profesională în domeniul sănătății și al asistenței sociale și în sectoarele în care există un focar în activități cu risc dovedit de infectare. În contextul SSM, recunoașterea COVID-19 drept un risc pentru SSM reărezintă un progres major.

Există o serie de factori individuali, sociali și organizaționali care contribuie la riscurile de VHPT. În plus, riscurile psihosociale legate de proiectarea și de gestionarea muncii, precum și de contextele sociale și organizaționale ale acesteia (EU-OSHA 2010, Clark et al. 2017) sunt deosebit de relevante pentru VHPT. Hărțuirea este cel mai probabil să apară în medii de lucru stresante, în care lucrătorii sunt expuși la niveluri ridicate de conflicte interpersonale, la un mediu de lucru toxic și la o conducere nocivă (Hauge, Skogstad și Einarsen 2007, OIM 2020d, EU-OSHA 2022). Riscuri sporite există atunci când se lucrează cu persoane aflate în dificultate, când se lucrează în medii cu resurse limitate, cum ar fi facilități neechipate corespunzător sau personal insuficient, ceea ce duce la așteptări lungi și frustrare, la ore de lucru nepotrivite, când angajatul lucrează singur, în izolare relativă, în locații îndepărtate, sau în locuri de muncă în care nu există control asupra ritmului și tipului de muncă desfășurată (OIM 2016, EU-OSHA 2010). Inegalitățile de putere reprezintă, de asemenea, un factor important. Ghidul elaborat de Comisia pentru Egalitate și Drepturile Omului din Regatul Unit (2020) invită angajatorii să

reflecteze asupra dezechilibrelor de putere și recomandă introducerea unei evaluări a riscului de hărțuire sexuală în cadrele existente de gestionare a riscurilor de SSM, luând în considerare riscuri precum nesiguranța locului de muncă și munca solitară.

Conform studiului european privind condițiile de muncă din 2015 (Eurofound 2015), atunci când lucrătorii din domeniul sănătății sunt expuși la riscuri psihosociale, cum ar fi lucrătorii din domenii cu comportament social advers, aceștia sunt mult mai predispuși să își ascundă sentimentele decât lucrătorii din alte sectoare. În sectorul sănătății umane și al asistenței sociale, riscurile psihosociale, inclusiv comportamentul social advers, presiunile legate de timp, nesiguranța locului de muncă și VHPT, sunt ridicate (EU-OSHA 2022a & 2022b). Sectorul sănătății umane și al asistenței sociale, fiind unul dintre sectoarele cele mai expuse la o gamă largă de riscuri legate de SSM în timpul pandemiei COVID-19, a determinat EU-OSHA (2022a) să recomande măsuri pentru a aborda deficitul de personal, pentru a îmbunătăți salariile și condițiile de angajare și pentru a pune în aplicare sisteme mai bune de protecție a forței de muncă împotriva violenței și hărțuirii. O penurie de profesioniști din domeniul sănătății, cum ar fi medici, asistente medicale și asistenți medicali, raportată în majoritatea statelor membre ale UE, a crescut nivelurile de presiune și stres la locul de muncă, ceea ce sporește riscurile de violență și hărțuire (Comisia Europeană 2020; EPSU 2022).

După cum s-a menționat în secțiunea 2, deși nu există nicio obligație în temeiul Directivei-cadru privind securitatea și sănătatea în muncă (Directiva 89/391/CEE) de a aborda riscurile psihosociale, inclusiv riscurile asociate cu VHPT, unele țări abordează deja riscurile psihosociale legate de violență și hărțuire în legislația lor națională. Absența unui cadru al UE în materie de SSM pentru riscurile psihosociale a determinat CES, printre alte organizații, să solicite o nouă directivă care să abordeze stresul și riscurile psihosociale la locul de muncă (CES 2018, 2021; Yarmolyuk-Kröck 2022). În contextul violenței și al hărțuirii, va fi important să se abordeze factorii de risc din mediul de lucru psihosocial (Cefaliello 2021), cum ar fi nivelul de personal și volumul excesiv de muncă, care reprezintă o metodă relevantă de prevenire a VHPT. În țările din Europa Centrală și de Est, unde există o conștientizare scăzută a riscurilor psihosociale, aceste riscuri rămân ridicate din cauza orelor de lucru lungi, a salariilor mici, a nesiguranței locului de muncă, a satisfacției scăzute la locul de muncă, a intensității ridicate a muncii și a presiunii muncii, a condițiilor de muncă nesănătoase, a discriminării și a diferențelor salariale dintre femei și bărbați, precum și a echilibrului deficitar între viața profesională și cea privată (Yarmolyuk-Kröck 2022).

Pe lângă riscurile suplimentare ale VHPT din timpul pandemiei COVID-19, apar riscurile noi și emergente în materie de SSM cauzate de noile procese de lucru, de noile tehnologii și de schimbările sociale sau organizaționale. Aceste riscuri au dus la o incidență mai mare a problemelor de sănătate mintală, mai mulți lucrători raportând probleme la locul de muncă asociate cu depresia, tulburările de concentrare și de somn și epuizarea profesională (Eurofound 2021, EU-EU-OSHA 2021 & 2022a). Noile aspecte trebuie, de asemenea, să fie luate în considerare în evaluarea riscurilor, de exemplu, în ceea ce privește prevenirea abuzurilor online și a trolling-ului, cum ar fi hărțuirea online a personalului medical de către grupurile care se opun vaccinării, care au ca rezultat un stres suplimentar pentru personalul medical. În plus, în sectorul sănătății, volumul mare de muncă, lipsa de personal, epuizarea și VHPT, a determinat mulți lucrători din domeniul sănătății să plece sau să ia în considerare posibilitatea de a-și părăsi locul de muncă (Lancet 2022, UNISON 2021). Urgența acestei situații este reflectată într-o declarație comună a ONG-urilor internaționale din domeniul sănătății și al medicinei, inclusiv a sindicatului global pentru serviciile publice, Public Services International (PSI), emisă în cadrul Comitetului regional al OMS pentru Europa în 2020, care solicită guvernelor:

„...să ofere întregului personal medical și studenților din domeniul sănătății un mediu de lucru sigur și mecanisme adecvate pentru a preveni orice tip de violență, astfel încât să se diminueze riscul de epuizare pentru toți profesioniștii din domeniul sănătății și să depunem toate eforturile necesare pentru a proteja integritatea fizică și psihologică a colegilor noștri în timpul acestei pandemii și după aceea. Sectorul sănătății ar trebui să fie și să rămână un loc de muncă sigur și atractiv.” (Comitetul regional al OMS pentru Europa, 2022:1)

Măsurile de SSM și evaluarea riscurilor au devenit un instrument important pentru prevenirea violenței și a hărțuirii, inclusiv pentru prevenirea VHPT și pentru punerea în aplicare a unei abordări a SSM care să țină seama de gen. Bunele practici în materie de evaluare a riscurilor sugerează că riscurile de VHPT trebuie evaluate printr-o abordare adaptată, cu acțiuni de atenuare a riscurilor, monitorizare și revizuire continuă a acestora, în consultare cu lucrătorii și reprezentanții acestora (EU-OSHA 2022a, ETUI 2021).

În unele cazuri, inițiativele de prevenire sunt un răspuns la măsurile de urgență luate în urma unor incidente grave de PTHV. De exemplu, în urma unui atac violent asupra unui ofițer de penitenciare din Suedia, au fost introduse noi măsuri pentru a preveni repetarea unor astfel de violențe, prin măsuri de securitate mai bune și prin faptul că personalul a putut să aleagă dacă își asumă roluri de reabilitare sau de supraveghere. Deși acestea sunt evoluții progresiste, sindicatele continuă să raporteze că nesiguranța locurilor de muncă și nivelurile inadecvate de personal au făcut dificilă implicarea în prevenirea la scară mai largă (EPSU/Vereycken & Ramioul 2019).

Caseta 7 oferă o listă orientativă de măsuri preventive care pot fi puse în aplicare pentru a aborda riscurile, inclusiv factorii de risc psihosocial care sunt legați de organizație, de condițiile de muncă și de profilul clientului. Aceasta arată că există o serie de măsuri de prevenire care pot fi puse în aplicare ca parte a evaluării riscurilor, acoperind riscurile legate de organizație, riscurile care rezultă din condițiile de muncă și riscurile legate de grupuri specifice de clienți.

Caseta 7: Măsuri ilustrative de prevenire pentru gestionarea riscurilor, inclusiv a factorilor psihosociali de risc care conduc la VHPT

1) Prevenirea riscurilor organizaționale

- O politică la locul de muncă privind VHPT, inclusiv evaluarea riscurilor și a planurile de prevenire.
- Mecanisme eficiente de reclamații, jurnale de incidente și monitorizarea reclamațiilor.
- Existența unor mecanisme de identificare a lucrătorilor cei mai expuși la risc.
- Formarea și îndrumarea personalului în ceea ce privește de-escaladarea, recunoașterea și gestionarea comportamentului agresiv din partea pacienților, a aparținătorilor, a vizitatorilor etc.

- Un număr suficient de personal de securitate instruit și sisteme de alertare.
- Reducerea timpilor de așteptare pentru serviciul clienți, în departamentele de urgență sau în clinici, inclusiv prevenirea supraaglomerării în zonele de așteptare.
- O cultură de raportare a cazurilor către managerii ierarhici și de raportare la poliție.
- Atenție la amenajarea mediului de lucru, astfel încât să nu se blocheze vederea angajaților sau a căilor de evacuare în cazul unui incident potențial violent.
- Promovarea unei culturi și a unui mediu de lucru incluziv, a participării lucrătorilor, a unor relații interpersonale bune, a conducerii și a managementului.
- Rolul central al dialogului social / consultărilor cu lucrătorii.

2) Prevenirea riscurilor generate de condițiile de muncă

- Implementarea inițiativelor referitoare la bunăstare, planificarea forței de muncă și niveluri adecvate de personal.
- Asigurarea cu personal este legată de calitatea serviciilor furnizate și de asigurarea unui număr suficient de angajați în permanență, inclusiv în perioadele aglomerate, cum ar fi orele de vizită (spitale), orele de vârf (transport urban) sau în timpul turelor de noapte ori primele ore ale dimineții.
- Niciun lucrător să nu se confrunte cu riscuri atunci când lucrează în izolare, de exemplu, sisteme eficiente pentru lucrul în perechi sau asigurarea de rezerve de securitate atunci când se lucrează în izolare.
- Lucrătorii să aibă posibilitatea de a participa la deciziile privind conținutul muncii lor, volumul de muncă și ritmul de lucru, precum și la inițiativele care pot preveni VHPT.
- Prevenirea unei culturi a prezenteismului și a orelor de lucru prelungite; oferirea de opțiuni mai largi lucrătorilor în ceea ce privește timpul lor de lucru.
- Abordarea vulnerabilităților mai mari cu care se confruntă femeile, inclusiv a hărțuirii, atunci când lucrează singure sau călătoresc după serviciu, inclusiv asigurarea unui transport în condiții de siguranță.

3) Prevenirea riscurilor legate de clienți

- Sprijin pentru lucrători, inclusiv niveluri adecvate de personal, pentru a asigura servicii eficiente atunci când lucrează cu pacienți și membri ai familiilor cu probleme complexe de sănătate mintală sau care au un istoric de violență, abuz sau dependență.
- Angajamentul de a se crea spații sigure pentru a raporta VHPT și de a se pune capăt unei culturi în care comportamentu agresiv și abuziv devine ceva normal.
- Clienții, pacienții etc. să fie conștienți de faptul că există o toleranță zero față de violență

și hărțuire, trimițând mesaje despre demnitate și comportament adecvat la locul de muncă și prin intermediul mass-media.

Sursa: diverse exemple de bunele practici din studiile de cercetare

Se acordă o mai mare importanță abordării VHPT în cadrul comitetelor și politicilor de prevenire și a riscurilor psihosociale în materie de SSM. De exemplu, în Spania, protocoalele privind hărțuirea și hărțuirea sexuală în cadrul Administrației Generale de Stat trebuie integrate în sistemul de gestionare a prevenirii riscurilor profesionale al Administrației Generale de Stat. În serviciul penitenciar, a fost elaborat un protocol separat privind prevenirea agresiunilor într-un cadru de SSM. În unele țări, cum ar fi Danemarca și Irlanda, se pun la dispoziție resurse și îndrumări pentru a ajuta partenerii sociali din sectorul municipal și cel de stat să implementeze programe de prevenire a VHPT. Bunele practici arată importanța abordărilor comune, a consultărilor cu lucrătorii, a abordărilor care țin seama de gen, precum și a prevenirii prin evaluarea riscurilor și a măsurilor de securitate adaptate la diferite locuri de muncă. În ceea ce privește evaluarea riscurilor, există o varietate de programe și liste de verificare, instrumente de evaluare a riscurilor, precum și noi metode pentru a asigura răspunsuri adaptate, cum ar fi prin abordarea gestionării amenințărilor. **Caseta 8 prezintă un rezumat al exemplelor de inițiative și acorduri pentru abordarea VHPT în domeniul securității și sănătății în muncă.**

Caseta 8: Exemple de bune practici: inițiative și acorduri naționale pentru gestionarea VHPT în SSM

Belgia Penitenciare

În sectorul penitenciar din Belgia, Departamentul Federal al Justiției a dezvoltat două noi inițiative privind VHPT pentru a sprijini punerea în aplicare a politicii existente privind conflictele și agresivitatea, în urma unei inițiative de acum 20 de ani. În 2021, ministrul a decis să introducă o nouă inițiativă care constă în doi piloni; o inițiativă este axată pe personal și pe instituția în sine, iar cealaltă inițiativă este axată pe deținuți. Analiza instituțională a fiecărei închisori implică un chestionar și grupuri de discuții cu personalul închisorii. Scopul este de a dezvolta acțiuni și măsuri inovatoare specifice, adaptate la diferite medii penitenciare, alături de acțiuni generale pentru toate închisorile. Pornind de la politica actuală, precum și de la orientările și formarea oferite personalului penitenciar în ceea ce privește gestionarea conflictelor și a agresiunii, proiectul urmărește să evolueze către o schimbare a culturii penitenciare la toate nivelurile, inclusiv la nivelul conducerii, și să stimuleze un climat penitenciar pozitiv. Constatările inițiale sugerează că personalul subliniază problema deficitului de personal și a supraaglomerării închisorilor, iar proiectul urmărește să izoleze aspectele asupra cărora ministerul poate avea un anumit control. Un element este să se analizeze ceea ce se așteaptă de la personal. Un nou mod de operare este de a avea două tipuri de ofițeri de penitenciare: primul este desemnat să comunice și să poarte un dialog pozitiv pentru a construi încrederea, un al doilea tip de ofițer de penitenciare își asumă rolul de a interveni și de a rezolva problemele. Un alt aspect este acela de a investi

și de a asigura instrumente care să permită construirea de relații de încredere și restabilirea relațiilor, de exemplu, prin mediere. Sunt ridicate probleme importante cu privire la modul în care medierea poate fi utilizată ca instrumente de abordare a conflictului și a agresiunii. Deși sunt implicate în consultările din timpul proiectului, sindicatele nu sunt implicate direct în elaborarea de noi măsuri politice. Sunt abordate și alte probleme cu privire la necesitatea unor investiții mult mai mari în activitățile zilnice, deși sindicatele sunt preocupate de punerea în aplicare a măsurilor fără suplimentarea numărului de angajați. Proiectul ridică probleme importante cu privire la necesitatea ca ministerul să recruteze personal pe baza acestor noi așteptări. Pilonul privind deținuții își propune să includă cursuri pentru deținuți privind modul de gestionare a emoțiilor, care vor fi introduse până la sfârșitul lunii noiembrie în 8 închisori în care se desfășoară proiecte pilot (în total 35 de închisori), apoi extinse ulterior la toate închisorile.

Bulgaria **Sănătate**

Sindicatele din domeniul sănătății din Bulgaria au abordat riscurile psihosociale, violența și hărțuirea la locul de muncă în acorduri care datează din 2013, când primele clauze privind riscurile psihosociale, violența și stresul la locul de muncă au fost incluse în contractele colective sectoriale din domeniul sănătății, inclusiv în VHPT. În ciuda unor progrese în implementarea politicilor și procedurilor de prevenire a VHPT în cadrul negocierilor colective, sindicatele raportează că au existat niveluri mai ridicate de violență și hărțuire. O campanie națională de profil înalt în rândul sindicatelor și al organizațiilor societății civile a solicitat ratificarea C190, inclusiv legi și obligații mai puternice pentru angajatori.

Un contract sectorial de muncă încheiat între Fondul Național de asigurări de sănătate din Bulgaria, Uniunea funcționarilor publici și Federația sindicatelor din domeniul sănătății, din 14 mai 2015, prevede că angajatorul trebuie să protejeze demnitatea și onoarea angajatului în timpul îndeplinirii sarcinilor sale în cadrul contractului de muncă (articolul 12 alineatul (5)). Angajatorul va întreprinde toate măsurile prevăzute de lege – inclusiv asigurarea protecției juridice împotriva abuzurilor morale sau fizice împotriva salariatului pe perioada îndeplinirii atribuțiilor de muncă conform contractului de muncă (art. 6). În timpul pandemiei, Federația bulgară a serviciilor de sănătate a reușit să încheie cu succes un acord privind un contract colectiv de muncă care le dădea dreptul lucrătorilor la concediu și la tratament într-un sanatoriu în caz de îmbolnăvire. Sindicatele au recomandat ca reînnoirea acordului din 2015 să includă noi clauze privind prevenirea și riscurile psihosociale, ca răspuns la înrăutățirea condițiilor cu care se confruntă lucrătorii din domeniul sănătății și la creșterea nivelurilor de VHPT și epuizare în timpul pandemiei.

Danemarca **Adm. locală și** **regională**

În 2015, partenerii sociali din sectorul municipal și regional (KTO & KL, 2015) au încheiat un acord privind mediul de lucru, care pune un accent puternic pe mediul de lucru psihologic, unul dintre aspectele acestuia fiind prevenirea VHPT. Acordul a fost reînnoit de două ori din 2015. În cadrul acordului, în sectorul municipal, organizația care reprezintă angajatorii din municipalitățile daneze (KL) și sindicatul Asociației organizațiilor angajaților din administrația locală (KTO), au stabilit un sistem de sprijin numit proiectul „SPARK” (Samarbejde om Psykisk ARbearbesmiljø i Kommunerne, Cooperare privind mediul de lucru psihologic în municipalități), care este o colaborare pentru a oferi ajutor și sprijin la locurile de muncă municipale

pentru a obține un mediu de lucru psihologic mai bun, acoperind, printre altele, VHPT și lucrul de unul singur și în izolare. Se pune accentul pe consolidarea capacității actorilor locali de la locul de muncă municipal (manageri, reprezentanți ai sindicatelor și ai mediului de lucru) prin acțiuni comune și cooperare între conducere și reprezentanții sindicali aleși la nivel local. Consultanții instruiți oferă servicii gratuite municipalităților și le ajută să identifice, să gestioneze și să prevină problemele psihologice ale mediului de lucru la locul de muncă. Sunt puse la dispoziția municipalităților resurse și îndrumări în șase domenii principale: schimbarea și tranziția; îmbunătățirea cooperării angajați/manageri; riscul de violență și amenințări; conținutul, domeniul de aplicare și performanța muncii; lucrul în schimburi și hărțuirea, inclusiv hărțuirea sexuală.¹⁶

În sectorul regional, partenerii sociali au înființat programul „Ekspertrådgivning” (consultanță de specialitate),¹⁷ pentru a oferi ajutor și sprijin la locurile de muncă în ceea ce privește schimbările organizaționale și profesionale, violența din partea terților, cultura locului de muncă și hărțuirea. În cadrul proiectului, consultanță practică de specialitate, împreună cu instrumente, întâlniri și ateliere de lucru, sunt oferite de Centrul Național de Cercetare pentru Mediul de Muncă, NIRAS Joblife și RUC, Universitatea Roskilde. În plus, materialele și instrumentele de prevenire privind VHPT au fost elaborate în comun de către sindicate împreună cu angajatorii din administrația locală și regională.

Danemarca **Sectorul de** **stat**

În sectorul de stat, într-un Acord privind comitetele de cooperare și de consultare comune în întreprinderile și instituțiile din sectorul de stat, convenit în 2008 și încă în vigoare în 2022, părțile (Autoritatea patronală de stat și Confederația organizațiilor daneze ale angajaților de stat) au adăugat o nouă clauză privind hărțuirea și violența: „Comitetul de cooperare va stabili orientări care să asigure un mediu de lucru în care angajații nu sunt expuși la hărțuire, hărțuire (sexuală) sau violență din partea colegilor, a conducerii sau a unei terțe părți. Comitetul de cooperare trebuie să supravegheze în permanență ca liniile directe să își îndeplinească scopul”. (articolul 5, 10). În temeiul acordului, majoritatea comitetelor de codecizie la locul de muncă au pregătit, până în 2022, planuri de prevenire a violenței și hărțuirii, inclusiv VHPT. Autoritatea daneză pentru mediul de lucru oferă, de asemenea, îndrumări și instrumente pentru a pune capăt VHPT.

Danemarca **Inter-sectorial**

În 2019, partenerii sociali danezi și Inspekția Muncii au elaborat un plan în 10 puncte pentru „Un mediu de lucru psihologic bun: Să punem capăt hărțuirii sexuale”. Autoritatea daneză pentru mediul de lucru a colaborat, de asemenea, cu sindicatele și organizațiile patronale la lansarea campaniei de sensibilizare „Hvor går grænsen?” („Unde tragem linie?”). A doua parte a campaniei, „Din grænse” („Limita ta”), a fost lansată în 2022, cu scopul de a motiva managerii și comitetele de sănătate și securitate să se angajeze în dialog cu privire la modul de prevenire a hărțuirii sexuale la locul de muncă, inclusiv din partea unor terțe părți, pentru a promova o abordare comună în vederea creării unui mediu de lucru sigur.

¹⁶ Pentru mai multe informații: <https://vpt.dk/psykisk-arbejdsmiljo/baggrunden-spark>

¹⁷ Pentru mai multe informații: <https://www.foa.dk/forbund/temaer/a-i/gratis-hjaelp-bedre-psyk-arbmiljo/det-regionale-omraade>

Danemarca Educație

Asociația Daneză a Cadrelor Didactice (DLK) a publicat o broșură pentru membri privind violența, amenințările și utilizarea forței pentru a încuraja o mai bună prevenire și raportare a problemei (DLK 2020), pe baza acordului din 2015 privind bunăstarea și sănătatea la locul de muncă, în care partenerii sociali au convenit asupra unor orientări pentru prevenirea violenței. Liniile directoare ale DLK reprezintă „fundamentul unei bune prevenții, deoarece inițiază dialogul cu privire la riscurile posibile și la măsurile care pot fi luate pentru a evita violența și amenințările în școală”. Broșura a fost pregătită pentru grupul de sănătate și siguranță din școli, pentru angajații din districte și pentru reprezentanții sindicali din cadrul Asociației daneze a profesorilor. Acesta acoperă trei teme: identificarea, prevenirea și gestionarea. Este important ca fiecare școală să aibă o politică care să abordeze cele trei teme menționate. Adoptarea unei politici care indică clar faptul că locul de muncă nu tolerează violența și amenințările și care transmite un semnal că este o provocare comună să abordeze prevenirea riscurilor și să creeze un sentiment de siguranță, deoarece toată lumea își cunoaște clar rolul și responsabilitățile înainte, în timpul și după un episod de violență.

Franța Adm. locală și regională

Comitetele statutare pentru SSM joacă un rol în ceea ce privește prevenirea și cultura locului de muncă, precum și un rol consultativ cu privire la VHPT. Sindicatele din Franța caută modalități de consolidare a rolului comitetelor pentru a se asigura că opiniile lor au mai multă greutate și că angajatorii își respectă responsabilitățile privind protecția funcțională. Exemplele de bune practici prezentate la un seminar EPSU & CEMR „**Informare privind soluțiile locale pentru seminarul privind violența din partea terților în Franța**” în abordarea nivelurilor în creștere ale VHPT în administrația locală și regională au fost colectate în cadrul unui proiect de dialog social sectorial în administrația locală și regională. Printre acestea este și un proiect-pilot care include 40 de departamente franceze privind medierea prealabilă obligatorie și punerea în aplicare a unor inițiative de prevenire în mai multe municipalități mici, care stabilesc protocoale clare cu privire la măsurile care trebuie luate în cazul în care un lucrător este amenințat personal sau prin telefon. În administrația regională Occitanie, o politică privind VHPT stabilește procese clare pentru protejarea lucrătorilor, raportarea VHPT și asigurarea unor răspunsuri și a unui sprijin eficace pentru lucrători. Angajaților le-au fost diseminate informații cu privire la acest proces, care include un mecanism de raportare dedicat și o „cellule de signalement” (unitate de raportare) special instruită, responsabilă de soluționarea plângerilor și de sprijinirea victimelor (EPSU & CEMR 2022). Seminarul a recomandat că este nevoie de o mai bună înțelegere a rolului și a impactului acordurilor europene, inclusiv a Orientărilor multisectoriale, și a programelor din cadrul administrației locale și regionale pentru prevenirea VHPT.

Finlanda Adm. locală

Institutul finlandez pentru sănătatea ocupațională elaborează **Modelul de predicție**¹⁸ a riscurilor în curs de dezvoltare pentru sectorul municipal. Instrumentul colectează date din anchete și registre de risc pentru a identifica factorii cauzali care pot fi abordați în vederea reducerii VHPT. Factorii care urmează să fie luați în considerare includ, printre altele, cultura muncii și a siguranței și practicile de

¹⁸ <https://www.ttl.fi/en/research/projects/local-government-employers-influence-workplace-bullying-and-client-violence-risk-prediction-model>

supraveghere. Acest instrument urmărește să sprijine angajatorii în punerea în aplicare a obligației lor legale de a interveni și de a asigura condiții de muncă în siguranță.

Germania Tele- comunicații

Deutsche Telekom AG a fost prima companie din Europa care a dezvoltat un **proces inovator de gestionare a amenințărilor** pentru a preveni violențele grave și comportamentele amenințătoare, bazat pe trei elemente principale: identificarea, evaluarea și dezamorsarea. Acesta își are originea în proiectul „Prevenirea violenței la locul de muncă” (Prävention gegen Gewalt am Arbeitsplatz), care dă dreptul fiecărui angajat să aibă un loc de muncă lipsit de violență fizică și psihologică și lipsit de frică, împreună cu formarea unor „manageri de hărțuire” dedicați, care oferă consiliere, orientare și sprijin angajaților. Din 2014, prevenirea violenței grave și a amenințărilor la adresa angajaților a devenit o prioritate la nivel înalt, ceea ce a dus la crearea unui departament dedicat de securitate fizică și a personalului în cadrul Telekom Security. Doi „Threat Managers” (manageri de amenințări), certificați și pregătiți profesional, se ocupă de incidentele de violență, amenințări și hărțuire în care sunt implicați angajați și/sau clienți. Acesta acoperă, de asemenea, violența domestică, cum ar fi siguranța, amenințările și hărțuirea la locul de muncă din partea unui fost partener, precum și răspunsurile la recenta creștere a amenințărilor de hărțuire sexuală și a abuzurilor verbale din partea celor care sună la centrele de servicii ale Deutsche Telekom. Răspunsurile se bazează pe dovezi, iar incidentele sunt înregistrate și clasificate. O evaluare imediată a riscului garantează că riscurile grave sunt tratate de urgență. Fiecare caz este tratat în mod individual și se oferă sprijin și prevenire adaptate. Se oferă sprijin individualizat, inclusiv asistență pentru a crea limite și tehnici de de-escaladare, iar serviciul de sănătate ocupațională oferă sprijin. Dacă este cazul, există sisteme de implicare a avocaților criminaliști și a poliției.

În general, politica Deutsche Telekom de gestionare a amenințărilor urmărește să protejeze angajații, să promoveze respectul și toleranța, să elimine incertitudinile și neînțelegerile, să creeze locuri de muncă lipsite de frică și violență și să reducă la minimum absențele angajaților, să îmbunătățească imaginea companiei și să asigure succesul acesteia, precum și să protejeze împotriva practicilor organizaționale incorecte. Printre factorii critici de succes se numără angajamentul la nivel de conducere, munca în echipă, coordonarea, o rețea internă interdisciplinară în toate departamentele companiei și o rețea externă de servicii de securitate și de sprijin și experți, precum și un dialog regulat cu sindicatele. Rapoartele sunt întocmite direct către Consiliul de Administrație pentru confidențialitatea datelor, afaceri juridice și conformitate (DRC). Schimbul de experiență și de bune practici cu companiile din Germania are loc prin intermediul unui forum de gestionare a amenințărilor.¹⁹

Ghidul practic „Gestionarea situațiilor precare în cadrul serviciilor de teren” este disponibil pentru personalul de teren care lucrează cu clienții în locuințele private

¹⁹ <https://forum-bedrohungsmanagement.de/>

ale acestora, cu informații despre cum ar trebui să reacționeze, să se comporte și să gestioneze situațiile care scapă de sub control. Acestea includ acuzații, abuzuri sau amenințări cu acte de violență îndreptate împotriva angajatului, dar pot implica, de asemenea, situații în care angajații întâlnesc - și în care, în conformitate cu legile de protecție, au responsabilitatea legală de a raporta autorităților - persoane care au nevoie urgentă de ajutor din cauza drogurilor sau a alcoolului, semne de extremism sau terorism și în care au loc cazuri de violență domestică și de abuz sau neglijare a copiilor. Angajații beneficiază de sprijin prin intermediul unor procese special concepute și al unor puncte de contact dedicate. Există trei canale de raportare care acoperă incidentele în care un lucrător este afectat direct, indirect sau în cazul în care există semne de extremism/terorism. Toate incidentele sunt înregistrate în sistemul de gestionare a incidentelor din cadrul Centrului de securitate, Protecție a Datelor și Conformitate.

Irlanda **Sănătate**

Health Services Executive (HSE) și sindicatele din sectorul sanitar au convenit de comun acord asupra unei serii de inițiative de prevenire a violenței și hărțuirii la locul de muncă, inclusiv VHPT. VHPT a devenit mai gravă în ultimii ani și, deși datele sunt limitate, incidentele raportate la Sistemul național de gestionare a incidentelor din cadrul SSM arată că mai mult de jumătate (55%) dintre incidentele raportate în 2020 au fost pericole comportamentale, care includ violența și hărțuirea. Inițiativa decurge din Strategia Națională privind Prevenirea și Gestionarea Agresiunii și a Violenței la locul de muncă (2008), elaborată ca răspuns la nivelurile tot mai ridicate de VHPT în serviciul de sănătate irlandez, de un grup de lucru care a implicat experți și sindicate reprezentând toate grupurile de lucrători din domeniul sănătății (SIPTU, PNA, INO, IMO), în conformitate cu Legea din 2005 privind securitatea, sănătatea și bunăstarea la locul de muncă.

Pe baza strategiei naționale, a fost elaborată o politică și un instrument de evaluare a riscurilor privind munca solitară (2007), precum și o politică și un ghid detaliat (HSE Policy on the Prevention and Management of Work-Related Aggression & Violence, 2018). Politica HSE din 2018, care a implicat consultări cu sindicatele prin intermediul Consiliului Național Mixt, oferă orientări detaliate pentru HSE, manageri și angajați cu privire la modul de gestionare a agresiunii și a violenței la locul de muncă, punând accentul pe prevenirea, evaluarea și gestionarea riscurilor. Managerii au primit îndrumări și formare cu privire la obligațiile care le revin în temeiul politicii și la rolurile lor în efectuarea unei evaluări a riscurilor în mediile clinice și neclinice pentru a identifica pericolele de agresiune și violență la locul de muncă și pentru a pune în aplicare măsuri de control pentru a elimina sau a controla riscurile. În plus, managerii trebuie să se asigure că angajații cei mai expuși la risc beneficiază de formare și să ofere sprijin victimelor, inclusiv acces la servicii de sprijin, cum ar fi serviciile de sănătate la locul de muncă și serviciile de consiliere confidențiale oferite de programul de asistență pentru angajați al HSE. Politica include resurse practice, inclusiv un instrument de audit și un model de instrument de evaluare a riscurilor. Toate incidentele trebuie să fie raportate și sunt gestionate în conformitate cu Cadrul de Gestionare a Incidentelor HSE, care face parte din politica integrată de gestionare a riscurilor HSE. În plus, au fost elaborate îndrumări suplimentare privind evaluarea riscurilor pentru formarea privind prevenirea agresiunii și a violenței la locul de muncă în timpul pandemiei COVID-19, sub forma unei fișe de solicitare a evaluării riscurilor, publicată în

iunie 2021. Autoritatea Națională de Sănătate și Securitate a elaborat informații suplimentare privind prevenirea VHPT în sectorul sănătății.

Angajaților le revine responsabilitatea de a participa la cursuri de formare și de a raporta managerilor lor riscurile, motivele de îngrijorare și incidentele. În mediile clinice, evaluarea riscurilor clinice este inclusă în cadrul de gestionare a riscurilor din cadrul organizației și aceasta include evaluarea riscurilor de agresiune și violență și furnizarea unui plan de îngrijire și evaluare a riscurilor pentru utilizatorii de servicii care prezintă un risc de violență. Aceasta ar trebui să fie revizuită periodic ca parte a procesului de planificare a îngrijirii. Evaluările riscurilor neclinice sunt efectuate de către manageri în consultare cu personalul și țin cont de sarcinile de lucru, de interacțiunea activității de îngrijire a sănătății cu utilizatorul serviciului, de organizarea muncii și de mediul de lucru, precum și de formarea și experiența lucrătorilor din domeniul sănătății.

De asemenea, managerii au obligația de a se asigura că personalul de securitate de la fața locului cunoaște riscurile și măsurile de control pentru gestionarea agresiunilor și a violenței, iar acordurile referitoare la nivelul de servicii cu firmele de securitate trebuie să includă proceduri locale privind agresiunile și violența. De asemenea, se oferă îndrumări specifice pentru gestionarea apelurilor telefonice agresive, ajutând personalul să înțeleagă faptul că utilizatorii de servicii pot fi stresați, găsindu-se în același timp un echilibru între drepturile lucrătorilor din domeniul sănătății și drepturile utilizatorilor de servicii. În cazul unui apel abuziv, se oferă îndrumări specifice, de exemplu, cu privire la modalitățile de gestionare a agresiunii, cum ar fi păstrarea calmului, nu luați personal ceea ce spune interlocutorul și lăsați-l să-și spună părerea, dacă agresiunea persistă, informați-l pe interlocutor că limbajul său este ofensator și că apelul va fi încheiat dacă nu încetează, notați apelul și raportați incidentele managerilor direcți.

Irlanda **Sănătate**

Organizația irlandeză a asistenților medicali și a moașelor a solicitat noi măsuri pentru a aborda problema nivelurilor crescute de VHPT împotriva personalului medical, inclusiv îmbunătățirea securității, a inspecțiilor și a responsabilităților angajatorilor pentru siguranța lucrătorilor. În 2022, Autoritatea Națională pentru Sănătate și Siguranță (HSA) a fost de acord să înființeze o nouă divizie de sănătate la locul de muncă cu responsabilitatea de a aborda violența și hărțuirea la locul de muncă. INMO (2021) raportează că, în ultimul an, 90% dintre membrii lor au declarat că au fost epuizați psihic în timpul muncii sau după aceea și că violența și hărțuirea, precum și protecțiile inadecvate în materie de siguranță se adaugă la epuizare.

Italia **Inter-sectorial**

Includerea violenței și hărțuirii în legislația privind SSM este în prezent discutată în Italia de către Comitetul Consultativ Național Tripartit pentru securitate și sănătate în muncă, care, în opinia sindicatelor, ar trebui să includă o obligație explicită pentru angajatori de a include violența și hărțuirea, inclusiv VHPT, în evaluările de risc. S-au înregistrat unele progrese în sectorul public, prin intermediul comitetelor consultative mixte (Comitati Unici di Granazia (CUG) (în temeiul Directivei nr. 2 din

26/06/2019 și al Protocolului din 18/11/2020),²⁰ în cadrul cărora angajatorii sunt obligați să pună în aplicare toate inițiativele adecvate pentru prevenirea violenței sau hărțuirii la locul de muncă, de exemplu, prin acțiuni și acorduri comune, precum și prin sprijinirea victimelor și informarea și sensibilizarea acestora. O mai bună coordonare a funcțiilor de SSM și de egalitate de gen este o modalitate de a asigura această integrare, de exemplu, formarea pentru reprezentantul de securitate în materie de SSM a fost organizată în comun de către departamentul pentru femei și departamentul de securitate și sănătate al CISL, iar manualele de formare elaborate de CISL abordează riscurile psihosociale și violența și hărțuirea.

Italia Sănătate

În 2022, CGIL²¹ a publicat un ghid practic pentru lucrătorii din domeniul sănătății, intitulat „Opriți atacurile asupra personalului sanitar. Să avem grijă de cei care au grijă de noi” (stop aggressioni al personale sanitario. Prendiamoci cura di chi ci cura). Acesta stabilește ce trebuie să facă un lucrător atunci când există un risc de agresiune și comportamentele care ar trebui să fie puse în aplicare într-o situație de risc potențial. Aceasta acoperă modul în care trebuie să mențină o conduită care să favorizeze de-escaladarea comportamentului agresiv și cum să răspundă și să reducă potențialul de rănire atunci când există un comportament agresiv, cum ar fi apucarea de încheietura mâinii, de păr sau de gât sau dacă există mușcăături. De asemenea, oferă îndrumări practice cu privire la ceea ce trebuie să se aștepte de la angajatori și să se includă în negocieri. Acestea variază de la solicitarea ca organizația sanitară să identifice factorii de risc care au un impact asupra siguranței personalului și să se angajeze să pună în aplicare intervenții de prevenire a violenței. Acestea includ acțiuni precum monitorizarea episoadelor de violență și a evenimentelor care conduc la acte de violență sau amenințări împotriva lucrătorilor din domeniul sănătății; promovarea bunăstării organizaționale și a sănătății psihosociale a lucrătorilor din domeniul sănătății și a sprijinului psihologic pentru lucrătorii și echipele afectate de VHPT; abordarea și analiza factorilor de risc și a măsurilor de reducere a acestor riscuri; monitorizarea și punerea în aplicare a măsurilor de prevenire și protecție pentru a monitoriza punerea în aplicare a măsurilor de prevenire și protecție pentru a garanta nivelurile de siguranță la locul de muncă, inclusiv prin promovarea instrumentelor de supraveghere video.

Ghidul abordează, de asemenea, măsuri de promovare a diseminării bunelor practici de siguranță, inclusiv a muncii în echipă; organizarea de cursuri de formare pentru personalul medical care vizează prevenirea și gestionarea situațiilor conflictuale și îmbunătățirea calității comunicării cu utilizatorii; încheierea de protocoale operaționale cu forțele de poliție; înființarea unui registru dedicat accidentelor; raportarea oficială a incidentelor de violență către autoritățile judiciare; compensarea zilelor de absență din cauza bolii sau a rănilor suferite de personalul agresat; asigurarea faptului că intervențiile pentru promovarea siguranței și prevenirea comportamentelor violente sunt definite în cadrul planului de gestionare a riscurilor corporative; și sensibilizarea opiniei publice prin explicarea faptului că agresiunea împotriva personalului sanitar nu reprezintă o soluție la problemele de sănătate ale cetățenilor.

²⁰ https://portalecug.gov.it/sites/default/files/attachments/2020-11/Protocollo%20di%20intesa%20Min.%20Dadone%20_Min%20Bonetti_CUG-signed.pdf

²¹ <https://www.fpcgil.it/2022/03/12/stop-aggressioni-personale-sanitario-vademecum/>

Spania
Adm. publică

Violența și hărțuirea sunt incluse în cadrul SSSO care guvernează administrația publică guvernamentală spaniolă. Comisia tehnică de prevenire a riscurilor profesionale acoperă funcționarii publici și angajații din administrația generală a statului, inclusiv serviciile penitenciare (a se vedea Protocolul pentru serviciile penitenciare de mai jos), și are responsabilitatea de a elabora planuri și proceduri de prevenire pentru a controla riscurile profesionale, inclusiv violența și hărțuirea, cu participarea sindicatelor. Se colectează date privind plângerile, care arată că între 2016 și 2019 s-a înregistrat o reducere a plângerilor formulate cu privire la VHPT. Multe dintre aceste plângeri provin din penitenciare, inclusiv în 2019, când au fost semnalate 197 de cazuri de violență fizică. Reducerea numărului de plângeri privind VHPT poate fi explicată parțial prin reducerea contactelor directe și în persoană cu cetățenii, cazurile semnalate fiind cele care fuseseră programate în prealabil.

Italia
Sănătate
și lucrători
sociali

În municipalitățile italiene, acordurile de parteneriat și colaborare au abordat problema creșterii nivelurilor de VHPT, în special împotriva personalului care lucrează cu clienți vulnerabili, primul dintre acestea fiind semnat la Genova în 2020. Un memorandum de înțelegere privind combaterea VHPT, inclusiv VHGB, a fost semnat de sindicate și de guvern la 18 noiembrie 2020, pe baza Legii 113/2020 privind dispozițiile referitoare la siguranța pentru profesiile din domeniul sănătății și al asistenței sociale în exercitarea funcțiilor lor. Acest lucru a contribuit la consolidarea negocierilor în cadrul serviciilor sociale ale autorităților locale, ceea ce a condus la acorduri colective care stabilesc un cadru pentru prevenirea riscurilor de VPT.

Cercetările din 2018 au arătat că nouă din zece lucrători sociali au fost victime ale violenței și agresiunii și că puțini lucrători care se confruntă cu VHPT au raportat această problemă, deoarece mulți dintre ei o consideră parte a muncii. În condițiile în care doar 26% au raportat violența la forțele de ordine și doar 8% la administrația locală sau la spital, se constată o tendință îngrijorătoare de lipsă de securitate și protecție pentru personal. Primul acord a fost semnat în municipalitatea din Genova, iar de atunci acest model a fost reprodus în toată Italia. Acordul de la Genova are ca scop abordarea riscurilor de VHPT pentru a proteja securitatea și sănătatea lucrătorilor și acoperă evaluarea riscurilor, introducerea de inițiative de prevenire din partea agențiilor naționale și a autorităților locale de aplicare a legii în materie de infracțiuni și punerea în aplicare a acțiunilor care pot fi întreprinse înainte și după agresiune. Printre acestea se numără măsuri concrete pentru a se asigura că personalul nu lucrează singur și izolat, sunt oferite instrumente practice pentru a se asigura că un lucrător poate scăpa dintr-o situație în care există o agresiune; proiectarea zonelor de lucru și a posturilor de lucru în spații deschise și bine iluminate a contribuit la evitarea unei potențiale agresiuni. Măsurile de protecție acoperă agresiunea online, video sau în persoană. Personalul a beneficiat de cursuri de formare privind aspectele penale și judiciare ale VHPT, denunțarea, modul de identificare a unei potențiale agresiuni și modul de încurajare a unei culturi de raportare. În general, aceasta a fost o inițiativă de succes, care se bazează pe dialogul social între autoritățile locale și sindicate, și se speră că în viitor va fi extinsă la toate municipalitățile din Italia.

Țările de Jos Spitale

Inițiativa „Safe Healthcare”²² este un model inovator și coordonat de abordare a violenței și hărțuirii în sectorul sanitar, care a condus la încheierea de acorduri colective în sectorul spitalicesc și la o abordare care ajută angajatorii și angajații să reducă agresiunea și violența la locul de muncă. Inițiativa a apărut ca urmare a îngrijorării legate de creșterea nivelurilor de agresiune din partea unor terțe părți în cadrul spitalelor. Proiectul este condus de Fundația pentru Piața Muncii din Spitale (StAZ), care lucrează pe baza unor abordări comune între angajatorii și sindicatele din spitale. Safe Healthcare a introdus standarde privind formarea în domeniul sănătății în condiții de siguranță, introducerea de registre pentru ca lucrătorii să poată face rapoarte în mod confidențial, precum și modalități eficiente de a răspunde victimelor și agresorilor, precum și sprijin și îngrijire ulterioară. Safe Healthcare se bazează pe o metodologie care poate fi adaptată la diferite medii spitalicești. Dialogul social între proiect și sindicate la nivel național și între angajatori și sindicate la nivel de spitale a fost esențial pentru succesul proiectului Safe healthcare.

Safe Healthcare a colaborat îndeaproape cu poliția și cu serviciul de urmărire penală, începând cu o inițiativă desfășurată într-un spital în 2001, în cooperare cu poliția din Olanda de Nord, în cadrul căreia au fost elaborate instrumente pentru a preveni violența și agresiunea față de personal și pentru a aborda problema că mulți dintre angajații spitalului considerau că VHPT „face parte din muncă”. Pe baza succesului proiectului, a fost implementat un proiect-pilot național în paisprezece spitale, iar până în 2016 aproape toate spitalele Duty au adoptat modelul Safe Healthcare. Primul pas constă în elaborarea unor acorduri între instituție și poliție, municipalități și procuratură; atunci când cineva nu se conformează, primește un avertisment și, dacă este necesar, o interdicție de acces. În plus, un pilon important al Safe Healthcare este abordarea de jos în sus, prin care angajații sunt implicați în analiza problemelor, indicarea priorităților, conceperea de măsuri adecvate și stabilirea de reguli de conduită și standarde. Implicarea angajaților a fost un aspect pozitiv al proiectului, pe baza faptului că aceștia pot contribui cu expertiza lor la găsirea de soluții. Un alt factor care a dus la succesul inițiativei a fost angajamentul și sprijinul managerilor ierarhici, al conducerii și al Consiliului de administrație, precum și resursele și un lider de proiect intern.

O abordare regională a asigurat, începând cu 2020, o monitorizare permanentă și toate regiunile vor continua să se întâlnească de două ori pe an pentru a menține ritmul, pentru a continua discuțiile și pentru a lua măsuri, inclusiv pentru a stabili acorduri cu departamentele de poliție. Se anticipează că, până în 2022, consultările vor fi finalizate în toate cele zece regiuni de poliție. Printre activități se numără organizarea de ateliere de lucru, orientări prin intermediul site-ului web și schimbul de bune practici în domenii precum abordarea confidențialității medicale. Un program de formare, inclusiv un manual de formare privind asistența medicală în condiții de siguranță, oferă un ghid pas cu pas și instrumente pentru ca spitalele să adopte o abordare sistematică pentru a reduce agresiunea și pentru a crea un mediu în care personalul, pacienții, clienții și vizitatorii pot lucra și trăi în

²² Pentru mai multe informații în olandeză: <https://www.staz.nl/onderwerpen/veiligezorg/>

siguranță. Acesta include un model de acorduri cu poliția și Parchetul, printre altele, împreună cu reguli de conduită care stabilesc comportamente inacceptabile și ce se poate întâmpla dacă un pacient, client sau vizitator încalcă regulile. Manualul „Safe Healthcare” (rezumat disponibil în limba engleză) cuprinde pașii de prevenire a agresiunii, ce poate face cineva atunci când se confruntă cu o agresiune, după un incident agresiv și cele mai bune practici.

Țările de Jos Adm. locală

Acordul din 2010 al Asociației municipalităților olandeze (VNG) și al sindicatelor municipale conține o nouă secțiune privind politicile de reducere a hărțuirii și a violenței, cu accent pe prevenirea și evaluarea riscurilor, numirea în municipalități a unui coordonator pentru hărțuire și violență, a unor „persoane de încredere”, adoptarea celor mai bune practici și proceduri și a unui sistem de raportare a incidentelor.

Țările de Jos Spitale

În sectorul spitalicesc, Contractul colectiv de muncă pentru spitale 2009-2011 a recomandat o serie de măsuri de prevenire a violenței, inclusiv un inventar al riscurilor care acordă o atenție specială „combaterii presiunii de muncă, a agresiunii, a stresului fizic și a violenței”. În sectorul sănătății, sindicatele au subliniat necesitatea de a face mai multe eforturi pentru a aborda hărțuirea sexuală din partea unor terțe părți (clienți și pacienți).

Spania Penitenciare

În 2017, sindicatele, CSI-F și UGT, și administrația penitenciarelor au convenit asupra unui **Protocol de referință privind acțiunile împotriva agresiunilor în închisori și în centrele de integrare socială** (Ministerul Afacerilor Interne/Secretariatul General al Instituțiilor Penitenciare, 2017).²³ Acesta reflectă prioritatea importantă acordată participării sindicatelor, inclusiv a reprezentanților de SSM, în temeiul Legii 31/95 privind prevenirea riscurilor profesionale. Protocolul recunoaște că, deși mediul penitenciar și prevalența mai mare a comportamentelor agresive și antisociale, a tulburărilor psihice și a comportamentelor de dependență în rândul deținuților pot duce la agresiuni împotriva unui lucrător, este important să se pună accentul pe prevenire, să se pună în aplicare principiul toleranței zero față de violență și să se garanteze siguranța și securitatea angajaților din penitenciare. Protocolul definește agresiunea ca incluzând „orice comportament violent”, inclusiv, la cererea sindicatelor, o definiție largă care să includă agresiunea verbală, amenințările și coerciția. Protocolul pune accentul pe strategiile de prevenire, pe evaluarea riscurilor, pe structurile de raportare și monitorizare a violenței la locul de muncă, precum și pe un Registru specific al agresiunilor, ale cărui date vor permite, pe termen mediu, analiza cauzelor profunde și urmărirea măsurilor preventive. Acest lucru va fi realizat de echipele multidisciplinare existente, care asigură o mai bună identificare a riscurilor, a tiparelor de agresiune, a domeniilor problematice și a măsurilor de îmbunătățire.

²³ https://www.ugt-sp.es/files/PRISIONES/SALUD%20LABORAL/PROTOCOLO%20VIOLENCIA%202017/12_Protocolo_definitivo.pdf. Amendamentele prezentate de sindicate pot fi găsite la: CSI-F & UGT (2017) CSI F y UGT-Prisiones Firman El Protocolo De Actuación Frente A Las Agresiones En Los Centros Penitenciarios Y Cis. <https://1library.co/document/yewvj70y-csi-f-y-ugt-prisiones-firman-el-protocolo-de-actuacion-frente-a-las-agresiones-en-los-centros-penitenciarios-y-cis.html>

Protocolul prevede, de asemenea, sancțiuni disciplinare în cazul în care au loc acte de violență, sprijin psihologic și juridic pentru lucrătorii afectați de agresiuni grave, formare în domeniul prevenirii și al reacțiilor la comportamente agresive, precum și informarea periodică cu privire la procedurile de siguranță. Scopul este de a anticipa și de a preveni agresiunile, în special situațiile în care acestea sunt susceptibile de a se produce, cum ar fi în timpul activităților de cercetare, percheziții și transferuri ale deținuților. Aceasta înseamnă înțelegerea factorilor de risc, de exemplu, atunci când se lucrează cu persoane care sunt admise într-un centru împotriva voinței lor sau când se lucrează cu deținuți care se confruntă cu excluderea socială, cu probleme psihice sau cu utilizarea de substanțe toxice, persoane cu abilități sociale scăzute, toleranță scăzută la frustrare, nivel scăzut de educație etc. Sunt prevăzute programe terapeutice și de tratament îmbunătățite pentru deținuți, inclusiv dezvoltarea unui program de intervenție în cazul comportamentelor violente (PICOVI) pentru deținuții care execută pedepse pentru infracțiuni violente și pentru cei care, în timpul detenției, manifestă comportamente violente; programul urmărește să îi ajute pe deținuți să își schimbe comportamentul prin dobândirea de competențe cognitive, emoționale și comportamentale. Protocolul reprezintă un pas important către o prevenire și o protecție mai eficientă a lucrătorilor din penitenciare, un rezultat care a beneficiat de participarea sindicatelor și a conducerii.

Regatul Unit **Ambulanța**

Programul de reducere a violenței din cadrul Serviciului Național de Sănătate Publică (NHS) urmărește să îi tragă la răspundere pe făptași prin reacții rapide și eficiente, alături de sancțiuni mai numeroase și dublarea pedepselor pentru agresiunile asupra lucrătorilor din serviciile de urgență. Campania #Work Without Fear (Lucrează fără frică) pentru personalul de ambulanță din NHS, condusă de Association of Ambulance Chief Executives (Asociația directorilor generali de ambulanță) și susținută de NHS England, are ca scop să se asigure că personalul de ambulanță este protejat de agresiuni și de violență. În timpul primelor etape ale pandemiei din 2020, agresiunile împotriva personalului de ambulanță au crescut cu 23%, iar în ultimii cinci ani s-a înregistrat o creștere de 60% a abuzurilor verbale împotriva personalului din sala de control. Efectele au fost cele mai mari asupra personalului de culoare, asiatic și al minorităților etnice, asupra personalului LGBTQ+ și asupra altor lucrători cu caracteristici protejate în temeiul Legii privind egalitatea. De asemenea, a fost introdusă o legislație cu sancțiuni mai dure în temeiul Legii privind infracțiunile împotriva lucrătorilor din domeniul situațiilor de urgență din 2018 (Assaults on Emergency Workers Offences Act 2018).

Regatul Unit **Asistente medicale**

Royal College of Nursing (RCN), un sindicat britanic al asistenților medicali și al moașelor din Regatul Unit, a elaborat orientări și a participat la consultări guvernamentale pentru a spori responsabilitatea angajatorilor în ceea ce privește combaterea hărțuirii sexuale de către terți împotriva personalului de asistență medicală (RCN 2020). Acesta solicită ca HSTP să fie tratată ca orice altă problemă de SSM la locul de muncă. Ghidul stabilește principii-cheie pe care angajatorii trebuie să le urmeze și să le pună în aplicare, inclusiv politici clare privind hărțuirea sexuală a terților, sensibilizarea managerilor, încurajarea activă a personalului să raporteze incidentele și oferirea de sprijin practic și emoțional personalului expus la hărțuire sexuală. Ghidul subliniază, de asemenea, modul în care fiecare reprezentant al

RCN poate juca un rol în integrarea principiilor în cadrul unei organizații. În plus, RCN a publicat un ghid separat pentru membri cu privire la hărțuirea sexuală de către terți.

În plus față de inițiativele naționale rezumate mai sus, au existat mai multe inițiative europene care abordează prevenirea VHPT ca o problemă de SSM (a se vedea caseta 9). Printre acestea se numără orientările UITP și ETF privind combaterea violenței și a insecurității în transportul public urban, dezvoltarea instrumentelor de evaluare a riscurilor OiRA pentru sectorul educației și privind VHPT, precum și un acord între EPSU și HOSPEEM în sectorul spitalicesc.

Caseta 9: Inițiativele partenerilor sociali europeni în domeniul securității și sănătății în muncă

Nivel European Transportul public urban

Recomandările comune ale partenerilor sociali europeni din domeniul transportului public urban (UITP și ETF) privind combaterea violenței și a insecurității în transportul public urban au fost semnate la 29 ianuarie 2020, actualizând un acord anterior care datează din 2003. Recomandările sunt aliniate la acordul global comun privind eliminarea violenței și a hărțuirii în transportul urban în sectorul transporturilor, convenit între ITF și UITP în 2015. Acordul din 2020 a fost emis ca răspuns la creșterea numărului de agresiuni și amenințări din partea TPV în transportul public urban. Partenerii sociali iau act de înrăutățirea climatului de nerespectare a binelui public, inclusiv a violenței, a agresiunii și a comportamentului antisocial îndreptat împotriva lucrătorilor din domeniul transporturilor de către pasageri sau de către publicul larg, include acte de agresiune, hărțuire și violență cu tentă sexistă sau rasială: „Acest lucru afectează negativ condițiile lor de muncă și, în același timp, creează o atmosferă de nesiguranță pentru clienți. Acest lucru, la rândul său, scade atractivitatea locurilor de muncă în cadrul sectorului, împiedicând noi lucrători să se alăture, mai ales femeile, care sunt deja subreprezentate.” Recomandările iau în considerare riscurile suplimentare de violență și hărțuire în legătură cu Covid-19 și fac trimitere la OIM C190, menționând definițiile violenței și hărțuirii și aplicarea acestora la VHPT. Se pune accentul pe responsabilitatea angajatorilor de a proteja securitatea și sănătatea lucrătorilor, inclusiv împotriva riscul de violență și hărțuire. Se recomandă ca angajatorii și sindicatele din domeniul transporturilor să semneze contracte colective de muncă care stabilesc proceduri de raportare simple, eficiente, acceptabile și de încredere.

Nivel European Evaluarea riscurilor EU- OSHA OiRA

Un bun exemplu de instrument de evaluare a riscurilor este instrumentul de evaluare a riscurilor online al EU-OSHA, OiRA, un instrument anonim cu sursă deschisă dezvoltat de partenerii sociali din UE pentru sectoare specifice, care sunt proprietarii conținutului instrumentelor lor. Instrumentele sunt concepute pentru a ajuta angajatorii să își îndeplinească obligațiile legale care le revin în temeiul Directivei 89/391 a UE privind SSM. Instrumentele OiRA facilitează procesul de evaluare a riscurilor și punerea în aplicare a măsurilor preventive. Până în prezent, sunt publicate 326 de instrumente OiRA, iar alte 75 sunt în curs de elaborare. În

total, sunt înregistrați peste 157 800 de utilizatori și au fost efectuate peste 261 300 de evaluări ale riscurilor.

Au fost elaborate două instrumente în sectorul educației, iar în 2023 va începe dezvoltarea unui alt instrument OiRA pentru sectorul învățământului superior. Dezvoltarea instrumentelor OiRA în domeniul educației, elaborată în cadrul dialogului social european din sectorul educației, este un bun exemplu de abordare comună care datează de la o declarație comună din 2015, care stabilește angajamentul partenerilor sociali din domeniul educației de a colabora în materie de securitate și sănătate. În 2018, CTEUCE și EFEE au lansat un proiect de dezvoltare a instrumentelor OiRA pentru educația timpurie și învățământul secundar. Cu sprijinul EU-OSHA, a fost întocmită o listă de riscuri profesionale pentru cele două sectoare, inclusiv privind bunăstarea și TPV. Secțiunea privind TPV include o definiție și, ca și alte secțiuni din instrument, poate genera un plan de acțiune pentru punerea în aplicare a măsurilor preventive, cum ar fi consultările cu părțile interesate, comunicarea și informarea, aspectele organizatorice și tehnice, precum și măsurile de sprijin și consiliere. Proiectul a avut un mare succes și, pe baza acestei experiențe, partenerii sociali din domeniul educației își propun să extindă instrumentul și la alte sectoare educaționale, inclusiv la învățământul superior și la cel de formare profesională.

EPSU și HOSPEEM Spitale

EPSU și HOSPEEM (2022) au semnat un acord-cadru nou și actualizat privind recrutarea și menținerea în activitate în spitale, care vizează consolidarea în continuare a angajamentului partenerilor sociali de a menține atractivitatea sectorului, de a sprijini o abordare bazată pe drepturi în ceea ce privește recrutarea lucrătorilor migranți, de a promova diversitatea și egalitatea de gen, de a aborda problema nivelului de personal și de a consolida rolul partenerilor sociali în planificarea forței de muncă (nevoile lucrătorilor, nevoile de competențe și mixul de competențe). În legătură cu aceasta este angajamentul de a aborda în comun problema tot mai stringentă a VHPT, inclusiv de a sprijini rolul partenerilor sociali naționali în adoptarea și schimbul de bune practici pentru a pune capăt VHPT, inclusiv prin punerea în aplicare a Orientărilor multisectoriale privind VHPT, și de a îndemna Statele Membre să ratifice și să pună în aplicare OIM C190. Sindicatele din domeniul sănătății din întreaga Europă au raportat niveluri mai ridicate de VHPT și nemulțumirea față de impactul grav al deficitului de personal asupra calității serviciilor, ceea ce a condus la greve și negocieri pentru a aborda problema extenuării, a deficitului de personal și a salariilor.

Rezumatul punctelor cheie privind SSM și evaluarea riscurilor relevante pentru actualizarea orientărilor:

În cele ce urmează sunt rezumate câteva dintre învățămintele cheie desprinse din exemplele și bunele practici în materie de SSM, prevenire și evaluare a riscurilor.

- Evaluarea factorilor de risc psihosocial care au un impact asupra mediului de lucru, de exemplu, nivelurile de personal, procedurile instituite pentru identificarea și atenuarea riscurilor, abordarea hărțuirii și a abuzului prin telefon și online, împreună cu furnizarea de sprijin pentru victime.

- Legătura eficientă cu sistemul de justiție penală și punerea în aplicare a unei securități eficiente.
- O abordare planificată, cu soluții specifice contextului și bazate pe dovezi, dialog social și implicarea lucrătorilor, feedback continuu din partea personalului și legături regulate cu organisme externe.
- Indicatorii privind VHPT să fie incluși în evaluările riscurilor la locul de muncă, ceea ce implică consultarea lucrătorilor cu tot personalul relevant și luarea în considerare a tuturor datelor relevante, cum ar fi raportarea incidentelor și a incidentelor evitate la limită, revizuirile bolilor legate de SSM, introducerea unor registre de risc și consemnarea accidentelor și înregistrarea datelor referitoare la infracțiuni ale poliției.
- Evaluări de risc VHPT dedicate ca reacție la un incident grav, la o creștere a numărului de cazuri sau la preocupări raportate de lucrători și în cazul în care o victimă a violenței domestice și colegii de muncă se confruntă cu amenințări de violență și hărțuire din partea unui partener sau fost partener la locul de muncă.
- Instrumentele online de evaluare a riscurilor OiRA în domeniul educației, cu implicarea partenerilor sociali, reprezintă un alt mod inovator de evaluare a riscurilor într-un sector.
- Măsurătorile de evaluare a riscurilor în funcție de gen referitoare la terți pot fi adaptate din metodologii bazate pe dovezi care abordează hărțuirea sexuală, hărțuirea, în general, amenințările sau agresiunile fizice, atenția sexuală nedorită și constrângerea sexuală din partea terților.²⁴
- Noile metodologii bazate pe dovezi, cum ar fi „managementul amenințărilor”, au devenit din ce în ce mai importante în promovarea unei metode integrate de abordare a formelor grave de violență și hărțuire, după cum se poate observa în bunele practici ale acestei abordări conduse de Deutsche Telekom, unde se pune accentul pe prevenire, pe sprijinirea victimelor și pe soluționarea cazurilor într-un mod integrat și adaptat.
- Inspectorii de muncă joacă, de asemenea, un rol important în detectarea și prevenirea VHPT, așa cum este prevăzut în cadrul OIM C190²⁵ **și prevăzut în diverse instrumente (Comisia Europeană, 2018) pentru a include în atribuțiile inspectorilor de muncă în prevenirea riscurilor psihosociale, precum și a violenței și hărțuirii.**

4.6 Protecție, căi de atac și compensații

Dispozițiile referitoare la protecția și despăgubirea victimelor și la tragerea la răspundere a autorilor de VHPT variază în Europa și sunt prevăzute în cadrul directivelor UE privind egalitatea

²⁴ Există diverse metode bazate pe dovezi care pot fi aplicate la TPVH, de exemplu, metode de măsurare a hărțuirii sexuale, a se vedea, de exemplu, Fitzgerald et al. 2010, Astrapi 2022 și ETF 2020).

²⁵ Articolul 10 litera (h), articolul 12 și articolul 13 alineatul (1) din OIM C190 prevăd un rol explicit pentru inspectorii de muncă în detectarea și prevenirea violenței și a hărțuirii, inclusiv a TPVH. R206 recomandă ca inspectorii de muncă să fie instruiți cu privire la riscurile psihosociale și la inspecția muncii care să țină seama de gen, printre alte măsuri practice pentru a aborda violența și hărțuirea.

de tratament, nediscriminarea și drepturile victimelor (a se vedea secțiunea 2). Dispoziții privind protecția, despăgubirea și sancțiunile pot fi găsite în OIM C190 și R206.²⁶ În plus, protejarea reclamanților împotriva acțiunilor de represalii este o parte fundamentală a unor mecanisme sigure și eficiente de raportare, a unor proceduri de reclamație și de soluționare a litigiilor. La nivel național, protecția și acordarea de compensații victimelor se regăsesc în legislația muncii și în legislația penală. De exemplu:

- În ianuarie 2021, Curtea Constituțională italiană a hotărât că victimele violenței și ale hărțuirii pe motive de gen au dreptul la asistență juridică și asistență gratuită (OIM 2021a).
- În Finlanda, despăgubirile sunt extinse la agresiunile comise de terți, în cazul în care angajatorul nu a luat măsuri adecvate pentru a reduce riscurile (Eurofound, 2015:38).
- În unele cazuri, stimulentele au jucat un rol important. De exemplu, în Italia, Institutul Național pentru Accidente de Muncă a stabilit stimulente pentru prevenirea VHPT pentru companii, ceea ce a dus la reducerea costurilor de asigurare.

După cum au arătat mai multe exemple din acest raport, există niveluri mai bune de cooperare cu forțele de poliție, inclusiv schimbul de informații despre potențialele riscuri de violență. Cu toate acestea, nu a fost întotdeauna ușor să se pună în aplicare reacții de răspuns rapide din partea poliției și a sistemului judiciar, ceea ce reprezintă o preocupare în condițiile în care intervenția rapidă este adesea esențială pentru a sancționa infractorii și pentru a arăta că VHPT este inacceptabilă. Proiectarea locului de muncă și planificarea securității sunt, de asemenea, elemente critice ale securității la locul de muncă. Cu toate acestea, este posibil să existe bariere pentru lucrători (din cauza blamării victimelor, a lipsei de informații și a absenței unor proceduri eficiente la locul de muncă) în ceea ce privește utilizarea sprijinului și a dispozițiilor care există pentru despăgubiri. În Italia, de exemplu, supraviețuirii violenței domestice se confruntă cu multe bariere în calea beneficiii de sprijin din cauza unei culturi a tăcerii și a fricii, dar și pentru că este nevoie de dovezi autentificate, cum ar fi un raport de la un medic, un ordin de protecție/interdicere sau condiții de cauțiune, așa cum prevede legislația. O parte importantă a protecției și a căilor de atac pentru victimele violenței și hărțuirii este reprezentată de asigurarea unor spații sigure pentru ca victimele să recurgă la consiliere, informare și justiție, fapt reflectat în multe dintre exemplele cuprinse în secțiunile anterioare. **Exemple pot fi găsite în caseta 10.**

²⁶ C190 oferă protecție împotriva oricăror forme de victimizare sau represalii împotriva reclamanților, victimelor, martorilor și denunțătorilor [articolul 10 litera (b) punctul (iv)].

Caseta 10: Exemple privind modul în care partenerii sociali au abordat protecția, căile de atac și despăgubirile

Bulgaria Educație

Cadrele didactice din Bulgaria au fost implicate în acțiuni de lobby încununată de succes în vederea modificării legii penale și în punerea în aplicare a unor măsuri de prevenire în sectorul școlar din Bulgaria, ceea ce a avut ca rezultat un impact pozitiv asupra reducerii VHPT împotriva profesorilor. Sindicatul profesorilor bulgari a fost un motor al reformelor în domeniul educației prin cooperarea în cadrul Consiliului tripartit pentru dialog social al Ministerului Educației privind îmbunătățirea calității educației în Bulgaria. În 2013, Sindicatul profesorilor bulgari a demarat o campanie vizând modificarea codului penal bulgar, care a avut ca rezultat o modificare a legii în 2013 care incriminează violența și hărțuirea împotriva cadrelor didactice. Articolul 131 alineatul (2) din codul penal rezultă prevede condamnarea autorilor de acte de violență împotriva cadrelor didactice, printre alte profesii, în cazul în care vătămarea corporală a avut loc în timpul sau în legătură cu îndeplinirea sarcinilor de serviciu sau a funcțiilor sale.

Sindicatul a întreprins o serie de acțiuni de sensibilizare și a solicitat cursuri de formare pentru gestionarea și reacția la cazurile de PTHV. Printre campaniile desfășurate se numără „Nu violenței”, care a dus la prezentarea unei petiții către guvern, și campania „Pentru bunătate în educație”, menită să sensibilizeze publicul cu privire la VHPT. În plus, Ministerul Educației a introdus diverse măsuri pentru a reduce VHPT în școli, inclusiv formarea a 11 000 de profesori cu privire la modul de prevenire a agresiunii și de reacție adecvată la actele de VHPT, punerea în aplicare a unor inițiative de prevenire pe termen lung, cum ar fi creșterea activităților extracuriculare pentru a mobiliza energia elevilor în afara școlii și formarea profesorilor în domeniul competențelor sociale și emoționale.

Italia Multi- sectorial

În Italia, confederația UIL oferă servicii inovatoare prin intermediul unei rețele de „centre de ascultare” (Centri di Ascolto UIL Mobbing e Stalking), înființate în toate orașele și localitățile din Italia pentru a oferi sprijin victimelor violenței și hărțuirii. Serviciile sunt oferite oricărei persoane, indiferent de afilierea sindicală și indiferent dacă lucrează sau nu. Centrele de ascultare oferă asistență juridică și psihologică confidențială și un spațiu sigur pentru ca victimele să raporteze și să caute ajutor. Se urmează un proces care implică un interviu, o evaluare și un plan de sprijin. De-a lungul acestui proces, comunicările au ca scop construirea încrederii și o abordare care să nu judece și să fie primitoare. Acest lucru este important, deoarece multe victime nu își cunosc drepturile și se rușinează și păstrează tăcere în legătură cu această problemă. Se depun eforturi pentru a căuta dovezi de hărțuire pentru ca centrele să raporteze cazurile. Centrele de ascultare colaborează îndeaproape cu serviciile de sprijin pentru victime din comunitate. Datele arată că 66% dintre victimele care solicită ajutor de la centre sunt femei și 44% sunt bărbați, iar cele mai multe cazuri se înregistrează în grupele de vârstă cuprinse între 41 și 60 de ani. În timpul pandemiei, cazurile de violență domestică au crescut semnificativ și a existat o mică creștere a numărului de femicidii, care au fost la un nivel constant ridicat de când au fost colectate datele pentru prima dată în 2017. Deși femeile au acum dreptul la concediu plătit, UIL a solicitat guvernului să simplifice procesul pentru a-l face mai accesibil pentru victimele violenței domestice.

Danemarca
Multi-
sectorial

Acordul tripartit privind hărțuirea sexuală, convenit de partenerii sociali danezi în 2022, cuprinde, printre măsurile legate de încetarea hărțuirii interne și externe și a hărțuirii sexuale, niveluri mai ridicate de despăgubire pentru victimele hărțuirii sexuale, inclusiv despăgubiri din partea infractorilor care sunt terțe părți și comit acte de hărțuire sexuală. Împreună cu obligațiile mai stricte impuse angajatorilor de a preveni hărțuirea sexuală, noile măsuri privind despăgubirile transmit un mesaj clar cu privire la seriozitatea cu care este tratată eliminarea hărțuirii sexuale. Vor fi aduse modificări la Legea privind egalitatea de tratament și la Legea privind mediul de lucru pentru care vor prevedea creșterea nivelului de despăgubire pentru hărțuirea sexuală.

Nivel
europen
Transportul
public urban

Recomandările comune privind combaterea violenței și a insecurității în transportul public urban (ETF & UITP 2020) actualizează recomandările din 2003 privind insecuritatea în transportul public urban, formulate de partenerii sociali europeni din domeniul transporturilor (ETF & UITP 2003). Având în vedere creșterea recentă a nivelurilor de amenințări, a comportamentului antisocial, a purtării necivilizate și a agresiunii asociate cu VHPT, ținând seama și de creșterea îngrijorătoare a VHPT în timpul crizei Covid, în 2020 ETF și UITP au semnat noi Recomandări orientate spre acțiune, cu accent pe implementarea măsurilor de protecție a lucrătorilor din transporturi și a utilizatorilor de transport prin intermediul politicilor de SSM ale companiilor. Recomandările abordează atât violența internă, cât și cea externă și sunt aliniate la OIM C190. De asemenea, acestea adoptă Recomandările globale pentru combaterea violenței și a insecurității în transportul public urban (UITP & ITF, 2015). Recomandările specifice se referă la recuperarea victimelor, includ furnizarea de consiliere profesională, sisteme de sprijin psihologic, juridic și de altă natură, sprijin din partea conducerii și a sindicatelor, revenirea treptată la locul de muncă și protecția veniturilor.

Se recomandă o gamă cuprinzătoare de instrumente de prevenire prin sensibilizare, cum ar fi campaniile de comunicare pentru pasageri, formarea profesională a lucrătorilor în materie de deescaladare, colaborarea cu poliția și instituțiile judiciare pentru a asigura o intervenție timpurie și sancțiuni împotriva infractorilor. Implicarea în dialogul civil cu utilizatorii, ONG-urile, mass-media și școlile urmărește să contribuie la prevenirea comportamentelor agresive. Se fac recomandări privind strategiile și investițiile în tehnologie și în oameni pentru a combate problema, procedurile de depunere a plângerilor, colectarea de date și informații despre cazuri și proceduri de raportare care să fie accesibile și simplu de utilizat. Este recunoscută asigurarea unui echilibru între dispozitivele tehnologice, cum ar fi camerele de supraveghere, și oameni, precum și importanța investițiilor în oameni și a asigurării prezenței fizice a oamenilor în zonele publice de patrulare.

Rezumatul punctelor-cheie privind protecția și căile de atac relevante pentru actualizarea orientărilor:

- Importanța unui sprijin eficient și multifacțat pentru victime, de la informare, sprijin pentru sănătate și bunăstare, consiliere, concediu plătit etc.
- Asigurarea unei proiectări eficiente a locului de muncă și a unor măsuri de securitate pentru a reduce riscurile de VHPT.
- Necesitatea de a se asigura că autorii de VHPT sunt trași la răspundere, inclusiv plata de despăgubiri către victime.
- Niveluri adecvate de compensații financiare, la diferite niveluri în funcție de gravitatea VHPT, pentru a se asigura că agresorii înțeleg că problema este tratată cu seriozitate.

Nu face
parte
din
job-ul
meu

Secțiunea 5: Concluzii și recomandări

5.1 Concluzii

După cum a arătat acest raport, schimbările semnificative din lumea muncii, o mai bună conștientizare a cauzelor VHPT, inclusiv a VHBG, precum și datele care demonstrează cauzele acestora, consecințele vulnerabilităților pentru anumite grupuri de utilizatori, creșterea digitalizării care duce la violență și hărțuire cibernetică, precum și noile cadre de politici care decurg din OIM C190 și R206, se numără printre evoluțiile recente relevante pentru actualizarea Orientărilor multisectoriale. Bunele practici la care se face referire în prezentul raport (ale căror rezumate pot fi găsite în anexa 1) prezintă dovezi ale noilor cunoștințe și metodologii de abordare și prevenire a VHPT, rolul benefic al partenerilor sociali în acordarea unei atenții sporite prevenirii și în abordarea cauzelor profunde și a riscurilor psihosociale, schimbări organizaționale eficiente, alături de o mai bună sensibilizare mediatică și politică cu privire la această problemă.

5.2 Recomandări

Toți partenerii și părțile interesate care au participat la proiect sunt de acord cu faptul că orientările multisectoriale oferă atât o conștientizare cu privire la problema VHPT, cât și îndrumări valoroase cu privire la modul de abordare a problemei. Majoritatea partenerilor sunt, de asemenea, de acord că, deși orientările rămân extrem de relevante, acestea trebuie actualizate și reîmprospătate. Actualizarea orientărilor ar putea contribui la revigorarea dezbaterii la nivel european și național cu privire la beneficiile inițiativelor partenerilor sociali în abordarea problemelor VHPT și în introducerea acestei probleme în mod ferm pe agenda negocierilor colective. Pe baza prezentărilor experților și a discuțiilor din cadrul celor cinci webinare ale proiectului, a rezultatelor cercetării, a interviurilor și a colectării de bune practici, a fost pregătit un document de discuție de fond înainte de webinarul 5, iar participanții au fost invitați să își împărtășească opiniile cu privire la tipurile de îmbunătățiri care ar putea fi aduse Orientărilor.²⁷

a) Recomandări privind temele și aspectele pentru actualizarea orientărilor

Cercetările și consultările din cadrul proiectului au identificat câteva teme și aspecte specifice pentru actualizarea Orientărilor, luând în considerare noile înțelegeri privind VHPT, integrarea acestora cu alte forme de violență și hărțuire, importanța VHBG și a violenței domestice, a evaluării și prevenirii riscurilor, precum și a digitalizării, în contextul în care resursele umane și financiare sunt reduse în multe servicii publice. În plus, schimbările din lumea muncii, pandemia COVID-19, creșterea numărului de persoane care lucrează la distanță și a formelor digitale de comunicare, toate acestea sunt relevante pentru actualizarea orientărilor.

Ținând cont de particularitățile VHPT și de faptul că VHPT a devenit o problemă și mai stringentă în timpul pandemiei COVID-19, se constată un consens cu privire la relevanța menținerii unor

²⁷ A se vedea raportul Webinar-ului 5, 13 iunie 2022, „Brainstorming privind modul de îmbunătățire a Orientărilor multisectoriale ale partenerilor sociali privind violența și hărțuirea terților?” <https://www.epsu.org/article/2022-13-june>

orientări dedicate VHPT. **Orientările dedicate ar putea fi accesate din sau ar putea fi legate de Acordurile Colective de muncă europene, naționale, sectoriale sau de politicile de la locul de muncă privind toate formele de violență și hărțuire.**

În plus, actualizarea Orientărilor în conformitate cu OIM C190 și R206 ar reprezenta un pas important înainte și ar facilita punerea în aplicare treptată a unei abordări integrate și coordonate a violenței și hărțuirii în lumea muncii, o chestiune asupra căreia angajatorii și sindicatele sunt de acord.

Bunele practici reunite în cadrul acestui studiu și discutate în cadrul webinarelor din cadrul proiectului sugerează că o abordare integrată funcționează bine, ținând cont de specificitățile VHPT în diferite sectoare și de interconexiunile cu alte forme de violență și hărțuire.

În concluzie, bunele practici indică importanța următorilor factori:

- Negocierile colective între sindicate și angajatori cu privire la conceperea și punerea în aplicare a acordurilor sectoriale și la locul de muncă, susținute de strategii practice pentru a preveni și a pune capăt VHPT.
- Sisteme eficiente de prevenire și de evaluare a riscurilor, inclusiv a riscurilor psihosociale relevante pentru diferite sectoare, în consultare cu lucrătorii și sindicatele, verificând să existe o înțelegere a cauzelor profunde ale VHPT;
- Sisteme îmbunătățite de procesare a plângerilor și a reclamațiilor, inclusiv proceduri clare de raportare formală și informală, prin rapoarte scrise și verbale către șefii ierarhici/supervizori, precum și sisteme de raportare confidențială și anonimă;
- Sisteme și răspunsuri eficiente de securitate, sisteme de securitate cu reacție rapidă, protocoale de securitate cu poliția, formare în materie de de-escaladare și de gestionare a amenințărilor și a agresiunilor;
- Sprijin pentru victime, martori și denunțatori, inclusiv protecție împotriva represaliilor;
- Sisteme de colectare și înregistrare a datelor privind incidentele, de analiză și de învățare în urma incidentelor de PTHV și de integrare a acestor informații în schimbările organizaționale și în îmbunătățirea condițiilor de muncă;
- Sprijin pentru victime/supraviețuitoare la locul de muncă, inclusiv concediu plătit și sprijin/consiliere externă.
- Consilieri sau avocați la locul de muncă care oferă informații confidențiale și strategii practice pentru victimele VHPT, inclusiv spații sigure pentru a primi sprijin și a-și raporta motivele de îngrijorare.

Există un consens între partenerii sociali cu privire la faptul că lucrătorii nu trebuie să fie nevoiți să navigheze prin diferite canale de informare sau de reclamații pentru diferite forme de violență și hărțuire. Prin urmare, angajatorii trebuie să creeze un singur punct de acces ușor și unic pentru a facilita accesul lucrătorilor care doresc să își exprime motivele de îngrijorare, să depună plângeri și să beneficieze de sprijin și remedii pentru toate formele de violență și hărțuire. Acest lucru ar putea contribui, de asemenea, la facilitarea unor răspunsuri adaptate la situația fiecărui lucrător.

În plus, este posibil ca unele definiții și formulări să trebuiască, de asemenea, să fie reînprospătate și actualizate. Definiția violenței din partea terților ar trebui să fie actualizată pentru a include hărțuirea, astfel încât să fie aliniată la OIM C190. În plus, conceptul de „suficient” ar trebui eliminat în legătură cu faptul că VHPT este „suficient de distinctă de problema violenței și hărțuirii” (punctul 5). Alte domenii-cheie de actualizare identificate în cadrul proiectului și în documentarea celor mai bune practici sunt descrise mai jos. Acestea se referă la temele emergente, la prioritățile-cheie identificate de partenerii de proiect și în urma cercetărilor întreprinse în cadrul proiectului, precum și la diferitele definiții și tipuri de VHPT.

Violența și hărțuirea pe bază de gen din partea terților

Orientările actuale nu prezintă VHPT din perspectiva de gen. În general, există un consens clar din partea partenerilor sociali din cadrul proiectului cu privire la necesitatea de a se pune un accent mai puternic pe VHBG, pe abordările și soluțiile sensibile la dimensiunea de gen în ceea ce privește prevenirea, tratarea plângerilor și îmbunătățirea securității și siguranței pentru femei și alte grupuri care se confruntă cu discriminarea, inclusiv formele multiple și intersectate de discriminare.

Recomandări referitoare la VHBG

- Precizarea definițiilor detaliate ale VHBG, în conformitate cu C190, a formelor pe care le îmbracă și a lucrătorilor afectați în mod disproporționat de VHBG (inclusiv diferite grupuri de femei și bărbați, lucrători LGBTIQ+ și luând în considerare discriminările multiple și intersectate).
- Sensibilizarea cu privire la natura de gen a VHBG și la mecanismele care să asigure că VHBG este integrată în politicile de la locul de muncă și în măsurile de SSM, precum și în evaluările de risc care țin seama de gen, în mecanismele eficiente de depunere a plângerilor, ca parte a strategiilor comune privind egalitatea de gen la locul de muncă.
- Formare și sensibilizare cu privire la inegalitățile de putere și stereotipurile de gen și la blamarea victimelor, precum și crearea unor spații sigure pentru ca lucrătorii să vorbească despre preocupările sau experiențele lor.
- Importanța colaborării dintre angajatori și autoritățile publice pentru a asigura un transport public sigur atunci când se face naveta la și de la locul de muncă, inclusiv responsabilitatea angajatorilor de a asigura și de a plăti un transport sigur pentru lucrătorii care fac naveta noaptea, după un schimb târziu sau atunci când transportul public nu este disponibil.

Violența domestică privită ca problemă la locul de muncă

Există un sprijin fără echivoc pentru actualizarea Orientărilor în vederea abordării violenței domestice ca problemă la locul de muncă, în concordanță cu C190 și R206, pe baza celor mai bune practici în ceea ce privește punerea în aplicare a măsurilor de prevenire a violenței domestice la locul de muncă și de sprijinire a victimelor/supraviețuitoarelor pentru a rămâne la locul de muncă.

Recomandări referitoare la violența domestică

- Să se elaboreze orientări clare, bazate pe cele mai bune practici, pentru politicile de la locul de muncă și Acordul Colectiv de muncă privind violența domestică ca problemă la locul de muncă, abordând toate formele de violență și abuzuri domestice (abuzuri fizice, sexuale, psihologice și verbale; control coercitiv; abuz economic etc.).
- Să se pună în aplicare măsuri de sprijin la locul de muncă pentru victimele/supraviețuitoarele violenței domestice, inclusiv sprijin flexibil și adaptat, care poate include concediu plătit (minimum 10 zile de concediu plătit), opțiuni de reducere sau de schimbare a sarcinilor de lucru pentru o perioadă de timp convenită, evaluarea riscului de violență domestică, sprijin financiar în caz de abuz financiar, garanții și protocoale privind confidențialitatea, evaluare personalizată a riscurilor și planuri de siguranță, precum și sprijin din partea organizațiilor externe de sprijin pentru cazurile de violență domestică.
- Oferirea de cursuri de formare și de sensibilizare pentru angajatori, sindicate, manageri și lucrători (ce este violența și abuzul în familie, cine este afectat, la ce tip de sprijin ar trebui să se aștepte).
- Să dezvolte un program de avocați / propagatori la locul de muncă, stabilit în comun de către angajator și sindicate, pentru a se asigura că lucrătorii au acces la consiliere confidențială și sprijin din partea unor avocați calificați la locul de muncă.
- Să pună în aplicare orientări privind tragerea la răspundere a agresorilor care sunt angajați, de exemplu, prin programe de tratament și consiliere pentru agresori și sprijin pentru agresorii care doresc să își schimbe comportamentul, punând totodată în aplicare sancțiuni adecvate și trimiteri către justiția penală.

Digitalizarea

După cum a arătat acest studiu, digitalizarea și formele digitale de VHPT au crescut semnificativ în ultimii ani și pot prezenta noi forme de VHPT care au un impact asupra bunăstării și siguranței lucrătorilor. Prin urmare, este esențial ca orientările actualizate să ia în considerare aceste realități, riscurile pentru sănătate și securitate asociate cu digitalizarea și valoarea inițiativelor și acordurilor comune ale partenerilor sociali care abordează riscurile digitalizării, protecția și securitatea datelor, precum și violența și hărțuirea cibernetică în lumea muncii.

Recomandări referitoare la digitalizare

- Aliniați orientările actualizate cu recente acorduri intersectoriale și sectoriale la nivel european în domeniul educației și al administrației centrale, menționate în secțiunea 4, cu bunele practici privind combaterea violenței și hărțuirii cibernetice în cadrul

politicilor de la locul de muncă și al evaluării și prevenirii riscurilor, în conformitate cu OIM C190 și R206.

- Elaborați orientări specifice privind abordarea violenței și hărțuirii cibernetice, inclusiv acorduri și politici comune care să precizeze în detaliu obligația angajatorilor de a avea grijă de lucrătorii care se confruntă cu violența și hărțuirea cibernetică, aspecte legate de protecția și securitatea datelor, conștientizarea violenței cibernetice și a discriminării bazate pe gen și reacțiile la acestea, precum și sprijinul pentru lucrătorii afectați.

Rolul securității și sănătății în muncă: evaluarea și prevenirea riscurilor

Cercetările, consultările și seminariile web desfășurate în timpul proiectului au evidențiat importanța critică a prevenirii și a evaluării riscurilor, inclusiv necesitatea unor înțelegeri mai sofisticate cu privire la cauzele structurale și profunde ale VHPT, inclusiv lipsa de resurse umane și financiare adecvate în multe servicii publice, împreună cu o nouă gândire privind riscurile psihosociale care contribuie la VHPT. Rolul securității și sănătății în muncă: evaluare și prevenirea riscurilor.

Recomandări privind SSM, prevenirea și evaluarea riscurilor

- Precizați obligațiile angajatorilor în materie de prevenire și de evaluare a riscurilor în ceea ce privește VHPT, inclusiv rolul comitetelor mixte de SSM și al evaluării riscurilor.
- Oferiți îndrumări privind VHPT în evaluarea riscurilor (integrarea în evaluările de risc existente și în evaluările de risc dedicate), inclusiv factorii de risc psihosocial care contribuie la VHPT.
- Întocmiți o listă a riscurilor psihosociale relevante pentru prevenirea VHPT, precizați contextul (inegalitățile de gen, organizarea muncii și relațiile industriale) și conținutul (condițiile de muncă, insecuritatea muncii, conținutul postului, nivelul de acoperire cu personal, politicile și procesele organizaționale și configurația locului de muncă), ținând seama de incidența mai mare în cazul angajaților care lucrează în izolare sau care au de-a face cu persoane cu dificultăți de sănătate mintală și care prezintă nevoi și probleme complexe, și să abordeze aceste riscuri printr-o formare și reacții mai bune.
- Continuați cooperarea în curs de desfășurare cu EU-OSHA în ceea ce privește dezvoltarea unui instrument OiRA al UE de evaluare online a riscurilor privind VHPT, în special dezvoltarea și utilizarea instrumentului OiRA privind VHPT, care poate fi un punct de referință pentru diferite sectoare și parteneri naționali, adaptat și integrat în instrumentele OiRA sectoriale sau naționale ale UE. Este o ocazie ideală pentru ca orientările actualizate să contribuie la cadrul OiRA.
- Implementați protocoale și proceduri de securitate, inclusiv un număr suficient de personal de securitate și puncte de contact pentru securitate, echipamente de securitate, formare și protocoale cu poliția locală și cu serviciile judiciare, pentru a asigura reacții rapide și eficiente în caz de VHPT.
- Organizați cursuri de formare în tehnici de de-escaladare, inclusiv intervenții de siguranță, abilități de separare și de dezangajare pentru a menține personalul în siguranță în fața agresiunilor fizice și a atacurilor.

- Organizați consultări cu lucrătorii și experții pentru a asigura o proiectare sigură a locului de muncă, amenajarea birourilor și a recepțiilor, pentru a preveni apariția problemelor de securitate și siguranță.

Sprrijin, protecție și compensație

Sprrijinul, protecția și compensațiile, inclusiv protecția prin forme eficiente de securitate la locul de muncă pentru lucrătorii afectați de VHPT sunt elemente esențiale ale orientărilor. În directiva UE privind drepturile victimelor și în OIM C190 și R206 sunt prevăzute dispoziții specifice privind sprrijinul, protecția și despăgubirea. Acesta este un domeniu pe care partenerii sociali l-au identificat drept relevant pentru actualizarea orientărilor.

Recomandări referitoare la protecție, sprrijin și compensații

- Furnizați informații privind mecanismele de despăgubire (monetare și nemonetare) pentru victime/supraviețuitori, inclusiv nivelul de compensație monetară, în conformitate cu dispozițiile în materie de asigurări și de reglementare.
- Este esențial ca despăgubirile să țină cont nu numai de violența fizică cauzată de VHPT, ci și de recunoașterea prejudiciilor grave care decurg din VHPT și care pot duce la probleme de sănătate fizică, anxietate, stres, sănătate mintală și PTSD, printre alte efecte fizice și psihosociale.
- Instituiți forme de sprrijin la locul de muncă pentru victime/supraviețuitoare, cum ar fi concediul plătit, redistribuirea temporară a rolurilor sau schimbarea locului de muncă, sprrijin pentru reintegrarea la locul de muncă după concediu sau redistribuire, precum și mecanisme de prevenire a repetării infracțiunilor și de tragere la răspundere a autorilor. Furnizarea de consiliere profesională, asistență juridică și alte tipuri de sprrijin specializat, plătite de angajator.
- Elaborați o declarație de principiu clară cu privire la neaplicarea de represalii împotriva reclamantilor, a martorilor sau a denunțătorilor.

Date și resurse îmbunătățite pentru depistarea cazurilor de VHPT și pentru a trage învățăminte din acestea

Dacă se dorește prevenirea VHPT pe termen lung, este esențial să avem sisteme mai bune de colectare a datelor colective pentru a depista cazurile de VHPT, pentru a trage învățăminte din acestea și pentru a gestiona și a preveni riscurile.

Recomandări referitoare la date

- Înființarea de observatoare sectoriale naționale/colectarea de date sectoriale privind VHPT, inclusiv elaborarea unor indicatori comuni la locul de muncă pentru măsurarea și monitorizarea cazurilor de VHPT, pentru a permite partenerilor sociali să identifice cauzele profunde ale VHPT și să abordeze problemele și riscurile asociate cu VHPT.
- Colectați date defalcate în funcție de sex, vârstă, handicap, rasă/etnie, sectorul în care se lucrează, statutul de angajare și conținutul postului (de exemplu, munca individuală, munca de noapte, lucrul cu persoane cu probleme complexe de sănătate mintală). Datele ar trebui să acopere plângerile formale și rezultatele acestora, plângerile anonime și problemele/îngrijorările ridicate de martori și de denunțători.

- Învățați din reclamații, prin evaluări multidisciplinare și „analize retrospective” ale incidentelor și cu participarea lucrătorilor, a sindicatelor și a managerilor pentru a formula recomandări pentru a preveni repetarea unui incident.

b) Recomandări privind punerea în aplicare și diseminarea Orientărilor multisectoriale

Pentru un acord cu caracter legal obligatoriu?

Deciziile cu privire la conținutul final și la forma obligatorie/ne-obligatorie a orientărilor vor aparține Comitetului de dialog social sectorial semnat al orientărilor. Unii parteneri, în principal din partea organizațiilor sindicale, susțin elaborarea unui acord obligatoriu privind VHPT, sau cel puțin a unor elemente obligatorii, deoarece acest lucru ar permite o punere în aplicare și o monitorizare eficace, consecventă și coerentă a VHPT în întreaga UE. Există următoarele opțiuni:

- VHPT și principalele principii cuprinse în orientările actualizate să devină obligatorii prin intermediul acordurilor naționale sectoriale sau multisectoriale la nivel național. Acest lucru ar necesita însă multe resurse pentru a se asigura că se realizează în toate cele 27 de State Membre ale UE.
- VHPT și principiile fundamentale cuprinse în orientările actualizate să devină obligatorii prin intermediul acordurilor naționale sectoriale sau multisectoriale la nivel național. Acest lucru ar necesita însă multe resurse pentru a se asigura că acest lucru se realizează în cele 27 de State Membre ale UE.
- Principiile din orientările actualizate sunt integrate în viitoarele măsuri legislative relevante.
- Să se revizuiască și să se actualizeze acordul intersectorial din 2007 privind violența și hărțuirea, integrând principiile-cheie în orientările actualizate.

Partenerii care susțin un acord cu caracter obligatoriu sugerează să se stabilească principiile referitoare atât la prevenirea, cât și la reacțiile la VHPT, obligațiile angajatorilor și ale sindicatelor de a aborda problema VHPT, precum și rolul pe care partenerii sociali care semnează acordul îl vor avea în ceea ce privește obligațiile lor și, împreună cu Comisia Europeană, rolul lor în monitorizarea acordului.

Recomandări pentru comitetele sectoriale de dialog social

- Organizați discuții suplimentare în cadrul comitetelor de dialog social sectorial vizate de proiect cu privire la actualizarea și revizuirea orientărilor, inclusiv la posibilitatea de a le face obligatorii sau, cel puțin, de a face obligatorii principiile-cheie. Acest lucru ar putea face parte dintr-un acord separat, din acorduri sectoriale privind VHPT, sau dintr-un acord mai larg privind violența și hărțuirea în contextul unor posibile revizuiți ale acordului multisectorial din 2007.
- Aveți în vedere promovarea actualizării și renegocierii Acordului-cadru autonom al partenerilor sociali din 2007 privind violența și hărțuirea într-un acord obligatoriu cu obligații specifice legate de VHPT, digitalizare și violența domestică ca problemă la locul de muncă, reflectând abordarea integrată a violenței și hărțuirii OIM C190 și R206.

- Puneți în discuție completarea orientărilor actualizate cu orientări sectoriale specifice. Acest lucru este relevant atunci când lucrătorii se confruntă cu situații diferite, de exemplu, personalul penitenciar într-un context de încarcerare, lucrătorii din spitale care se confruntă cu agresiuni din partea pacienților sau a membrilor familiilor din cauza întârzierilor, a timpilor de așteptare sau a problemelor în furnizarea de servicii, în comparație cu lucrătorii din domeniul transporturilor care lucrează singuri în autobuze pe timp de noapte sau cu lucrătorii din domeniul telecomunicațiilor care vizitează casele private ale clienților.

Comunicarea și diseminarea orientărilor multisectoriale

Un aspect important evidențiat în cercetare și în cadrul webinarelor din cadrul proiectului este importanța comunicării și diseminării Orientărilor multisectoriale actualizate. Sondajul proiectului și interviurile cu sindicatele și angajatorii au relevat o cunoaștere limitată în rândul participanților a Orientărilor și a conținutului acestora.

Recomandări privind diseminarea Orientărilor Multisectoriale

- Conveniți asupra unui plan de diseminare și comunicare pentru a vă asigura că orientările devin un instrument dinamic, cu un flux continuu de informații clare și simple și de orientări pentru implementare, elaborați inclusiv un plan pentru finanțarea viitoare a acestor activități de diseminare.
- Realizați o lansare la scară largă a orientărilor actualizate și, în paralel, organizați o nouă campanie de diseminare a orientărilor la nivel european.
- Elaborați un site web dedicat, fișe informative, afișe și alte instrumente vizuale care să fie afișate la locul de muncă, o prezență mai mare în social media și un set de instrumente practice în mai multe limbi – acestea au fost sugestii practice făcute de partenerii sociali pentru a se asigura că orientările vor avea o mai mare acoperire și impact.
- Conveniți asupra unor măsuri pentru a asigura sprijin pe scară largă pentru punerea în aplicare a Orientărilor.

Bibliografie

- » Andersen, L.P., Aust, B., Winding, T.N. (2021) The demand-control model and pupils' aggressive behaviour towards teachers: A follow-up study. *International Journal of Environmental Research and Public Health* 2021;18(19):10513. doi: 10.3390/ijerph181910513
- » Andersen, L.P., Aust, B., Winding, T.N. (2021). Chikane, trusler og vold mod undervisere i den danske folkeskole. *Arbejdsmedicin - Universitetsklinik, Regionshospitalet Gødstrup Det Nationale Forskningscenter for Arbejdsmiljø, København* (Harassment, threats and violence against teachers in Danish primary schools. https://www.arbejdsmedicin.rm.dk/siteassets/forskning/psykisk-arbejdsmiljo/afslutningsrapport_chikane-trusler-og-vold-mod-undervisere-i-den-danske-folkeskole.pdf
- » Andersen, L.P., Høgh, A., Elklit, A., Andersen, J. H., Biering, K. (2019). Work-related threats and violence and post-traumatic symptoms in four high-risk occupations: Short- and long-term symptoms. *International Archives of Occupational and Environmental Health*, 92(2), 195–208.
- » Arbejdstilsynet (Danish Working Environment Agency) (2018) Work Environment and Health in Denmark Survey. Copenhagen, Arbejdstilsynet.
- » Beque, M., and Mauroux, A. (2017) Quelles sont les évolutions récentes des conditions de travail et des risques psychosociaux ? *DARES Analyses*. 82.
- » British Medical Association (2022) Call to raise awareness of abuse against doctors. Call to raise awareness of abuse against doctors. <https://www.bma.org.uk/news-and-opinion/call-to-raise-awareness-of-abuse-against-doctors>
- » BusinessEurope, ETUC, CEEP, UEAPME (2007) European Autonomous Framework Agreement on Violence and Harassment at Work. Brussels, BusinessEurope, ETUC, CEEP, UEAPME.
- » BusinessEurope, ETUC, CEEP, UEAPME (2011) Implementation of the European Autonomous Framework Agreement on Harassment and Violence at Work. Final joint report by the European Social Partners. Brussels.
- » Butchart, A., Mikton, C., Kieselbach, B. (2012) Global campaign for violence prevention: plan action for 2012–2020. WHO Violence prevention alliance.
- » Capuano, S. (2020) Quantitative assessment of the European added value of combating gender-based violence: Cyber violence. Brussels, European Parliament.
- » CCOO (2020) Agresiones de los clientes: ¿Cómo actuar? CCOO-Illes Balears elabora un protocolo de actuación frente a las agresiones de terceros en el Casino de Palma. <https://porexperiencia.com/accion-sindical/agresiones-de-los-clientes-como-actuar>
- » Cefaliello, A. (2021) Psychosocial Risks in Europe. National examples as inspiration for a future directive. ETUI Policy Brief. Brussels, ETUI. <https://www.etui.org/publications/psychosocial-risks-europe>
- » CGT (2020) Combattre les violences sexistes et sexuelles. Paris, CGT.
- » CGT et al. (2010) Accord du 26 mars 2010 sur le harcèlement et la violence au travail. https://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/accord-harcelement-violence-2010-2.pdf?TSPD_101_R0=087d-

c22938ab200059cd8d92004b70865df0b754280e4964fdd854faf1b4463d95cb9898d976e7cb089aa460fb143000f2176c70b95995a1ed7710da2edf9ae71e8c7cb3f45b14a68680b19eb5be86c5bc56bac4376d00fa04a1d110fce84ca1

- » Clark, A., Aust, B., Bonde, JP., Hoffmann, S. et al. (2017) Psykosocialt arbejdsmiljø på de regionale arbejdspladser. København, Københavns Stressforskningscenter.
- » Confederation of Independent Trade Unions in Bulgaria (CITUB) (2018) Violence at work most widespread among teachers, medical workers and journalists. CITUB, Institute for Social and Trade Union Research of the Confederation of Independent Trade Unions in Bulgaria. <https://bnr.bg/en/post/100942820/confederation-of-independent-tus-in-bulgaria-violence-at-work-most-widespread-among-teachers-medical-workers-and-journalists>
- » De Stephano et al. (2020) Platform work and the employment relationship. ILO Working paper 27 Geneva, ILO. https://www.ilo.org/global/publications/working-papers/WCMS_777866/lang--en/index.htm
- » DLK (Danish Teachers' Association) (2020) Vold, Trusler Og Magtanvendelse (Violence, threats and the use of power). Copenhagen, DLK <https://www.dlf.org/media/13842601/pjece-om-vold-trusler-og-magtanvendelse-oktober-2020.pdf>
- » Education International (2021) Education International (updated, June 2021) Strategies to end school-related GBV: The experience of education unions in Africa' <https://www.ei-ie.org/en/item/25097:strategies-to-end-school-related-gender-based-violence>
- » EMOs (2020) EMOs Joint Statement on Violence against Doctors and other Health Professionals. https://www.ceom-ecmo.eu/sites/default/files/documents/emos_joint_statement_on_violence_v12.03.2020_1.pdf
- » ENISA (2020) ENISA Threat Landscape 2020 : Cyber Attacks Becoming More Sophisticated, Targeted, Widespread and Undetected. <https://www.enisa.europa.eu/news/enisa-news/enisa-threat-landscape-2020>
- » EPSU (2013) <https://www.epsu.org/epsucob/2012-january-epsucobnews-01/violence-prisons-linked-cutbacks-increased-workloads>
- » EPSU (2018) Guidelines on prevention of third-party violence and harassment at work signed by central governments social partners, 17 December 2018. Brussels, EPSU. <https://www.epsu.org/article/guidelines-prevention-third-party-violence-and-harassment-work-signed-central-governments>
- » EPSU (2021a) Background briefing on gender equality in Europe's prisons, presented to the EPSU seminar, 9 June 2021, "Gender equality in prison services in Europe" (unpublished).
- » EPSU (2021b) Violence in prisons linked to cutbacks increased workloads. Brussels, EPSU. <https://www.epsu.org/article/epsu-joins-european-parliament-addressing-inhumane-prison-conditions-eu-impact-covid19>
- » EPSU and Hospeem (2022) Social Partners in hospital and healthcare sign framework for the future of the sector. Brussels, EPSU. <https://www.epsu.org/article/social-partners-hospital-and-healthcare-sign-framework-future-sector>

- » EPSU et al. (2013) Report on the follow-up and implementation of the multi-sectoral guidelines to tackle work-related third-party violence. Brussels, EPSU.
- » EPSU et al. (2022a) VHPT Project Webinar 1: Setting the scene of the project, 15 June 2021 <https://www.epsu.org/article/2021-15-june>
- » EPSU et al. (2022b) VHPT Project Webinar 2 Gender-based violence and harassment, 24 September 2021. <https://www.epsu.org/article/2021-24-september>
- » EPSU et al. (2022c) VHPT Project Webinar 3: Risk assessment, an EU health and safety obligation, 25 October 2021 <https://www.epsu.org/article/2021-25-october-0>
- » EPSU et al. (2022d) VHPT Project Webinar 4: Digitalisation and third-party violence and harassment at work: challenges and risks, 16 December 2021. <https://www.epsu.org/article/2021-16-december-0>
- » EPSU et al. (2022e) VHPT Project Webinar 5: Protection and compensation of victims of violence or harassment, 4 March 2022. <https://www.epsu.org/article/2022-04-march>
- » EPSU et al. (2022e) VHPT Project Webinar 6: Brainstorming on how to improve the social partner multisectoral Guidelines?, 13 June 2022 <https://www.epsu.org/article/2022-13-june>
- » EPSU-CEMR (2022) EU Dialogue, Local Solutions Briefing for the Seminar on Third-Party Violence in France. https://www.epsu.org/sites/default/files/article/files/TPV%20Briefing%20Paper_2.pdf
- » EPSU-UNI (2009) Policies, strategies and implementation: How issues of third-party violence have been tackled in practice by social partners in the commerce, hospital, private security and local and regional government sectors.
- » EPSU, CESI, ETUCE & CEMR (2021) Gender-based violence is also a workplace matter: time for EU action. Statement by EU sectoral social partners to mark International Day for the Elimination of Violence against Women on 25 November 2021. https://www.epsu.org/sites/default/files/article/files/It%209.a%20App%20Joint%20Statement%20TPV%20Project%20partners%2025%20Nov-final%20draft_0.pdf
- » EPSU, UNI Europa, CSEE, HOSPEEN, CCRE, FEEE, Eurocommerce, CoESS (2013) Report on the follow-up and implementation of the multi-sectoral guidelines to tackle work-related third-party violence. Available at: <https://www.epsu.org/sites/default/files/article/files/Follow-up-Report-Multisectoral-Guidelines-TPV-ALL-SECTORS-FINAL-22-11-13.pdf>
- » EPSU, UNI Europa, CSEE, HOSPEEN, CCRE, FEEE, Eurocommerce, CoESS (2010) Multi-Sectoral Guidelines to Tackle Third-Party Violence Related to Work. Available in all EU languages at: <https://www.epsu.org/article/multi-sectoral-Guidelines-tackle-third-party-violence-and-harassment-related-work>
- » EPSU/Vereycken & Ramioul (2019) Employment quality of prison staff in Europe: trapped in a vicious circle? Brussels, ETUI. https://www.etui.org/sites/default/files/Hesamag_19_EN-12-15.pdf
- » Equality and Human Rights Commission. 2020. Sexual Harassment and Harassment at Work: Technical Guidance. London, EHRC.
- » ETNO, GSMA & UNI-Europa (2020) Joint Statement of the UNI Europa ICTS and the Telecom Industry Representatives: Attacks against telecom employees must stop now. <https://www.gsma.com/>

gsm.europa.eu/news/joint-statement-of-the-uni-europa-icts-and-the-telecom-industry-representatives-attacks-against-telecom-employees-must-stop-now/

- » ETUC (2017) Safe at Home, Safe at Work: Trade union strategies to prevent, manage and eliminate work-place harassment and violence against women. Final report. Brussels, ETUC.
- » ETUC (2018) An ETUC resolution on actions for combatting stress and eliminating psychosocial risks in the workplace: putting an EU Directive on the agenda. <https://www.etuc.org/system/files/document/file2018-07/An%20ETUC%20resolution%20on%20actions%20for%20combatting%20stress.pdf>
- » ETUCE (2010) Updated ETUCE Action Plan on: Preventing and Tackling Violence in Schools. Adopted by the ETUCE Executive Board in Brussels on 23 November 2010. https://www.csee-etu.org/images/attachments/ETUCE_Action_Plan_2010_Preventing_and_Tackling_Violence_in_School_EN.pdf
- » ETUCE (2013) Lobbying government for change in the law to strengthen protection for teachers against violence and harassment Database of good practices: <https://goodpractices.csee-etu.org/en/?view=item&id=6>
- » ETUCE & EFEE (2012) Report from the first regional seminar on third- party violence in the education sector: social partners in education concerned about violence in schools: ‘how to prevent and mitigate third- party violence and harassment in schools’”. Brussels: ETUCE.
- » ETUCE & EFEE (2013) How to Prevent and Mitigate Third-Party Violence and Harassment in Schools. Implementation Guide for the Education Sector of the Multi-Sectoral Guidelines to Tackle Third-Party Violence and Harassment Related to Work. <https://www.csee-etu.org/images/attachments/DraftImplementationGuide3rdpartyVEN.pdf>
- » ETUCE/EFFA (2012) Third-Party Violence: Research, Assessment and Knowledge Sharing. https://www.csee-etu.org/images/attachments/3PARTYVIOLENCE_FINAL_BROCHURE_EN.pdf
- » ETUI (2021) Psychosocial risks in times of Covid-19: emerging issues and ways forward Seventh European Trade Union Network Meeting on Psychosocial Risks at Work: <https://www.etui.org/news/how-pandemic-has-worsened-work-related-psychosocial-risks>
- » ETUI IPWS (2022) ETUI Internet and Platform Work Survey. Brussels, ETUI. <https://www.etui.org/etui-internet-and-platform-work-survey-ipws>
- » EU-OSHA (2009) Workplace Violence and Harassment: a European Picture. Luxembourg, Publications Office of the European Union.
- » EU-OSHA (2010). European Survey of Enterprises on New and Emerging Risks (ESENER): Managing Safety and Health at Work. Luxembourg, Publications Office of the European Union.
- » EU-OSHA (2021) The OSH Framework Directive. <https://osha.europa.eu/en/legislation/directives/the-osh-framework-directive>
- » EU-OSHA (2022) Human health and social work activities – evidence from the European Survey of Enterprises on New and Emerging Risks (ESENER). Luxembourg, Publications Office of the European Union.
- » EU-OSHA (undated) Infographic: Third-party violence. <https://osha.europa.eu/en/tools-and-publica->

tions/infographics/third-party-violence-workplace

- » Euroeduca (2010) Strengthening social dialogue with emphasis on crisis management in the event of violence in workplaces, especially health care and social services facilities. https://ipodpora.odboru.info/soubory/dms/ukony/13007/6/down_2628.pdf
- » Eurofound (2015) Violence and harassment in European workplaces: Extent, impacts and policies. Dublin, Eurofound.
- » Eurofound (2017) Religion at Work. Dublin, Eurofound. https://www.eurofound.europa.eu/sites/default/files/ef1738_religion_in_the_workplace_topical_update.pdf
- » Eurofound (2018) Discrimination against men at work : Experiences in five countries. Luxembourg, Publications Office of the European Union. <https://www.eurofound.europa.eu/publications/report/2018/discrimination-against-men-at-work-experiences-in-five-countries>
- » Eurofound (2022a) Working conditions in the time of COVID-19: Implications for the future. Publications Office of the European Union, Luxembourg. <https://www.eurofound.europa.eu/publications/report/2022/working-conditions-in-the-time-of-covid-19-implications-for-the-future#wp-108022>
- » Eurofound (2022b) Adverse social behaviour at work: Background note. Dublin, Eurofound. <https://www.eurofound.europa.eu/sites/default/files/wpef22052.pdf>
- » Eurofound (2022c) Social dialogue and collective bargaining in hospitals during the COVID-19 pandemic. Luxembourg, Publications Office of the European Union. <https://www.eurofound.europa.eu/publications/report/2022/social-dialogue-and-collective-bargaining-in-hospitals-during-the-covid-19-pandemic>
- » European Commission (2018) Labour inspectors' guide for assessing the quality of risk assessments of psychosocial risks. Luxembourg, Publications Office of the European Union.
- » European Commission (2020) A Union of Equality: Gender Equality Strategy 2020-2025. Communication from the Commission to the European Parliament, The Council, the European Economic and Social Committee and The Committee Of the Regions. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX:52020DC0152>
- » European Commission (2020a) Good Practices for tackling domestic violence in the context of COVID-19. EU Mutual Learning Programme in Gender Equality. https://ec.europa.eu/info/sites/default/files/aid_development_cooperation_fundamental_rights/mlp_webinar_on_domestic_violence_and_covid-19_summary_report_may_2020_en.pdf
- » European Commission (2020b) Gender-sensitive responses to the COVID-19 crisis. Compilation Report. EU Mutual Learning Programme in Gender Equality. https://ec.europa.eu/info/sites/default/files/aid_development_cooperation_fundamental_rights/mlp_gender-sensitive_responses_to_covid-19_compilation_report_en_0.pdf
- » European Commission (2022) EU Strategic Framework on Occupational Safety and Health 2021-2027. Brussels, European Commission.
- » European Commission (2022) Proposal for a Directive of the European Parliament and of the Council on combating violence against women and domestic violence, COM/2022/105 final. [https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=COM/2022/105 final](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=COM%2F2022%2F105%2Ffinal)

europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A52022PC0105

- » European Commission (2022a) Member States, workers and employers agree on the need to recognise COVID-19 as an occupational disease. Press Release, 19.05.2022 Brussels, European Commission. <https://ec.europa.eu/social/main.jsp?langId=en&catId=89&newsId=10262&furtherNews=yes>
- » European Commission, Directorate-General for Justice and Consumers (2022) 2021 report on gender equality in the EU, Publications Office, 2021, <https://data.europa.eu/doi/10.2838/57887>
- » European Economic and Social Committee (ECOSOC) (2022) Combating violence against women. Proposal for a Directive of the European Parliament and of the Council on combating violence against women and domestic violence. Opinion. [COM(2022) 105 final]. SOC/726
- » European Medical Organisations (EMO) (2022) European Medical Organisations' joint statement on violence against doctors and other health professionals. https://www.cpme.eu/api/documents/adopted/2020/3/EMOs.Joint_Statement.on_Violence.FINAL_.12.03.2020.pdf
- » European Parliament (2017) European Parliament resolution of 5 October 2017 on prison systems and conditions (2015/2062(INI)). Brussels, European Parliament. https://www.europarl.europa.eu/doceo/document/TA-8-2017-0385_EN.html
- » European Parliament (2018) Cyber violence and hate speech online against women. Brussels, European Parliament.
- » European Parliament (2021) Combatting gender-based violence: Cyber violence. European Added Value Assessment. Brussels, European Parliament.
- » European Parliament (2022) A new EU strategic framework on health and safety at work post 2020. Resolution, 11 March 2022. Brussels, European Parliament. https://www.europarl.europa.eu/doceo/document/TA-9-2022-0068_EN.html
- » European Transport Federation (ETF) (2017) Violence against women transport workers: Summary report. ETF, Brussels.
- » European Transport Workers Federation (ETF) (2020) Preventing and addressing violence and harassment against women transport workers. Brussels, ETF. <https://www.etf-europe.org/etfs-workplace-guidance-to-address-violence-and-harassment-against-women-at-work-explained-by-dr-jane-pilling/>
- » EuroPris (2021) Domestic violence expert group meeting. EuroPris, Brussels. <https://ep2022-dev.tunaweb.com/file/report-domestic-violence-expert-group-meeting-hasselt-2020/>
- » Fórsa (2022) Fórsa calls on all employers to support victims of domestic abuse. Dublin, Fórsa. <https://www.forsa.ie/forsa-calls-on-all-employers-to-support-victims-of-domestic-abuse/>
- » FH (2021) Kæmpe mørketal: Langt flere udsættes for seksuel chikane, end officielle tal viser. <https://fho.dk/blog/2021/06/08/kaempe-moerketal-langt-flere-udsættes-for-seksuel-chikane-end-officielle-tal-viser/>
- » FH et al. (2022) Trepartsaftale om initiativer til at modgå seksuel chikane på arbejdspladser, 4 March 2022. <https://bm.dk/media/20425/aftaletekst.pdf>

- » Finnish Institute of Occupational Health (2021) Municipal work and employee well-being (Kunta10 survey: Work stress and violence). <https://www.tyoelamatieto.fi/en/dashboards/kunta10>
- » FP-CGIL (2022) Stop Alle Aggressioni al Peronale Sanitario. https://www.fpcgil.it/wp-content/uploads/2022/03/fp_aggressioni_sanita-digital.pdf
- » France info (2020) Les soignants de l'hôpital Lariboisière à Paris désormais escortés par des agents de sécurité jusqu'au métro, après des agressions.1 April. https://www.francetvinfo.fr/sante/hopital/les-soignants-de-l-hopital-lariboisiere-a-paris-desormais-escortes-par-des-agents-de-securite-jusqu-au-metro-apres-des-agressions_3895143.html
- » Fundamental Rights Agency (FRA) (2014) Violence against women: An EU-wide survey. Main Results. Vienna, FRA. <https://fra.europa.eu/en/publication/2014/violence-against-women-eu-wide-survey-main-results-report>
- » Gerberich S.G., Nachreiner NM, Ryan AD, Church TR, McGovern PM, Geisser MS, et al. (2011) Violence against educators: a population based study. J Occup Environ Med. 2011;53:8.
- » GHK (2011) Implementation of Multi-Sectoral Guidelines 2010: <http://hospeem.org/wp-content/uploads/2011/11/Summary-report-regional-workshops.pdf>
- » Guardian, The (1 June 2020) One in four UK prisoners has attention deficit hyperactivity disorder, says report. https://www.theguardian.com/society/2022/jun/18/uk-prisoners-attention-deficit-disorder-adhd-prison?CMP=Share_iOSApp_Other
- » Guardian, The (7 May 2020) 5G conspiracy theories fuel attacks on telecoms workers. <https://www.theguardian.com/business/2020/may/07/5g-conspiracy-theories-attacks-telecoms-covid>
- » Hagedorn-Rasmussen, P. et al. (2021) Psykosocialt arbejdsmiljø på regionale arbejdspladser. En kortlægningsrapport. Roskilde Universitet (RUC) og Det Nationale Forskningscenter for Arbejdsmiljø, København.
- » Hauge, J. L., Skogstad A, and Einarsen S. (2007). Relationships between Stressful Work Environments and Bullying: Results of a Large Representative Study. Work & Stress 21 (3): 220–242.
- » ICTU (2014) ICTU domestic violence survey results". Dublin, ICTU.
- » ILO (2003) Report of the Committee of Experts on the Application of Conventions and Recommendations, Report III (Part 1A), ILC, 91st Session, p. 463.
- » ILO (2013) Women in the Transport Sector. Promoting employment by preventing violence against women transport workers. Transport Policy Brief. Geneva, ILO.
- » ILO (2018a) Ending violence and harassment against women and men in the world of work. Report V(1), 2nd ed. Geneva, ILO.
- » ILO (2018b) Reports of the Standard- Setting Committee on violence and harassment in the world of work: summary of proceedings", Provisional Record 8B. Geneva: ILO.
- » ILO (2020) ILO Violence and Harassment Convention No. 190 and Recommendation No. 206, Policy Brief. Geneva, ILO Actrav. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---actrav/do

[cuments/briefingnote/wcms_749786.pdf](#)

- » ILO (2021a) Violence and harassment in the world of work: A guide on Convention No. 190 and Recommendation No. 206. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---gender/documents/publication/wcms_814507.pdf
- » ILO (2022) Safe and healthy working environments free from violence and harassment. Geneva, ILO. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_751832.pdf
- » ILO/Pillinger (2022) Ending violence and harassment in the world of work: Trade union actions and initiatives to implement ILO Convention No.190 and Recommendation No.206. (provisional title, forthcoming). Geneva, ILO.
- » Irish Nurses and Midwives Organisation (INMO) (2022) Nurses make up over 60% of hospital assaults in June, Dublin, INMO. <https://www.inmo.ie/Home/Index/217/14004>
- » International Council of Nurses (ICN), International Committee of the Red Cross (ICRC), the International Hospital Federation (IHF) and the World Medical Association (WMA) (2022) Violence Against Health Care: Current practices to prevent, reduce or mitigate violence against health care. https://www.ihf-fih.org/download_doc_file.php?doc=e86a004c2d4dfe2341080e1f2bd8e3b2
- » International Labour Organisation (ILO) (2021b) Domestic violence and its impact on the world of work. Briefing Note. Geneva, ILO. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---gender/documents/briefingnote/wcms_738117.pdf
- » International Labour Organisation (ILO)/UN Women 2019. Handbook Addressing violence and harassment against women in the world of work. New York &
- » International Trade Union Confederation (ITUC) (2022) Workers unite for the right of everyone to a world of work free from violence and harassment: Survey and assessment on the implementation of ILO Violence and Harassment Convention No. 190 and Recommendation No.206. Brussels, ITUC. https://www.ituc-csi.org/IMG/pdf/en_c190_layout_web.pdf
- » International Transport Forum, OECD (2018) Women's Safety and Security: A Public Transport Priority. Paris, . OECD Publishing. https://www.itf-oecd.org/sites/default/files/docs/womens-safety-security_0.pdf
- » Irish Examiner. 21 July 2022: <https://www.irishexaminer.com/news/arid-40923482.html>
- » Jolley D and Paterson P (2022) Pylons ablaze: Examining the role of 5G COVID-19 conspiracy beliefs and support for violence. Social Psychology. Volume 59, Issue 3. 21 June 20202. <https://doi.org/10.1111/bjso.12394>
- » Kowzan, P. (2009). Teachers and School Violence: A Comparative Study of Danish, American and Polish Phenomena. *Journal of Alternative Perspectives in the Social Sciences*. 1.
- » Lerouge, L. (2021). Le jugement France Télécom : contribution à l'étude de la démonstration juridique fondant l'incrimination pénale de „harcèlement moral institutionnel”. *Travailler*, 46. 10.3917/trav.046.0039.

- » Loh, J., and Rnyman, R. (2020) The tangled web: consequences of workplace cyberbullying in adult male and female employees. Gender in Management. Emerald Publishing Ltd.
- » Ludwig Boltzmann Institute (2021) Monitoring prison violence: A Handbook for National Preventive Mechanisms. https://bim.lbg.ac.at/sites/files/bim/attachments/handbook_-_monitoring_prison_violence_-_lbi_gmr.pdf
- » Malan, J. et al. (2020) European added value assessment on combating gender- based cyber violence. Brussels, European Parliament.
- » Ministerio De Política Territorial Y Administración Pública (2011a) Resolución de 28 de julio de 2011, de la Secretaría de Estado para la Función Pública, por la que se aprueba y publica el Acuerdo de 27 de julio de 2011 de la Mesa General de Negociación de la Administración General del Estado sobre el Protocolo de actuación frente al acoso sexual y al acoso por razón de sexo en el ámbito de la Administración General del Estado y de los Organismos Públicos vinculados a ella. Boletín Oficial Del Estado, Núm. 189 Lunes 8 de agosto de 2011
- » Ministerio De Política Territorial Y Administración Pública (2011b) Resolución de 5 de mayo de 2011, de la Secretaría de Estado para la Función Pública, por la que se aprueba y publica el Acuerdo de 6 de abril de 2011 de la Mesa General de Negociación de la Administración General del Estado sobre el Protocolo de actuación frente al acoso laboral en la Administración General del Estado. Boletín Oficial Del Estado Núm. 130 Miércoles 1 De Junio De 2011 Sec. I. Pág. 53956
- » Natacha Chetcuti-Osorovitz (2021) Femmes en prison et violences de genre. Résistances à perpétuité. Paris, La Dispute.
- » OECD (2020) Women at the core of the fight against COVID-19 crisis. <https://www.oecd.org/coronavirus/policy-responses/women-at-the-core-of-the-fight-against-covid-19-crisis-553a8269/>
- » Ombudsman et al. (2019) Prevence Sexuálního Obtěžování Ve Státní Správě. Czech Republic. <https://www.mdcr.cz/MDCR/media/Dokumenty/Prevence-sexualniho-obtezovani-ve-statni-sprave.pdf>
- » Ombudsman et al. 2019. <https://www.mdcr.cz/MDCR/media/Dokumenty/Prevence-sexualniho-obtezovani-ve-statni-sprave.pdf>
- » OSHA (2019) Domestic violence and the workplace. OSH Wiki. https://oshwiki.eu/wiki/Domestic_violence_and_the_workplace.
- » Østergaard Larsen et al. (2020) Psychological stress reactions in police and prison officers. Copenhagen, VIVE (National Centre for Research and Analysis on Welfare).
- » Pearson, A. (2018) Violence against teachers affects 1 in 4 German schools, DW, 02.05.2018, <https://www.dw.com/en/violence-against-teachers-affects-1-in-4-german-schools/a-43626145>
- » Pillinger, J., Bowlus, A., MacQuarrie, B., and Stancanelli, E. (2019) How Does Domestic Violence Impact the Workplace? Paris, Fondation Face / OneInThreeWomen : https://www.fondationface.org/wp-content/uploads/2019/11/FACE_-_ProjetOneInThreeWomen.210x297_UK.pdf
- » Pillinger, J., Runge, R., King, C. (2022) Stopping Gender-Based Violence and Harassment at work. The Campaign for an ILO Convention. Newcastle, Agenda Publishing.

- » Pillinger/EU-OSHA (2023) Domestic violence in the workplace. Discussion Paper. Bilbao, EU-OSHA.
- » PSI (2018) Tackling Violence in the Health Sector: A Trade Union Response. PSI, Ferney-Voltaire.
- » RCN (2020) Standing up to sexual harassment. RCN Magazine. 28 July 2020. <https://www.rcn.org.uk/magazines/activate/2020/july-2020/standing-up-to-third-party-sexual-harassment-rcn-reps>
- » Reknes I, Notelaers G, Magerøy N, Pallesen S, Bjorvatn B, Moen BE, Einarsen S. Aggression from patients or next of kin and exposure to bullying behaviors: A conglomerate experience? Nursing Research and Practice 2017: article ID 1502854 <https://www.hindawi.com/journals/nrp/2017/1502854/abs/>
- » Ryan, Denis & Maguire, Jim. (2006). Aggression and violence – a problem in Irish Accident and Emergency departments?. Journal of Nursing Management. 14. 106 - 115. 10.1111/j.1365-2934.2006.00571.x.
- » Schablon A, Zeh A, Wendeler D, et al. Frequency and consequences of violence and aggression towards employees in the German healthcare and welfare system: a cross-sectional study. BMJ Open 2012;2:e001420. doi:10.1136/bmjopen-2012-001420. <https://bmjopen.bmj.com/content/2/5/e001420>
- » Thornton J (2022) Violence against health workers rises during COVID-19. The Lancet, Volume 400, Issue 10349. DOI: [https://doi.org/10.1016/S0140-6736\(22\)01420-9](https://doi.org/10.1016/S0140-6736(22)01420-9)
- » TUC (2014) Domestic violence and the workplace: A TUC Survey Report. London, TUC.
- » TUC (2018) Not part of the job: young workers' experience of third-party harassment. London, TUC.
- » TUC (2019) Tackling third party abuse and harassment at work. A guide for trade union reps. <https://www.tuc.org.uk/sites/default/files/TUC%20-%20third-party%20harassment%20reps%20guide%20-%20March%202019.pdf>
- » TUNED (Trade Unions' National and European Administration Delegation and EUPAE (European Public Administration Employers) (2022) EU Social Partners adopt agreement on digitalisation for central and federal government. <https://www.epsu.org/article/eu-social-partners-adopt-agreement-digitalisation-central-and-federal-government>
- » UITP and ETF (2020) Joint Recommendations of the European Social Partners in the urban public transport sector on Combatting Violence and Insecurity in Urban Public Transport, 29 January 2020. <https://www.uitp.org/publications/uitp-etf-joint-recommendations-for-combating-violence-and-insecurity-on-urban-public-transport/>
- » UN Women & UNODC (2022) Gender-related killings of women and girls (femicide/feminicide). New York, UN Women & UNODC. <https://www.unwomen.org/sites/default/files/2022-11/Gender-related-killings-of-women-and-girls-improving-data-to-improve-responses-to-femicide-feminicide-en.pdf>
- » UNISON (2017) Struggling to Cope. London, Unison. <https://www.unison.org.uk/content/uploads/2017/10/Struggling-to-Cope.pdf>
- » UNISON (2020) Sexual harassment is a workplace issue. Guidance and model policy. London, Unison. <https://www.unison.org.uk/content/uploads/2020/02/25965-1.pdf>

- » UNISON (2021) Bargaining over workplace issues during the COVID-19 pandemic. London, Unison. <https://www.unison.org.uk/content/uploads/2022/03/COVID-19-Pandemic-Bargaining-over-workplace-issues-during-the-COVID-19-pandemic-v55.pdf>
- » UNISON (2022) Domestic violence and abuse: A trade union issue (2nd edition) https://www.unison.org.uk/content/uploads/2022/11/27064_domestic_violence_v3.pdf
- » Vodafone (2021) Domestic violence and abuse at work: Recognise, Respond and Refer. Toolkit. <https://www.vodafone.com/sites/default/files/2021-11/vodafone-domestic-violence-abuse-toolkit-2021.pdf>
- » WHO Regional Committee for Europe (2021) Joint Statement for the 71st session of the World Health Organization Regional Committee for Europe (agenda item 3 COVID-19 lessons learned: getting ready for the next pandemic). <https://www.who.int/europe/publications/m/item/psi-cpme-efn-ensa-efma-wfot-humatem-ifa-efa-eurocam>
- » Winding, T.N. et al. (2022) The association between pupils' aggressive behaviour and burnout among Danish school teachers - the role of stress and social support at work, *BMC Public Health*, 22:316 <https://doi.org/10.1186/s12889-022-12606-1>
- » Xu T, Magnusson Hanson LL, Lange T, Starkopf L, Westerlund H, Madsen IEH, Rugulies R, Pentti J, Stenholm S, Vahtera J. Workplace bullying and violence as risk factors for type 2 diabetes: A multicohort study and meta-analysis. *Diabetologia* 2018;61(1):75-83.
- » Xu T, Magnusson Hanson LL, Lange T, Starkopf L, Westerlund H, Madsen IEH, Rugulies R, Pentti J, Stenholm S, Vahtera JJ. Workplace bullying and workplace violence as risk factors for cardiovascular disease: A multi-cohort study. *European Heart Journal* 2019;40(14):1124-1134.
- » Yarmolyuk-Kröck, K. (2022) A case for an EU directive addressing work-related psychological risks: An eastern European perspective. ETUI Policy Brief.

Nu face
parte
din
job-ul
meu

