



EVROPSKI SOCIALNI DIALOG: VSESEKTORSKE SMERNICE, KAKO SE LOTITI NASILJA OD TRETJIH OSEB IN NADLEGOVANJA POVEZANEGA Z DELOM

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

(I) UVOD

1. Cilj teh smernic je zagotoviti, da se na vsakem delovnem mestu izvaja politika, ki teži k rezultatom in je usmerjena proti nasilju od tretje osebe. Smernice izpostavljajo praktične ukrepe, ki jih lahko uporabijo delodajalci, delavci in njihovi predstavniki / sindikati za zmanjšanje, preprečitev in ublažitev težav. Ukrepi odsevajo najbolj razvite postopke na naših področjih in se lahko dopolnijo z bolj specifičnimi in / ali dodatnimi ukrepi.
2. Po mnenju EU in nacionalni zakonodaji imajo delodajalci in delavci obveznosti na področju zdravja in varnosti. Čeprav je dolžnost delodajalcev ¹, da zagotovijo zdravje in varnost delavcev na delu v vseh pogledih, imajo tudi delojemalci odgovornost, da čimdlje skrbijo za svoje lastno zdravje in varnost ter varnost drugih oseb udeleženih v delovnem procesu v skladu z izobraževanjem in navodili, ki jim jih je dal njihov delodajalec. Delodajalci imajo tudi obveznost, da se posvetujejo z delavci in / ali njihovimi zastopniki in jim dovolijo, da so udeleženi v vseh vprašanjih, ki se nanašajo na zdravje in varnost pri delu. To kaže spoznanje, da so v praksi le skupni ukrepi za zdravje in varnost najbolj uspešni.
3. Socialni partnerji podpisniki s področja lokalne in regionalne uprave, zdravstva, trgovine, zasebne varnosti, izobraževalnega sektorja² so vedno bolj zaskrbljeni zaradi vpliva nasilja od tretje osebe na delojemalce, ker ne le uničuje zdravje in dostojanstvo vsakega posameznika, ampak ima zelo resen ekonomski učinek, ki se odraža v odsotnostih z dela, stanju duha in fluktuaciji zaposlenih. Nasilje od tretje osebe lahko tudi ustvari okolje, ki ni

¹EU zakonodaja vsebuje naslednje Direktive:

- ✓ Direktiva 89/391/EEC o predstavitvi ukrepov za dvig ravni varnosti in zdravja delavcev pri delu
Člen 5 (4) navaja: »Obveznosti delavcu na področju varnosti in zdravja ne smejo vplivati na načelo Odgovornosti delodajalca.«
- ✓ Direktiva 2000/43/EC z dne 29. junija 2000 o izvajanju načela enakega obravnavanja oseb ne glede na raso in narodnost
- ✓ Direktiva 2000/78/EC z dne 27. novembra 2000 o splošnih okvirih enakega obravnavanja pri zaposlovanju in delu
- ✓ Direktiva 2002/73/EC z dne 23. septembra 2002 o spremembi Direktive 76/207/EEC o izvrševanju načela enakega obravnavanja moških in žensk v zvezi z dostopom do zaposlitve, poklicnega usposabljanja in napredovanja ter delovnih pogojev.

² Poglej aneks za podrobnosti

varno in je celo zastrašujoče za uporabnike javnih ustanov in ima zato zelo širok negativni socialni učinek.

4. Nasilje od tretje osebe in nadlegovanje, ki se nanašata na delo, imata lahko različne oblike. Lahko:
 - a) Je psihično, psihološko, verbalno in / ali seksualno;
 - b) Je enkratni dogodek ali bolj sistematski vzorec obnašanja posameznika ali skupine;
 - c) Izvira iz dejanj ali obnašanja strank, kupcev, pacientov, uporabnikov storitev, učencev ali staršev, članov javnosti, ali ponudnikov storitev;
 - d) Ima razpon od nespoštljivosti do resnih groženj in fizičnih napadov;
 - e) Je povzročeno zaradi problemov z mentalnim zdravjem in/ali motivirano iz čustvenih razlogov, osebne nenaklonjenosti, seksualnih predsodkov, rasnega ali etničnega izvora, religije ali verovanja, nezmožnosti, starosti, spolne usmerjenosti ali telesne podobe;
 - f) Osnuje kriminalna dejavnja usmerjena na delavca in/ali njegov ugled, ali na lastnino delodajalca ali stranke, ki so lahko organizirana ali priložnostna in ki zahtevajo intervencijo državnih organov;
 - g) Globoko vpliva na osebnost, dostojanstvo in integriteto žrtve;
 - h) Se zgodi na delovnem mestu, na javnih mestih, v zasebnem okolju in je povezano z delom;
 - i) Se pojavlja kot virtualno ustrahovanje/virtualno nadlegovanje preko obsežnega niza informacijske in komunikacijske tehnologije (ICT).
5. Vprašanje nasilja od tretje osebe se razlikuje od vprašanja nasilja in nadlegovanja (med sodelavci) na delovnem mestu in je zelo pomembno glede vpliva na zdravje in varnost delavcev ter ekonomskega vpliva ter zahteva poseben pristop.
6. Čeprav je nasilje od tretjih oseb, s katerim se soočajo delavci v različnih poklicih in delovnih okoljih različno glede na sektor in organiziranost, so ključni elementi dobre prakse in ukrepov, kako se jih lotiti, enaki v vseh delovnih okoljih. Ti elementi so: partnerski pristop, jasna definicija, preprečitev skozi oceno tveganja, dviganje zavesti, izobraževanje, jasno poročanje in spremljanje ter primerno vrednotenje.
7. S podporo Evropske komisije so vsesektorski socialni partnerji dne 14. marca 2008 in 22. oktobra 2009 v Bruslju organizirali dve glavni konferenci, na katerih so bile raziskave delodajalcev in sindikatov glede nasilja od tretje osebe predstavljene skupaj s študijskimi primeri in skupnimi zaključki. Smernice temeljijo na teh pobudah. Dopolnjujejo Medsektorski okvirni sporazum o nadlegovanju in nasilju na delovnem mestu z dne 26. aprila 2007.
8. Način organiziranja in zagotavljanja določenih storitev, odseva nacionalne, regionalne in krajevne razmere. Tam kjer socialni partnerji že izvajajo ukrepe predpisane v teh Smernicah, bo najpomembneje poročanje o napredku.
9. Vsesektorski socialni partnerji priznavajo, da imajo delodajalci in delavci profesionalne, etične in zakonske obveznosti do tretje osebe, kakor tudi do drug drugega.

(II) CILJ

1. Cilj teh Smernic je, da podpira delovanje delodajalcev, delavcev in njihovih zastopnikov/sindikatoev, da bi se onemogočilo, zmanjšalo in ublažilo nasilje od tretje osebe in njegove posledice.
2. Vsesektorski socialni partnerji priznavajo, da se morajo praktični ukrepi za preprečevanje in upravljanje z nadlegovanji na delovnem mestu in/ali nasilju od tretje osebe na veliko delovnih mestih še razviti. Ti ukrepi bi morali:
 - a) Zvišati ozaveščenost in razumevanje delodajalcev, delavcev, njihovih zastopnikov in ostalih javnih služb (zdravstvene in varnostne organizacije, policija itd.) o problemu nasilja od tretje osebe.
 - b) Izkazati zavezanost socialnih partnerjev, da skupaj ukrepajo in si izmenjujejo izkušnje in praktične primere, z namero, da si pomagajo, preprečujejo in nadzirajo problem nadlegovanja in/ali nasilja sproženega od tretje osebe z namenom, da se zmanjša vpliv na delojemalčevo zdravje in dobro počutje, odsotnost zaradi bolniških staležev in produktivnost.
 - c) Seznaniti delodajalce, delavce in njihove zastopnike na vseh nivojih s Smernicami, da lahko prepoznajo, preprečijo, nadzirajo in se spopadejo s problemi na delu, ki so v zvezi z nadlegovanjem in nasiljem sproženim od tretje osebe.

(III) KORAKI, KAKO IDENTIFICATI, PREPREČITI, ZMANJŠATI IN OBLAŽITI NADLEGOVANJA NA DELOVNEM MESTU IN NASILJE OD TRETJIH OSEB

1. Verjetnost, da pride do nadlegovanja in nasilja od tretje osebe, se lahko zmanjša z zavedanjem posledic na delodajalce, delojemalce in uporabnike javnih storitev in z zagotavljanjem, da so vodilni kader in delavci primerno usmerjeni in usposobljeni.
2. Najuspešnejše pobude, da se lotimo nasilja, vključujejo vse socialne partnerje od začetka in zahtevajo celovit pristop, ki vključuje vse vidike od povečanja zavedanja do preprečitve in usposabljanja, do metod poročanja, podpore žrtvam in ocenjevanja trenutnega napredka.
3. Delodajalci bi morali imeti jasno okvirno politiko preprečevanja in upravljanja z nadlegovanjem in nasiljem od tretje osebe in ki bi morala biti vpeta v splošno zdravstveno in varnostno politiko. To politiko bi morali razvijati delodajalci s posvetovanjem z delavci in njihovimi predstavniki, v skladu z nacionalno zakonodajo, kolektivnim dogovarjanjem in/ali prakso. Zdravstvena in varnostna ocena rizika na delovnih mestih in individualnih delovnih nalogah mora vsebovati akcijsko usmerjeno oceno tveganja od tretje osebe.
4. Večplastna podoba nasilja od tretje osebe pomeni, da mora biti politika prirejena vsakemu delovnemu okolju. Stvar politike dobre prakse bi moral biti redna ocena, upoštevanje izkušenj in s tem povezan razvoj v zakonodaji, tehnologiji itd. Sčasoma bi morale raziskave, izkušnje in tehnološki napredek poskrbeti za boljše rešitve, kakor so trenutno na voljo.
5. Primerna okvirna politika za posameznega delodajalca je posebej podprta z naslednjimi elementi:
 - a) Tekoče informiranje in konzultacije z vodilnim kadrom, delavci in njihovimi zastopniki / sindikati na vseh nivojih

- b) Jasna definicija nasilja od tretje osebe in nadlegovanja z navajanjem primerov različnih primerov
 - c) Primerna informacija, kupcem, potrošnikom, uporabnikom storitev, članom javnosti, učencem, staršem in/ali pacientom, s poudarkom, da nadlegovanje in nasilje nad delavci ne bo tolerirano in da bodo uporabljeni ustrezni pravni ukrepi
 - d) Politika temelječa na ocenah tveganja, ki lahko upošteva različne poklice, lokacije in delovne prakse, dopušča identifikacijo potencialnih problemov in oblikovanje ustreznih odzivov in postopkov, na primer:
 - ✓ Nadziranje pričakovanj z zagotavljanjem jasne informacije, ki se nanaša na naravo in raven pričakovanih storitev strank/potrošnikov/uporabnikov storitev/učencev in staršev, za izražanje nezadovoljstva in proučevanje pritožb ter priprava postopkov proti tretjim osebam.
 - ✓ Vgrajevanje varnejših okolij v oblikovanje delovnega mesta
 - ✓ Določitev ustreznih "orodij" za zaščito delavcev, npr. komunikacijskih kanalov, nadzora, varnostnih ukrepov itd.
 - ✓ Sporazum o sodelovanju z ustreznimi javnimi organi npr. policijo, sodstvom, socialno službo in inšpektoratom.
 - e) Primerno usposabljanje za vodilni kader in delavce, ki vključuje splošno varnost v zvezi z delovnimi nalogami in delovnim okoljem ter bolj specifične veščine, kot je tehnika za preprečevanje in obvladovanje konfliktov
 - f) Postopek za nadziranje in raziskovanje domneve nadlegovanja in/ali nasilja, ki izvira od tretjih oseb in informiranje žrtev o napredku vseh ustreznih preiskav in dejanj
 - g) Predpisana bo jasna politika podpore za delojemalce, ki so izpostavljeni nadlegovanju in/ali nasilju od tretjih oseb in ki bo npr. glede na okoliščine vsebovala medicinsko (vključujoč psihološko), zakonsko, praktično in/ali finančno podporo (npr. dodatno kritje zavarovanja, ki presega zakonske obveznosti)
 - h) Jasne zahteve glede poročanja delavcev o incidentih in glede sprejetih ukrepov za varstvo teh zaposlenih pred možnimi pritiski in o obravnavanih zadevah ostalih javnih oblasti npr. policije, zdravstvenih in varnostnih uradov itd. v skladu z nacionalno prakso in postopki.
 - i) Jasna politika glede tega, kdaj se je primerno pritožiti, poročati o kriminalnem dejanju ali posredovati informacije glede povzročitve nasilja od tretje osebe ostalim zaposlenim in državnim organom, s spoštovanjem do osebne integritete, zaupnosti, zakonskih obveznosti in varnosti podatkov.
 - j) Transparentna in učinkovita procedura glede zapisovanja dejstev in spremljanje ter zagotavljanje spremljanja vzpostavljene politike
 - k) Merila, ki bodo zagotovila, da je okvirna politika poznana in razumljiva vodilnemu kadru, delavcem in tretjim osebam.
6. S tem v zvezi vsesektorski socialni partnerji poudarjajo pomembnost sodelovanja z ostalimi partnerji na nacionalnem in lokalnem nivoju za identifikacijo in preprečitev nasilja in nadlegovanja ter dosledno politiko pristopa k problem.

(IV) IZVAJANJE IN NASLEDNJI KORAKI

Izvajanje in spremljanje Smernic bo vključevalo tri stopnje.

Stopnja 1 – Obveznosti in širitev

Socialni partnerji podpisniki bodo razširjali uporabo Smernic in ukrepali pri reševanju vprašanj glede nadlegovanja in nasilja od tretjih oseb z uporabo opredeljenih okvirjev politike v Sekciji 3 zgoraj.

- ✓ Skupna zahteva Evropski komisiji, da podpre projekt razširjanja in promoviranja uporabe Smernic, vključno z delavnicami, ki bodo organizirane pred koncem leta 2011.
- ✓ Vzpodbujati promocijo Smernic v državah članicah na vseh prisojnih nivojih z obzirom na nacionalno prakso skozi združene ali posamezne akcije. Glede na interes obravnavane zadeve, bodo socialni partnerji prenesli ta dokument vsem pomembnim akterjem na evropskih in nacionalnih nivojih. Ravno tako bodo povabili člane izven EU naj uporabljajo Smernice.

Stopnja 2 – Ozaveščanje

Nacionalni socialni partnerji bodo propagirali vprašanje nadlegovanja in nasilja od tretje osebe in razvijali ter prispevali najboljšo prakso na tem področju v okvirju svojih sektorjev. To lahko vključuje vsa primerna sredstva trenutnega znanja in izkušenj glede pojava nasilja od tretjih oseb v državah članicah in/ali sektorjih ob upoštevanju že opravljenega dela na tem področju, ključno z možnostmi:

- ✓ Nadaljnjega raziskovanja
- ✓ Tiskanja publikacij
- ✓ Konferenc, ki združujejo zainteresirane strani, da prispevajo dobro prakso in/ali dejanja v smeri rešitve problema.

Stopnja 3 – Nadzor in sledenje

Socialni partnerji podpisniki bodo:

- ✓ V letu 2012 posredovali poročilo o napredku svojim ustreznim sektorskim odborom za socialni dialog in poverili ustreznim odborom Evropskega socialnega dialoga, da pripravijo skupno poročilo.
- ✓ Pri pripravi naslednjega delovnega programa evropskega socialnega dialoga bodo socialni partnerji upoštevali te Smernice.
- ✓ Po potrebi organizirali vsesektorska srečanja s ciljem spremenjanja problema, končno skupno ovrednotenje bo v letu 2013.