



EUROPÆISK SOCIAL DIALOG: MULTISEKTOR RETNINGSLINJER FOR HÅNDTERING AF ARBEJDSRELATERET VOLD OG CHIKANE BEGÅET AF TREDJEPART

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

(I) INDLEDNING

1. Formålet med retningslinjerne er at sikre, at den enkelte arbejdsplads har en resultatorienteret politik for løsning af problemet vold begået af tredjepart. Retningslinjerne angiver praktiske tiltag, som arbejdsgivere, arbejdstagere og deres repræsentanter/faglige organisationer kan tage for at begrænse, forebygge og afbøde problemerne. Tiltagene afspejler den bedste praksis, der er udviklet i vores sektorer, og kan ledsages af mere specifikke og/eller supplerende foranstaltninger.
2. Ifølge EU og national lovgivning har både arbejdsgivere og arbejdstagere forpligtelser i forhold til arbejdsmiljøet. Selvom ansvaret for at sikre alle aspekter af arbejdstagernes sundhed og sikkerhed ligger hos arbejdsgiveren¹, har arbejdstageren også pligt til, så vidt muligt, at tage vare på egen sikkerhed såvel som andres under udøvelsen af deres arbejde, i overensstemmelse med deres uddannelse og de instruktioner, de har modtaget fra deres arbejdsgiver. Arbejdsgivere har også en forpligtelse til at konsultere arbejdstagerne og/eller deres repræsentanter og at lade dem engagere sig i alle spørgsmål, der vedrører

¹ EU-lovgivningen omfatter følgende direktiver:

- ✓ Direktiv 89/391/EØS af 12. juni 1989 om iværksættelse af foranstaltninger til forbedring af arbejdstagernes sikkerhed og sundhed under arbejdet. Ifølge artikel 5 stk. 3: ”*Arbejdstagernes forpligtelser med hensyn til sikkerhed og sundhed under arbejdet berører ikke princippet om arbejdsgiverens ansvar.*”
- ✓ Rådets direktiv 2000/43/EF af 29. juni 2000 om gennemførelse af princippet om ligebehandling af alle uanset race eller etnisk oprindelse
- ✓ Rådets direktiv 2000/78/EF af 27. november 2000 om generelle rammebestemmelser om ligebehandling med hensyn til beskæftigelse og erhverv.
- ✓ Rådets direktiv 2002/73/EF af 23. september 2002 om ændring af Rådets direktiv 76/207/EØF om gennemførelse af princippet om ligebehandling af mænd og kvinder for så vidt angår adgang til beskæftigelse, erhvervsuddannelse, fremmelse samt arbejdsvilkår.

EUROPÆISK SOCIAL DIALOG:
MULTISEKTOR RETNINGSLINJER FOR HÅNDTERING AF ARBEJDSRELATERET VOLD
OG CHIKANE BEGÅET AF TREDJEPART

3. arbejdspladsens arbejdsmiljø. Dette afspejler opmærksomhed på, at en fælles tilgang til arbejdsmiljø i praksis har vist sig at være den mest vellykkede.
4. De underskrivende parter fra den kommunale og regionale sektor, sundhedssektoren, handelssektoren, den private sikkerhedssektor og uddannelsessektoren² er i stigende grad bekymrede over den effekt vold begået af tredjepart har på arbejdstagerne. Det har ikke alene en negativ indvirkning på den enkeltes helbred og integritet, det har også en reel økonomisk betydning, som kommer til udtryk i fravær, arbejdsmoral og personaleomsætning. Vold begået af tredjepart kan også skabe et miljø, som er usikkert og endda skræmmende for offentligheden og brugere, og har derfor en omfattende negativ social effekt.
5. Arbejdsrelateret vold og chikane begået af tredjepart kan antage mange former. Den kan:
 - a. Være fysisk, psykisk, verbal og/eller seksuel
 - b. Være et engangstilfælde eller et mere systematisk adfærdsmønster fra en persons eller gruppes side
 - c. Udspringe af klienters, kunders, patienters, brugeres, eleveres, forældres, borgeres eller serviceudbyderes handlinger eller adfærd
 - d. Spænde fra tilfælde af manglende respekt til mere alvorlige trusler og fysiske overgreb.
 - e. Være forårsaget af psykiske problemer og/eller skyldes følelsesmæssige grunde, personlig antipati, fordomme på grundlag af køn, race/ethnicitet, religion og tro, handicap, alder, seksuel orientering eller kropsopfattelse
 - f. Udgøre kriminelle handlinger, som er rettet mod den ansatte og hans/hendes omdømme eller mod arbejdsgiverens eller kundens ejendom, som kan være planlagte eller spontane og som kræver indblanding fra myndighedernes side
 - g. Have voldsom effekt på offerets personlighed, værdighed og integritet
 - h. Foregå på arbejdspladsen, i det offentlige rum eller i privatsfæren og være arbejdsrelateret.
 - i. Foregå som cyber-mobning/cyber-chikane via en bred vifte af informations- og kommunikationsteknologier.
6. Problemstillingen vold begået af tredjepart adskiller sig tilstrækkeligt fra spørgsmålet om vold og chikane (mellem kolleger) på arbejdspladsen, og dens arbejdsmiljømæssige og økonomiske konsekvenser er betydelige nok til at berettiggende en selvstændig indsats.
7. Selvom der er sektormæssige og organisatoriske forskelle med hensyn til risikoen for vold begået af tredjepart afhængig af jobfunktion og arbejdsplads, er hovedelementerne i god praksis og værktøjerne til at håndtere problemet fælles for alle arbejdspladser. Disse elementer er: samarbejde; klare definitioner; forebyggelse

² Jf. vedhæftede bilag

EUROPÆISK SOCIAL DIALOG:
MULTISEKTOR RETNINGSLINJER FOR HÅNDBLING AF ARBEJDSRELATERET VOLD
OG CHIKANE BEGÅET AF TREDJEPART

gennem risikovurdering, bevidsthed, uddannelse; klar afrapportering og opfølgning, samt passende evaluering.

8. Med støtte fra Europa-Kommissionen har de multisektorielle parter arrangeret to store konferencer i Bruxelles hhv. den 14. marts 2008 og den 22. oktober 2009, hvor arbejdsgivernes og de faglige organisationers undersøgelse af vold begået af tredjepart blev præsenteret sammen med casestudier og fælles konklusioner. Retningslinjerne bygger på disse initiativer. De supplerer den tværsektorielle Rameaftale om Arbejdsrelateret Chikane og Vold af 26. april 2007.
9. Måden, hvorpå bestemte tjenester organiseres og leveres, afspejler nationale, regionale og lokale forhold. Der, hvor parterne allerede gennemfører de tiltag, retningslinjerne foreslår, vil hovedopgaven være at rapportere om de fremskridt, der er sket.
10. De multisektorielle parter anerkender, at arbejdsgivere og arbejdstagere har professionelle, etiske og lovbestemte forpligtelser over for tredjepart så vel som over for hinanden.

(II) FORMÅL

1. Formålet med retningslinjerne er at understøtte arbejdsgiveres, arbejdstageres og deres repræsentanter/faglige organisationers tiltag for at forebygge, begrænse og dæmpe vold begået af tredjepart samt konsekvenserne heraf.
2. De multisektorielle parter anerkender, at mange arbejdspladser endnu ikke har udviklet praktiske foranstaltninger til forebyggelse og håndtering af arbejdsrelateret chikane og/eller vold begået af tredjepart. Sådanne foranstaltninger bør:
 - a. Øge bevidstheden og forståelsen hos arbejdsgivere, arbejdstagere, deres repræsentanter og andre offentlige myndigheder (f.eks. arbejdsmiljøagenturer, politi osv.) om problemstillingen vold begået af tredjepart.
 - b. Vise parternes forpligtelse til at samarbejde og dele erfaringer og metoder for herigennem at hjælpe hinanden med at forebygge og håndtere problemer med chikane og/eller vold begået af tredjepart og dermed begrænse deres indvirkning på arbejdstagernes helbred og trivsel, sygefravær og produktivitet.
 - c. Give arbejdsgivere, arbejdstagere og deres repræsentanter på alle niveauer retningslinjer til at identificere, forebygge og håndtere problemer med arbejdsrelateret chikane og vold begået af tredjepart.

(III) TILTAG TIL AT IDENTIFICERE, FOREBYGGE, REDUCERE OG AFBØDE VIRKNINGERNE AF ARBEJDSRELATERET CHIKANE OG VOLD BEGÅET AF TREDJEPART

1. Sandsynligheden for forekomsten af vold eller chikane begået af tredjepart kan begrænses gennem informationskampagner om emnet rettet mod arbejdsgivere,

EUROPÆISK SOCIAL DIALOG:
MULTISEKTOR RETNINGSLINJER FOR HÅNDTERING AF ARBEJDSRELATERET VOLD
OG CHIKANE BEGÅET AF TREDJEPART

arbejdstagere og brugere, samt ved at sikre, at ledere og ansatte modtager tilstrækkelig rådgivning og uddannelse.

2. De mest vellykkede initiativer til at håndtere vold involverer begge parter fra starten og bygger på en "holistik" tilgang, som omfatter alle aspekter fra bevidstgørelse over forebyggelse og uddannelse til afrapporteringsmetoder, støtte til ofre, evaluering og løbende forbedringer.
3. Arbejdsgivere bør have en klar politik for forebyggelse og håndtering af chikane og vold begået af tredjepart, som bør indarbejdes i deres generelle arbejdsmiljøpolitik. Disse politikker bør udarbejdes af arbejdsgiverne i samarbejde med arbejdstagerne og deres repræsentanter i overensstemmelse med national lovgivning, overenskomster og/eller praksis. Særligt bør arbejdspladsernes risikovurderinger af arbejdsmiljøet og individuelle jobfunktioner omfatte en handlingsorienteret vurdering af den risiko, som tredjepart udgør.
4. De mangfoldige former for vold begået af tredjepart betyder, at politikker må tilpasses den enkelte arbejdsplads. Som en del af den gode praksis, bør politikkerne jævnligt evalueres for at tage højde for erfaringer og relevant udvikling inden for lovgivning, teknologi osv. Med tiden bør forskning, erfaring og teknologiske fremskridt frembringe bedre løsninger end de, der er tilgængelige i dag.
5. En passende personalepolitik understøttes i særdeleshed af de følgende elementer:
 - a. Løbende information og konsultation af ledere, ansatte og deres repræsentanter/faglige organisationer på alle stadier.
 - b. En klar definition af vold og chikane begået af tredjepart med eksempler på de forskellige former, det kan antage.
 - c. Passende information til klienter, kunder, brugere, offentligheden, elever, forældre og/eller patienter, som tydeliggør at chikane og vold mod ansatte ikke vil blive tolereret, og at der vil blive taget de nødvendige retslige tiltag, hvis det sker.
 - d. En politik, baseret på en risikovurdering, der tager højde for de forskellige jobfunktioner, de fysiske rammer og arbejdsrutiner, muliggør identifikation af potentielle problemer og udformning af passende svar og fremgangsmåder, f.eks.:
 - ✓ Forventningsafstemning gennem tilvejebringelse af klar information om den service, klienter/kunder/brugere/elever og forældre kan forvente, samt udarbejdelse af retningslinjer for, hvordan tredjepart kan klage og hvordan klager behandles.
 - ✓ Indarbejde sikkert arbejdsmiljø i indretningen af arbejdspladser
 - ✓ Stille passende "værktøjer" til sikring af ansatte til rådighed, f.eks. kommunikationskanaler, overvågning, sikkerhedsforanstaltninger osv.

EUROPÆISK SOCIAL DIALOG:
MULTISEKTOR RETNINGSLINJER FOR HÅNDTERING AF ARBEJDSRELATERET VOLD
OG CHIKANE BEGÅET AF TREDJEPART

- ✓ Samarbejdsaftaler med de relevante myndigheder såsom politi, retsvæsen, sociale myndigheder og tilsyn.
 - e. Passende uddannelse af ledelse og ansatte, som bør omfatte generel sikkerhed i forhold til arbejdsopgaver og arbejdspladsen, og som kan omfatte mere specifikke færdigheder såsom teknikker til at undgå eller håndtere konflikter.
 - f. En procedure til at overvåge og undersøge anklager om chikane og/eller vold begået af tredjepart, og til at informere ofrene om udviklingen i en eventuel undersøgelse eller andre tiltag, der vedrører sagen.
 - g. Klare politikker om den støtte, der stilles til rådighed for ansatte, der udsættes for chikane og/eller vold fra tredjepart, som f.eks. og afhængig af omstændighederne kunne omfatte medicinsk (herunder psykologisk), retslig, praktisk og/eller økonomisk støtte (f.eks. yderligere forsikringsdækning, som går ud over lovbestemte forpligtelser).
 - h. Klare krav til medarbejdernes rapportering af hændelser samt til de foranstaltninger, der iværksættes for at beskytte de ansatte mod mulige repressalier og for indberetning af hændelser til andre offentlige myndigheder, f.eks. politi, arbejdstilsyn osv. i henhold til national praksis og procedurer.
 - i. Klare politikker for, hvornår det er passende at indgive klager, rapportere kriminalitet eller dele oplysninger om tredjepart, som har begået vold, med andre arbejdsgivere og offentlige myndigheder, der respekterer personlig integritet, tavshedspligt, lovmæssige forpligtelser og principper for beskyttelse af personfølsomme data.
 - j. Gennemskuelige og effektive procedurer for registrering af data til brug for overvågning og til at sikre opfølgning af de politikker, der iværksættes.
 - k. Foranstaltninger, der sikrer at politikken er kendt og forstået af ledelse, medarbejdere og tredjepart.
6. På denne måde understreger de multisektorielle parter vigtigheden af at samarbejde med andre relevante partnere på nationalt eller lokalt niveau om at identificere og forebygge vold og chikane ved at have sammenfaldende politikker på området.

(IV) IMPLEMENTERING OG NÆSTE SKRIDT

Implementering af og opfølgning på retningslinjerne vil bestå af tre trin:

Trin 1 – Forpligtelse og udbredelse

De underskrivende parter vil udbrede kendskabet til retningslinjerne og tage tiltag til at vurdere og adressere problemstillingen med chikane og vold begået af tredjepart ved at benytte de i afsnit 3 identificerede politikker.

EUROPÆISK SOCIAL DIALOG:
MULTISEKTOR RETNINGSLINJER FOR HÅNDTERING AF ARBEJDSRELATERET VOLD
OG CHIKANE BEGÅET AF TREDJEPART

- ✓ I fællesskab anmode Europa-Kommissionen om at støtte et projekt til at udbrede kendskabet til og promovere retningslinjerne, herunder gennem afholdelse af workshops inden udgangen af 2011.
- ✓ Opfordre til, at retningslinjerne udbredes i medlemslandene på alle relevante niveauer under hensyntagen til national praksis, gennem fælles og/eller separate initiativer. I betragtning af interessen for nærværende emne, vil parterne også fremsende dette dokument til alle relevante aktører på europæisk og nationalt niveau. De vil også opfordre deres medlemmer uden for EU til at gøre brug af retningslinjerne.

Trin 2 – Opmærksomhedsskabelse

De nationale parter vil oplyse om problemstillingen om chikane og vold begået af tredjepart, samt udvikle og dele best practice eksempler på dette område inden for deres respektive sektorer. Dette kan omfatte alle metoder, som er passende i forhold til det aktuelle videns- og erfaringsniveau med hensyn til fænomenet vold begået af tredjepart i det pågældende medlemsland og/eller sektor og bør tage højde for det arbejde, der allerede er udført på dette felt, herunder mulighederne for:

- ✓ Yderligere forskning
- ✓ Udgivelser
- ✓ Konferencer, der samler interesserede parter om at dele gode erfaringer og/eller samarbejde om løsning af problemet

Trin 3 – Overvågning og opfølgning

De underskrivende parter vil:

- ✓ Rapportere om fremskridt til deres respektive sektorkomiteer for social dialog i 2012 og overlade det til de europæiske social dialog komitéer inden for de respektive sektorer at udarbejde en fælles rapport
- ✓ Parterne vil tage hensyn til retningslinjerne i forbindelse med udarbejdelsen af det næste arbejdsprogram for den sociale dialog på europæisk plan
- ✓ Multisektorielle opfølgingsmøder vil blive arrangeret efter behov og en endelig fælles evaluering vil finde sted i 2013.