



## DER SOZIALE DIALOG AUF EUROPÄISCHER EBENE MULTISEKTORALE RICHTLINIEN ZUR EINDÄMMUNG DER GEWALT VON DRITTER SEITE UND DER BELÄSTIGUNG AM ARBEITSPLATZ

**EGÖD, UNI-Europa, ETUCE, HOSPEEM, RGRE, EFEE, EuroCommerce, CoESS  
16. Juli 2010**

### (I) EINFÜHRUNG

1. Mithilfe dieser Richtlinien soll gewährleistet werden, dass jede Arbeitsstätte über eine ergebnisorientierte Strategie verfügt, die sich dem Problem der Gewalt von dritter Seite annimmt. Die Richtlinien definieren die praktischen Schritte, die von Arbeitgebern, Beschäftigten und Gewerkschaften unternommen werden können, um Probleme zu reduzieren, ihnen vorzubeugen und sie zu entschärfen. Diese Schritte spiegeln die Best-Practice-Verfahren wider, die in unseren Sektoren entwickelt wurden; sie können durch spezifischere bzw. zusätzliche Maßnahmen ergänzt werden.
  
2. Laut EU- und nationalem Recht haben sowohl Arbeitgeber als auch Arbeitnehmer Verpflichtungen auf dem Gebiet der Sicherheit und des Gesundheitsschutzes. Obwohl die Pflicht zum Schutz der Gesundheit und Sicherheit der Arbeitnehmer in jeglicher arbeitsbezogener Beziehung beim Arbeitgeber liegt, ist auch der Arbeitnehmer dafür verantwortlich, so weit wie möglich sowohl die eigene Gesundheit und Sicherheit als auch die anderer Personen, die von seiner Arbeit betroffen sind, entsprechend seiner Ausbildung und den vom Arbeitgeber erhaltenen Anweisungen zu bewahren. Die Arbeitgeber sind ihrerseits verpflichtet, die Arbeitnehmer und/oder deren Vertreter zu konsultieren und ihnen zu gestatten, an allen Fragen in Bezug auf Sicherheit und Gesundheitsschutz am Arbeitsplatz mitzuwirken. Dies entspricht der Erkenntnis, dass ein gemeinsames Herangehen an Gesundheitsschutz und Sicherheit in der Praxis am erfolgreichsten ist.

---

<sup>1</sup>Das EU-Recht umfasst die folgenden Richtlinien:

- ✓ Richtlinie 89/391/EWG über die Durchführung von Maßnahmen zur Verbesserung der Sicherheit und des Gesundheitsschutzes der Arbeitnehmer bei der Arbeit. Artikel 5 (3) legt fest: „Die Pflichten der Arbeitnehmer in Fragen der Sicherheit und des Gesundheitsschutzes am Arbeitsplatz berühren nicht den Grundsatz der Verantwortung des Arbeitgebers.“
- ✓ Richtlinie 2000/43/EG vom 29. Juni 2000 zur Anwendung des Gleichbehandlungsgrundsatzes ohne Unterschied der Rasse oder der ethnischen Herkunft
- ✓ Richtlinie 2000/78/EG vom 27. November 2000 zur Festlegung eines allgemeinen Rahmens für die Verwirklichung der Gleichbehandlung in Beschäftigung und Beruf
- ✓ Richtlinie 2002/73/EG vom 23. September 2002 zur Änderung der Richtlinie 76/207/EWG des Rates zur Verwirklichung des Grundsatzes der Gleichbehandlung von Männern und Frauen hinsichtlich des Zugangs zur Beschäftigung, zur Berufsbildung und zum beruflichen Aufstieg sowie in Bezug auf die Arbeitsbedingungen

3. Die unterzeichnenden Sozialpartner aus Lokal- und Regionalregierungen, Gesundheitswesen, Wirtschaft, privaten Sicherheitsdiensten und Bildungswesen sind in zunehmendem Maße besorgt über die Auswirkungen der Gewalt von dritter Seite auf die Arbeitnehmer, weil diese nicht nur die Gesundheit und Würde des Individuums untergräbt, sondern auch deutlich spürbare wirtschaftliche Auswirkungen zeigt, wie z. B. Abwesenheit vom Arbeitsplatz, Senkung der Arbeitsmoral und Personalfluktuations. Gewalt von dritter Seite kann darüber hinaus eine Umgebung schaffen, die unsicher und sogar angsteinflößend auf die Öffentlichkeit und die Nutzer wirkt. Ihr negativer Einfluss ist daher äußerst weitreichend.
4. Gewalt und Belästigungen am Arbeitsplatz von dritter Seite können in vielen Formen auftreten. Sie können z. B.:
  - a) physisch, psychologisch, verbal und/oder sexuell sein
  - b) einmalige Ereignisse oder systematische Verhaltensmuster Einzelner oder einer Gruppe sein
  - c) aus Handlungen oder Verhaltensweisen von Kunden, Mandanten, Patienten, Nutzern, Schülern/Studenten, Eltern, Personen des öffentlichen Lebens oder dem Serviceanbieter entstehen
  - d) von Fällen der Respektlosigkeit bis hin zu ernsthaften Bedrohungen und körperlichen Angriffen reichen
  - e) aus mentalen Problemen und/oder aus emotionalen Gründen entstehen, motiviert durch persönliche Abneigung, Vorurteile in Bezug auf Geschlecht, Herkunft, Religion und Glauben, Behinderungen, Alter, sexuelle Orientierung oder körperliche Gestalt
  - f) strafbare Handlungen sein, die sich gegen den Arbeitnehmer und sein Ansehen oder gegen das Eigentum des Arbeitgebers oder Kunden richten und in organisierter oder gelegenschaftsabhängiger Form auftreten und das Eingreifen der Behörden erfordern
  - g) tiefgreifende Auswirkungen auf die Persönlichkeit, die Würde und die Integrität der Opfer haben
  - h) am Arbeitsplatz, in der Öffentlichkeit oder in privater Umgebung vorkommen und ist arbeitsplatzbezogen
  - i) als Cyber-Mobbing durch eine Vielzahl an Informations- und Kommunikationstechnologien auftreten.
5. Das Problem der Gewalt durch Dritte unterscheidet sich hinreichend vom Problem der Gewalt und Belästigung (unter Kollegen) am Arbeitsplatz und hat hinreichende Bedeutung hinsichtlich seiner Auswirkungen auf die Gesundheit und Sicherheit der Arbeitnehmer sowie auf die Wirtschaft, um einen markanten Ansatz zu rechtfertigen.
6. Es gibt im Hinblick auf die Gewalt durch Dritte, der Arbeitnehmer in verschiedenen Betätigungsfeldern und Arbeitsbereichen ausgesetzt sind, durchaus Unterschiede in den einzelnen Sektoren und Organisationen. Die wesentlichen Bestandteile von Good-Practice-Verfahren und die zu unternehmenden Schritte sind jedoch allen Arbeitsumgebungen gemein. Diese Elemente sind: eine partnerschaftliche Herangehensweise, klare Definitionen, Prävention durch Risikoeinschätzung,

---

<sup>2</sup> siehe Anhang

Sensibilisierung, Schulung, klare Berichterstattung und Nachverfolgung sowie angemessene Auswertung.

7. Mit Unterstützung der EU-Kommission haben die multisektoralen Sozialpartner in Brüssel zwei große Konferenzen organisiert (am 14. März 2008 und am 22. Oktober 2009), anlässlich derer die von den Arbeitgebern und den Gewerkschaften vorgenommenen Untersuchungen zum Thema Gewalt durch Dritte zusammen mit Fallstudien und gemeinsamen Schlussfolgerungen vorgestellt wurden. Die vorliegenden Richtlinien basieren auf diesen Initiativen. Sie ergänzen die intersektorale Rahmenvereinbarung zur Belästigung und Gewalt am Arbeitsplatz vom 26. April 2007.
8. Die Art und Weise, in der bestimmte Dienste organisiert und zur Verfügung gestellt werden, entspricht den nationalen, regionalen und lokalen Bedingungen. Wo die Sozialpartner die in diesen Richtlinien festgelegten Maßnahmen bereits umsetzen, besteht die Hauptaufgabe darin, über die gemachten Fortschritte Bericht zu erstatten.
9. Die branchenübergreifenden Sozialpartner wissen, dass Arbeitgeber und Beschäftigte gegenseitig und gegenüber Dritten geschäftliche, ethische und rechtliche Verpflichtungen einzuhalten haben.

## **(II) ZIEL**

1. Das Ziel dieser Richtlinien besteht darin, Aktionen seitens der Arbeitgeber, der Beschäftigten und deren Arbeitnehmervertreter/Gewerkschaften zu unterstützen, die die Gewalt durch Dritte und deren Folgen verhindern, reduzieren und mildern.
2. Den multisektoralen Sozialpartnern ist bewusst, dass praktische Maßnahmen hinsichtlich der Vorbeugung und Bewältigung von arbeitsplatzbezogener Belästigung und/oder Gewalt durch Dritte an vielen Arbeitsstellen erst noch entwickelt werden müssen. Diese Maßnahmen sollten:
  - a) das Bewusstsein und Verständnis von Arbeitgebern, Arbeitnehmern, deren Vertretern und anderen öffentlichen Einrichtungen (Gesundheitswesen, Sicherheitsdienste, Polizei usw.) im Hinblick auf das Problem der Gewalt durch Dritte schärfen
  - b) zeigen, dass die Sozialpartner bereit sind, zusammenzuarbeiten sowie Erfahrungen und bewährte Verfahren auszutauschen, um einander dabei zu helfen, durch Dritte verursachte Probleme der Belästigung und/oder Gewalt zu verhindern und zu bewältigen, um somit die Auswirkungen auf die Gesundheit und das Wohlergehen der Arbeitnehmer sowie auf den Krankenstand und die Produktivität zu verringern
  - c) den Arbeitgebern, den Arbeitnehmern und ihren Vertretern auf allen Niveaus Richtlinien zur Verfügung stellen, mit deren Hilfe sie Probleme der arbeitsplatzbezogenen Belästigung und der Gewalt durch Dritte identifizieren, verhindern, bewältigen und lösen können

### **(III) SCHRITTE ZUR IDENTIFIZIERUNG, VORBEUGUNG, REDUZIERUNG UND ABMILDERUNG VON BELÄSTIGUNGEN UND GEWALT AM ARBEITSPLATZ DURCH DRITTE**

1. Die Wahrscheinlichkeit des Auftretens von Belästigung bzw. Gewalt durch Dritte kann gesenkt werden, indem die Arbeitgeber, Arbeitnehmer und Nutzer sensibilisiert und die Manager und Arbeitnehmer entsprechend angeleitet und geschult werden.
2. Die erfolgreichsten Initiativen zur Bekämpfung von Gewalt beziehen von Anfang an beide Sozialpartner ein und verfolgen eine „ganzheitliche“ Herangehensweise, bei der alle Aspekte - von der Sensibilisierung über Vorbeugung und Schulung bis hin zu Methoden der Berichterstattung - abgedeckt werden, einschließlich Opferhilfe, Auswertung und fortlaufender Verbesserung.
3. Die Arbeitgeber müssen einen klaren strategischen Rahmen für die Prävention und Bewältigung von Belästigung und Gewalt durch Dritte haben, der in ihre allgemeine Sicherheits- und Gesundheitspolitik eingebunden werden sollte. Diese Maßnahmen sollten durch die Arbeitgeber in Absprache mit den Arbeitnehmern und ihren Vertretern und in Übereinstimmung mit den nationalen Rechtsvorschriften, Tarifverträgen und der Praxis entwickelt werden. Insbesondere sollten Risikoanalysen nicht nur die Gesundheit und Sicherheit in der allgemeinen und individuellen Arbeitsumgebung berücksichtigen, sondern auch eine handlungsorientierte Beurteilung der von Dritten ausgehenden Risiken einbeziehen.
4. Die vielschichtige Natur der Gewalt durch Dritte erfordert, dass die Maßnahmen dem jeweiligen Arbeitsumfeld angepasst werden. Im Rahmen von Good-Practice-Verfahren sollten diese Maßnahmen regelmäßig überprüft werden, um Erfahrungen und Entwicklungen hinsichtlich der Gesetzgebung, Technologie usw. zu berücksichtigen. Mit der Zeit sollten Forschung, Erfahrungen und technischer Fortschritt bessere Lösungen als die derzeit verfügbaren möglich machen.
5. Insbesondere die folgenden Elemente sind eine gute Grundlage für den strategischen Handlungsrahmen des Arbeitgebers:
  - a) der kontinuierliche Austausch und Konsultationen mit Managern, Beschäftigten und deren Arbeitnehmervertretern/Gewerkschaften in jeder Phase
  - b) eine klare Definition der Begriffe Gewalt durch Dritte und Belästigung mit Beispielen, welche Formen diese annehmen können
  - c) entsprechende Informationen für Mandanten, Kunden, Nutzer, Personen des öffentlichen Lebens, Schüler/Studenten, Eltern und/oder Patienten, in denen klargestellt wird, dass Belästigungen und Gewalt gegenüber den Beschäftigten nicht toleriert und unter Einsatz aller verfügbaren rechtlichen Mittel verfolgt wird
  - d) eine auf Risikoanalysen beruhende Strategie, mit deren Hilfe die verschiedenen Berufe, Orte und Arbeitspraktiken berücksichtigt, potenzielle Probleme identifiziert und entsprechende Antworten und Maßnahmen ermöglicht werden können, zum Beispiel:
    - ✓ Erwartungsmanagement durch Vorhalten klarer Informationen bezüglich der Art und des Niveaus der Dienstleistungen, die die Mandanten/Kunden/Nutzer/Schüler/Studenten und Eltern erwarten können, sowie Möglichkeiten, wie sie ihre Unzufriedenheit ausdrücken können und wie mit solchen Beschwerden umgegangen wird

- ✓ Einbeziehung von Sicherheitsaspekten bei der Gestaltung der Arbeitsstätte
  - ✓ Bereitstellung von angemessenen „Instrumenten“ für die Sicherheit der Arbeitnehmer, z. B. Kommunikationskanäle, Überwachung, Sicherheitsmaßnahmen usw.
  - ✓ Kooperationsvereinbarungen mit den entsprechenden Behörden wie Polizei, Justiz, sozialen Diensten und Aufsichtsbehörden
- e) angemessene Schulung für Management und Arbeitnehmer unter Einbeziehung von Fragen der allgemeinen Sicherheit mit Bezug auf Arbeitsaufgaben und -umgebung, möglicherweise auch spezifischere Fertigkeiten wie Konfliktmanagement- oder Konfliktvermeidungstechniken
- f) ein Verfahren zur Überwachung und Untersuchung von allen Vorwürfen der Belästigung und/oder Gewalt durch Dritte, und zur Information der Opfer über den Fortschritt aller einschlägigen Untersuchungen und Maßnahmen
- g) klare Regelungen hinsichtlich der Unterstützung für Arbeitnehmer, die unter Belästigungen bzw. Gewalt durch Dritte zu leiden haben; dies könnte - beispielsweise und abhängig von den konkreten Umständen - medizinische (einschließlich psychologische), rechtliche, praktische und/oder finanzielle Unterstützung sein (z. B. eine über die gesetzlichen Bestimmungen hinausgehende Zusatzversicherung)
- h) klare Erfordernisse hinsichtlich des Meldens von Zwischenfällen durch Arbeitnehmer und hinsichtlich der Maßnahmen, die zum Schutz dieser Arbeitnehmer vor möglichen Vergeltungsaktionen ergriffen werden, sowie zur Weiterleitung an Behörden wie z. B. Polizei, Sicherheits- und Gesundheitseinrichtungen usw., den nationalen Praktiken und Vorgehensweisen entsprechend
- i) klare Regelungen darüber, wann es angemessen ist, eine Beschwerde einzureichen, ein Verbrechen zu melden oder anderen Arbeitgebern oder den Behörden Informationen über gewalttätige Dritte mitzuteilen, wobei die Prinzipien der persönlichen Integrität, Vertraulichkeit, rechtliche Verpflichtungen und Datenschutzgrundsätze zu berücksichtigen sind
- j) eine transparente und effektive Verfahrensweise für die Aufzeichnung von Zahlen und Fakten sowie für die Überwachung und Durchsetzung der eingeführten Regelungen
- k) Maßnahmen, die gewährleisten, dass der strategische Handlungsrahmen bekannt ist und von Management, Arbeitnehmern und Dritten verstanden wird
6. In diesem Zusammenhang betonen die multisektoralen Sozialpartner, wie wichtig es ist, mit anderen angemessenen Partnern auf nationaler und lokaler Ebene und auf einheitliche Weise zusammenzuarbeiten, um Gewalt und Belästigung zu identifizieren und zu verhindern.

#### **(IV) IMPLEMENTIERUNG UND NÄCHSTE SCHRITTE**

Die Implementierung und Verlaufskontrolle der Richtlinien wird drei Stufen umfassen.

##### **Stufe 1 - Engagement und Verbreitung**

Die unterzeichnenden Sozialpartner sorgen für die Verbreitung der Richtlinien und ergreifen Maßnahmen, um Fragen der Belästigung und Gewalt durch Dritte entsprechend des im obigen Abschnitt 3 festgelegten Handlungsrahmens zu beurteilen und anzusprechen. Sie werden:

- ✓ gemeinsam bei der EU-Kommission die Unterstützung eines Projektes zur Verbreitung und Förderung der Richtlinien beantragen, einschließlich vor Ablauf des Jahres 2011 abzuhaltender Arbeitstagen
- ✓ die Richtlinien in den Mitgliedstaaten auf allen entsprechenden Ebenen fördern, und zwar unter Berücksichtigung der nationalen Verfahrensweisen mittels gemeinsamer oder individueller Aktionen. Da das zur Debatte stehende Problem von weitreichendem Interesse ist, werden die Sozialpartner dieses Dokument allen relevanten Akteuren auf europäischer und lokaler Ebene zukommen lassen. Sie werden ebenfalls ihre Mitglieder außerhalb der EU bitten, diese Richtlinien anzuwenden

##### **Stufe 2 - Sensibilisierung**

Die nationalen Sozialpartner machen die Probleme der Belästigung und Gewalt durch Dritte publik, entwickeln entsprechende Best-Practice-Verfahren innerhalb ihrer Sektoren und tauschen diese miteinander aus. Hierzu können alle angemessenen Mittel angewendet werden, die dem derzeitigen Wissens- und Erfahrungsstand in Bezug auf das Phänomen der Gewalt durch Dritte im jeweiligen Mitgliedstaat bzw. Sektor entsprechen. Darüber hinaus müssen alle in diesem Bereich bisher geleisteten Arbeiten in Betracht gezogen werden, einschließlich:

- ✓ weiterer Forschungen
- ✓ Publikationen
- ✓ Konferenzen für interessierte Parteien, die Good-Practice-Verfahren austauschen und/oder gemeinsam an der Lösung des Problems arbeiten wollen

##### **Stufe 3 - Überwachung und Nachverfolgung**

Die unterzeichnenden Sozialpartner werden:

- ✓ ihren jeweiligen sektoralen Komitees zum Sozialen Dialog im Jahr 2012 einen Fortschrittsbericht vorlegen und die europäischen Komitees zum Sozialen Dialog in den jeweiligen Sektoren dazu anhalten, einen gemeinsamen Bericht zu erarbeiten
- ✓ bei der Vorbereitung des nächsten Arbeitsprogramms zum europäischen Sozialdialog diese Richtlinien berücksichtigen
- ✓ Multisektorale Folgetreffen werden je nach Notwendigkeit organisiert; eine gemeinsame abschließende Bewertung wird im Jahr 2013 stattfinden.