



EIROPAS SOCIĀLAIS DIALOGS: DAUDZNOZARU VADLĪNIJAS CĪNAI AR TREŠĀS PERSONAS VARDARBĪBU UN UZMĀKŠANOS SAISTĪBĀ AR DARBU

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

(I) IEVADS

1. Šo Vadlīniju mērķis ir nodrošināt katru darbavietu ar politiku, kas orientēta uz rezultātu sasniegšanu, risinot jautājumu par trešās personas vardarbību. Vadlīnijās ir izklāstīti praktiski pasākumi, kurus var ieviest darba devēji, darbinieki un viņu pārstāvji/arodbiedrības, lai mazinātu un novērstu problēmas. Pasākumi atspoguļo labās prakses piemērus, kas izstrādāti mūsu nozarēs un tos var papildināt ar daudz konkrētākiem un/vai papildus pasākumiem.
2. Saskaņā ar ES un valstu nacionālo likumdošanu kā darba devējiem, tā darbiniekiem ir pienākumi veselības un drošības jomā. Lai gan pienākumi, kas nodrošina darbinieku veselību un drošību visos aspektos, kas saistīti ar darba devēju dotajiem darba pienākumiem¹, ir darba devēju atbildība, arī darbinieku pienākums ir pēc iespējas rūpēties par savu un citu personu veselību un drošību, kas ietekmē viņu rīcību darbā, saskaņā ar apmācībām un darba devēja dotajām instrukcijām. Arī darba devējiem ir noteikti jākonsultējas ar darbiniekiem un/vai viņu pārstāvjiem, un jāļauj viņiem piedalīties visās diskusijās, kas attiecas uz veselības un drošības jautājumiem darba vietā. Tas uzskatāmi parāda, ka praksē visveiksmīgāk darbojas vienota pieeja veselības un drošības jautājumiem.

¹ES likumā tiek iekļautas sekojošas Direktīvas:

- ✓ Direktīva 89/391/EEC par pasākumu ieviešanu, kas veicina darbinieku drošības un veselības uzlabošanu darbā. Paragrāfs Nr.5 (4) nosaka "Darbinieku pienākums pret drošību un veselību darbā nedrīkst ietekmēt darba devēja atbildības principu".
- ✓ 2000.gada 29.jūnija Direktīva 2000/43/EC ievieš vienlīdzīgas attieksmes principus pret personām, neatkarīgi no viņu rases vai etniskās piederības.
- ✓ 2000.gada 27.novembra Direktīva 2000/78/EC nosaka vispārēju vienlīdzīgas attieksmes ietvaru nodarbinātībā un profesijā.
- ✓ 2002.gada 23.septembra Direktīva 2002/73/EC, kas groza Padomes Direktīvu 76/207/EEC par vienlīdzīgas attieksmes principa īstenošanu attiecībā uz vīriešiem un sievietēm un šo principu ieviešanu attiecībā uz nodarbinātību, profesionālo apmācību un karjeras veicināšanu, un darba apstākļiem.

3. Parakstījušies vietējo un reģionālo pašvaldību sociālie partneri, veselības aprūpes, tirdzniecības, privātās drošības un izglītības nozarēs² aizvien vairāk ir noraižējušies par trešās puses īstenoto vardarbību pret darbiniekiem, kas ne tikai noniecina cilvēka veselību un godu, bet izraisa arī pavisam reālu ekonomisku ietekmi darba kavējumam, garīgā stāvokļa un kadru mainības dēļ. Trešās puses vardarbība var radīt arī tādu vidi, kas ir nedroša un pat bīstama sabiedrībai un sabiedrisko pakalpojumu lietotājiem, un tādējādi tai ir plaša negatīva sociāla ietekme.
4. Ar darbu saistīta trešās puses vardarbība un uzmākšanās var izpausties dažādos veidos. Tā var būt:
 - a) fiziska, psiholoģiska, verbāla un/vai seksuāla;
 - b) viena cilvēka vai grupas vienreizējs incidents vai vairākkārtējs sistemātisks izturēšanās modelis;
 - c) radusies klientu, pasūtītāju, pacientu, pakalpojuma lietotāju, skolēnu vai vecāku, sabiedrības pārstāvju vai pakalpojumu sniedzēju rīcības vai izturēšanās rezultātā(???)
 - d) virkne situāciju, kad necieņas izrādīšana pāraug nopietnos draudos un fiziskos uzbrukumos;
 - e) garīgu veselības problēmu un/vai emocionālu iemeslu motivēta, personiskas nepatikas, dzimumu aizspriedumu, rasu/etniskās piederības, reliģijas un ticības, darbnespējas, vecuma, seksuālās orientācijas vai ķermeņa veidola izraisīta;
 - f) izraisījusi krimināla rakstura apvainojumus darbiniekiem un viņa/viņas reputācijai vai darba devēja vai klienta mantai, kas var būt organizēta vai oportūnistiska un prasa valsts institūciju iejaukšanos;
 - g) dziļi ietekmējusi upuru personību, godu un integrēšanos;
 - h) notikusi darba vietā, sabiedriskā telpā vai privātā vidē;
 - i) izpaudusies kā kiber-iebaidīšana/kiber-uzmākšanās caur plaša spektra informācijas un komunikācijas tehnoloģijām.
5. Jautājums par trešās puses vardarbību ir pietiekami atšķirīgs no tā, ko saprotam ar vardarbību un uzmākšanos (starp kolēģiem) darba vietā un pietiekami svarīgs strādājošo veselības, drošības, un ekonomiskās ietekmes ziņā, lai garantētu atšķirīgu pieeju.
6. Lai gan pastāv nozaru un organizāciju atšķirības attiecībā uz trešo personu vardarbību, ar ko saskaras darba ņēmēji dažādās profesijās un darba vietās, galvenie labās prakses elementi un pasākumi tās novēršanai ir kopīgi ikvienai darba videi. Šie elementi ir: partnerības pieeja, skaidras definīcijas, novēršana ar risku novērtējumu palīdzību, informētības un izpratnes palielināšana, apmācība, pārskatāma atskaitīšanās, uzraudzība un atbilstoša izvērtēšana.
7. Ar Eiropas Komisijas atbalstu daudznozaru sociālie partneri Briselē 2004.gada 14.martā un 2009.gada 22.oktobrī organizēja divas lielas nozīmīgas konferences, kurās darba devēju un arodbiedrību pētījums par trešās puses vardarbību tika iesniegts kopā ar prakses piemēru izpēti un vienotiem secinājumiem. Šis Vadlīnijas stiprina toreiz pieņemtās iniciatīvas. Tās papildina 2007.gada 27.aprīļa starpnozaru Pamatlīgumu par uzmākšanos un vardarbību darba vietā.

² Skat. pielikumā sīkāku informāciju.

8. Veids, kādā konkrēti pakalpojumi tiek organizēti un nodrošināti, atspoguļo valsts, reģionālos un vietējos apstākļus. Ja sociālie partneri jau īsteno pasākumus, kas izklāstīti šajās pamatnostādņēs, tad galvenais pasākums būs ziņojuma iesniegšana par panākto progresu.
9. Daudznozaru sociālie partneri atzīst, ka darba devējiem un darbiniekiem ir profesionālas, ētiskas un juridiskas saistības gan attiecībā uz trešajām personām, gan attiecībā vienam pret otru.

(II) MĒRĶIS

1. Šo vadlīniju mērķis ir atbalstīt darba devēju, darba ņēmēju un viņu pārstāvju/arodbiedrību rīcību, lai novērstu, samazinātu un atvieglotu trešo personu vardarbību un tās izraisītās sekas.
2. Daudznozaru sociālie partneri atzīst, ka praktiskie pasākumi, lai novērstu un uzraudzītu ar darbu saistītu uzmākšanos un/vai trešās puses vardarbību, vēl tikai jāievieš daudzās darba vietās. Šiem pasākumiem būtu:
 - a) jāvairo informētība un darba devēju, darba ņēmēju un viņu pārstāvju, un citu valsts iestāžu (piemēram, veselības un drošības aģentūras, policijas, u.c.) izpratne par jautājumiem, kas skar trešo pušu īstenotu vardarbību;
 - b) jāizrāda sociālo partneru apņemšanās strādāt kopā, dalīties pieredzē un labajā praksē, lai viens otram palīdzētu novērst un pārraudzīt problēmas ar trešās puses uzmākšanos un/vai vardarbību, lai samazinātu tās ietekmi uz darbinieku veselību un labklājību, slimības kavējumiem un produktivitāti;
 - c) jānodrošina darba devēji, darbinieki un to pārstāvji visos līmeņos ar šīm Vadlīnijām, lai noteiktu (identificētu???) , novērstu un risinātu problēmas, ko izraisījusi ar darbu saistīta trešās puses uzmākšanās un vardarbība.

(III) PASĀKUMI AR DARBU SAISTĪTAS TREŠĀS PUSES VARDARBĪBAS UN UZMĀKŠANĀS NOTEIKŠANAI, NOVĒRŠANAI, SAMAZINĀŠANAI UN MĪKSTINĀŠANAI

1. Trešo pušu uzmākšanos un/vai vardarbības iespējamību var samazināt, palielinot darba devēju, darbinieku un pakalpojumu lietotāju izpratni par šiem jautājumiem un nodrošinot vadītājus un darbiniekus ar attiecīgiem norādījumiem un apmācībām.
2. Veiksmīgākās iniciatīvas, lai apkarotu vardarbību, ir sociālo partneru iesaiste no paša sākuma un "holistiskas" pieejas iesaiste, kas aptver visus aspektus, sākot no izpratnes veicināšanas līdz vardarbības aizkavēšanai, apmācību metodēm par ziņošanu, atbalstu upuriem un izvērtēšanas, kā arī nepārtrauktiem uzlabojumiem.
3. Lai novērstu un pārvaldītu uzmākšanos un vardarbību, ko veic trešās personas, darba devējiem ir jābūt skaidrai politiskai programmai, kurā būtu jāiekļauj vispārīgi veselības un drošības politikas jautājumi. Šāda politika būtu jāizstrādā darba devējiem, apspriežoties ar darbiniekiem un to pārstāvjiem, saskaņā ar valsts tiesību aktiem, koplīgumiem un/vai esošo

praksi. Īpaši veselības un drošības riska novērtējumam darba vietās un individuālā darba funkcijām jāietver uz rīcību orientēts riska novērtējums, ko rada trešās personas.

4. Daudzveidīgais trešo pušu vardarbības raksturs nozīmē, ka politika ir jāpielāgo katrai darba videi. Laba politikas prakse būtu jautājumu regulāra pārskatīšana, lai ņemtu vērā pieredzi un attiecīgos uzlabojumus tiesību aktos, tehnoloģijās, utt. Laika gaitā pētniecībai, pieredzei un tehnoloģiju attīstībai būtu jāpieāv labākas priekšrocības, nekā pieejamas šobrīd.
5. Darba devēja politikas pamatā īpaši svarīgi ir šādi elementi:
 - a) pastāvīga vadītāju, darbinieku un to pārstāvju/arodbiedrību informēšana un konsultēšanās ar viņiem visos posmos;
 - b) skaidra trešo personu vardarbības un uzmākšanās definīcija, norādot piemērus ar dažādajām formām, kādās tā var izpausties;
 - c) klientu, pakalpojumu lietotāju, sabiedrības locekļu, skolēnu, vecāku un/vai pacientu informēšana, uzsverot, ka uzmākšanās un vardarbība pret darbiniekiem netiks pieļauta, un, ja būs nepieciešams, tiks veiktas attiecīgas tiesiskās darbības;
 - d) Politika, kas pamatojas uz riska novērtējumu, ņemot vērā dažādās profesijas, vietas un darba prakses, ļauj noteikt potenciālo problēmu un atbilstoši reaģēt un rīkoties, piemēram:
 - ✓ sniedzot skaidru informāciju klientiem, pakalpojumu lietotājiem, skolēniem un vecākiem par pakalpojuma veidu, līmeni un kārtību, kādā veidā var tikt izteikta neapmierinātība pret trešajām personām un kā veikt sūdzību izmeklēšanu;
 - ✓ gādāt par drošāku vidi darba vietas iekārtojumā;
 - ✓ nodrošināt darbiniekus ar atbilstošiem "instrumentiem", lai viņi būtu pasargāti, piemēram, saziņas kanāli, uzraudzība, drošības pasākumi u.c.;
 - ✓ sadarbības līgumi ar attiecīgajām valsts iestādēm, piemēram, policiju, tiesu, sociālo dienestu un inspekcijām;
 - e) atbilstošas apmācības vadībai un darbiniekiem, kas ietver vispārējo drošību attiecībā uz darba uzdevumiem un darba vidi, un kurās var iekļaut vairākas specifiskas prasmes, piemēram, metodes, lai izvairītos vai spētu tikt galā ar konfliktu;
 - f) kārtība, kādā uzrauga un izmeklē liecības par uzmākšanos un/vai vardarbību no trešās personas, un informēt upurus par attiecīgās izmeklēšanas rezultātiem un notikumu gaitu;
 - g) skaidra politika attiecībā uz atbalstu, ko sniedz trešās personas uzmākšanās un/vai vardarbības pakļautiem darbiniekiem, kas, piemēram, atkarībā no apstākļiem varētu ietvert medicīnisku (ieskaitot psiholoģisku), tiesisku, praktisku un/vai finanšu atbalstu (piemēram, papildus apdrošināšana, kas pārsniedz likumā noteiktās saistības);
 - h) skaidras prasības darbiniekiem attiecībā uz ziņošanu par negadījumiem un pasākumiem, kas veikti, lai aizsargātu šos darbiniekus no iespējamās atbēdības, un kā vērsties citās valsts, pašvaldību iestādēs, piemēram, policijā, veselības aizsardzības un drošības aģentūrā, u.c., saskaņā ar valstī pieņemto kārtību un praksi;
 - i) skaidra politika attiecībā uz to, kādos gadījumos par trešās puses vardarbību ir lietderīgi iesniegt sūdzības valsts iestādēs, ziņot par noziegumu vai dalīties informācijā ar citiem darba devējiem un valsts iestādēm, ievērojot personas neaizskaramību, konfidencialitāti, tiesisko regulējumu un datu aizsardzības principus;
 - j) pārredzama un efektīva kārtība, kādā reģistrē faktus un skaitļus, lai uzraudzītu un nodrošinātu turpinājumu pasākumiem saistībā ar politikas ieviešanu;
 - k) pasākumi, kas nodrošinātu ieviestās politikas pārzināšanu un izpratni gan vadībai, gan strādājošajiem un trešajām personām.

6. Šajā sakarā daudznozaru sociālie partneri uzsver to, ka svarīgi ir strādāt kopā ar citiem attiecīgajiem partneriem valsts vai pašvaldību līmenī, lai identificētu un novērstu vardarbību un uzmākšanos, izmantojot konsekventas politikas pieejas.

(IV) ĪSTENOŠANA UN TURPMĀKIE PASĀKUMI

Vadlīniju īstenošana un turpmākie pasākumi ietver trīs posmus:

1. Posms – Aņņemšanās un izplatīšana

Izmantojot augšminētajā III nodaļā minētos pasākumus, parakstījušies sociālie partneri izplatīs šīs Vadlīnijas un veiks pasākumus, lai novērtētu un risinātu jautājumus par trešo personu uzmākšanos un vardarbību:

- ✓ kopīgi lūgs Eiropas Komisiju atbalstīt projektu, kura ietvaros tiks izplatītas un popularizētas Vadlīnijas, tajā skaitā semināri, kas tiks organizēti līdz 2011.gada beigām;
- ✓ veicinās Vadlīniju atbalstu dalībvalstīs visos līmeņos, ņemot vērā valsts praksi, izmantojot kopīgas un/vai atsevišķas darbības. Ņemot vērā interesi par izskatāmajiem jautājumiem, sociālie partneri nosūta šo dokumentu arī visiem iesaistītajiem dalībniekiem Eiropas un nacionālajā līmenī. Viņi, savukārt, aicinās savus ārpus ES esošos biedrus izmantot šīs Vadlīnijas.

2. Posms – Izpratnes veidošana

Nacionālie sociālie partneri publiskos jautājumus par trešo personu uzmākšanos un vardarbību, attīstīs šo jomu un dalīsies ar labo praksi savas nozares ietvaros. Tas var iekļaut jebkāda veida esošās zināšanas un pieredzi par trešo personu vardarbību dalībvalstīs un/vai nozarēs, ņemot vērā jau paveikto darbu šajā jomā, ieskaitot tādas iespējas kā:

- ✓ turpmāki papildus pētījumi;
- ✓ publikācijas;
- ✓ konferences, kurās piedalās ieinteresētās puses, lai apmainītos ar labo praksi un/vai strādātu kopīgi problēmas risināšanai.

3. Posms – Uzraudzība un turpmākie pasākumi

Parakstījušies sociālie partneri veiks šādus uzdevumus:

- ✓ 2012. gadā iesniegs progresa ziņojumu attiecīgajai nozares sociālā dialoga komitejai un uzticēs Eiropas Sociālā dialoga attiecīgo nozaru komitejām sagatavot vienotu ziņojumu.
- ✓ Sagatavojot nākamo ES sociālā dialoga darba programmu, sociālie partneri ņems vērā šīs Vadlīnijas.
- ✓ Daudznozaru sanāksmes par papildu pasākumiem tiks organizētas kā paredzēts, un noslēdzošā vienotā izvērtēšana notiks 2013. gadā.