



EURÓPSKY SOCIÁLNY DIALÓG: MULTI-SEKTORÁLNE SMERNICE ZAOBERAJÚCE SA NÁSILÍM TRETÍCH STRÁN A OBŤAŽOVANÍM V PRÁCI

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

(I) ÚVOD

1. Cieľom smerníc je zabezpečiť, aby každé pracovisko malo na výsledky orientovanú vnútornú politiku, zaoberajúcu sa riešením násillia tretích strán. Smernice vytyčujú praktické kroky, ktoré majú podniknúť zamestnávateelia, pracovníci a ich zástupcovia / odborové zväzy za účelom redukcie, predchádzania a zmierňovania problémov. Tieto kroky sú odrazom najlepších praktík vyvinutých v našich sektoroch a môžu byť doplnené špecifickými a / alebo dodatočnými opatreniami.
2. Na základe právnych predpisov EÚ a vnútroštátnych právnych predpisov, majú tak zamestnávateelia, ako aj pracovníci svoje povinnosti v oblasti bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci. Hoci povinnosť zaistiť bezpečnosť a ochranu zdravia vo všetkých aspektoch týkajúcich sa práce spočíva na zamestnávateľovi¹, zamestnanec má tiež svoju zodpovednosť starať sa, pokiaľ je to možné, o svoje vlastné zdravie a bezpečnosť, ako aj o zdravie a bezpečnosť osôb, ktoré svojou činnosťou pri práci ovplyvňuje, a to na základe školenia a inštrukcií poskytnutých zamestnávateľom. Zamestnávateelia majú tiež povinnosť konzultovať s pracovníkmi a / alebo ich zástupcami a umožniť im vyjadriť sa ku všetkým otázkam vzťahujúcim sa k bezpečnosti a ochrane zdravia pri práci. To odzrkadľuje uvedomenie si skutočnosti, že v praxi je najúspešnejší spoločný prístup k bezpečnosti a ochrane zdravia pri práci.

¹ Právne predpisy EÚ zahŕňajú nasledovné smernice:

- ✓ Smernica 89/391/EHS o zavádzaní opatrení na podporu zlepšenia bezpečnosti a ochrany zdravia pracovníkov pri práci. Článok 5 (4) hovorí: "Povinnosti pracovníkov v oblasti bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci by nemali mať vplyv na princíp zodpovednosti zamestnávateľa."
- ✓ Smernica 2000/43/ES z 29. júna 2000 zavádzajúca zásadu rovnakého zaobchádzania s osobami bez ohľadu na ich rasový alebo etnický pôvod
- ✓ Smernica 2000/78/ES z 27. novembra 2000, ktorá ustanovuje všeobecný rámec pre rovnaké zaobchádzanie v zamestnaní a povolani
- ✓ Smernica 2002/73/ES z 23. septembra 2002, ktorou sa upravuje smernica Rady 76/207/EHS o zavedení zásady rovnakého zaobchádzania s mužmi a ženami, pokiaľ ide o prístup k zamestnaniu, odbornej príprave a postupu v zamestnaní a o pracovné podmienky

3. Zmluvní sociálni partneri z miestnych a regionálnych orgánov, zdravotníctva, obchodu, súkromnej bezpečnosti, vzdelávacích odvetví² su stále viac znepokojení vplyvom násilia tretích strán na zamestnancov, pretože nielenže narúša zdravie a dôstojnosť jednotlivca, ale tiež má veľmi reálny ekonomický dopad, pokiaľ ide o neprítomnosť v práci, morálku a fluktuáciu zamestnancov. Násilie tretích strán môže taktiež vytvárať prostredie, ktoré je nebezpečné, a dokonca aj zastráňujúce pre verejnosť a užívateľov služieb, a preto má široké negatívne sociálne dopady.
4. K práci sa vzťahujúce násilie tretích strán a obťažovanie môže nadobúdať rôzne podoby. Môže:
 - a) byť fyzické, psychické, slovné a / alebo sexuálne,
 - b) byť jednorázové alebo nadobúdať systematickejšie vzorce správania, byť vyvolané jednotlivcom alebo skupinou,
 - c) pochádzať zo skutkov alebo správania klientov, zákazníkov, pacientov, užívateľov služieb, žiakov alebo rodičov, verejnosti, alebo poskytovateľov služieb,
 - d) mať rozsah od prípadov neúcty až k vážnejším hrozbám a fyzickému napádaniu,
 - e) byť spôsobené psychickými problémami a / alebo motivované emocionálnymi dôvodmi, osobnými antipatiami, predsudkami na základe pohlavia, rasového alebo etnického pôvodu, náboženského vyznania a viery, zdravotného postihnutia, veku, sexuálnej orientácie alebo telesného vzhľadu,
 - f) predstavovať trestné činy zamerané na zamestnanca a jeho / jej povesť alebo na vlastníctvo zamestnávateľa alebo klienta; tieto trestné činy môžu byť organizované alebo oportunistické a vyžadujú zásah verejných orgánov,
 - g) vážne ovplyvňovať osobnosť, dôstojnosť a integritu obetí,
 - h) sa vyskytovať na pracovisku, vo verejnom priestore, alebo v privátnom prostredí, ak pritom súvisí s prácou,
 - i) sa vyskytovať ako kybernetické násilie / obťažovanie prostredníctvom širokej škály informačných a komunikačných technológií (ICT).
5. Otázka násilia tretích strán je natoľko odlišná od otázky násilia a obťažovania (medzi kolegami) na pracovisku, a natoľko dôležitá z hľadiska jeho vplyvu na bezpečnosť a ochranu zdravia pracovníkov a jeho ekonomického vplyvu, že oprávňuje k osobitnému prístupu.
6. Hoci existujú sektorové a organizačné rozdiely pri pohľade na násilie tretích strán, ktorému čelia pracovníci v rôznych profesiách a na rôznych pracoviskách, kľúčové prvky dobrej praxe a kroky vedúce k jeho riešeniu sú spoločné pre všetky pracovné prostredia. Tieto prvky sú: prístup založený na partnerstve, jasné definície, prevencia prostredníctvom hodnotenia rizika, zvyšovanie informovanosti, odborná príprava, jasné ohlasovanie a doplňujúce skúmanie a zodpovedajúce vyhodnotenie.
7. S podporou Európskej komisie zorganizovali multi-odvetvoví sociálni partneri dve veľké konferencie v Bruseli, 14. marca 2008 a 22. októbra 2009, kde bol prezentovaný výskum zamestnávateľov a odborov o násilí tretích strán, spolu s prípadovými štúdiami a spoločnými závermi. Tieto Smernice vychádzajú z týchto iniciatív. Dopĺňajú Medzi-sektorovú rámcovú dohodu o obťažovaní a násilí v práci z 26. apríla 2007.

² Pre viac detailov pozri prílohu

8. Spôsob, akým sú určité služby organizované a poskytované odráža národné, regionálne a miestne okolnosti. Tam, kde sociálni partneri už implementujú opatrenia uvedené v týchto Smerniciach bude hlavným krokom podať správu o dosiahnutom pokroku.
9. Multi-sektorálni sociálni partneri si uvedomujú, že zamestnávateľa a pracovníci majú profesionálne, etické a právne záväzky voči tretím stranám, ako aj navzájom voči sebe.

(II) CIEĽ

1. Cieľom týchto Smerníc je podporiť aktivitu zamestnávateľov, zamestnancov a ich zástupcov / odborov za účelom prevencie, zníženia a zmiernenia násilia tretích strán a jeho následkov.
2. Multi-sektorálni sociálni partneri uznávajú, že praktické opatrenia zamerané na prevenciu a riešenie s prácou spojeného obťažovania a / alebo násilia tretích strán, musia byť ešte na mnohých pracoviskách vypracované. Tieto opatrenia by mali:
 - a) zvýšiť povedomie a porozumenie zamestnávateľov, zamestnancov, ich zástupcov a ďalších orgánov verejnej moci (napr. zdravotné a bezpečnostné agentúry, polícia, atď.) o otázke násilia tretích strán,
 - b) preukázať záväzok sociálnych partnerov spolupracovať a zdieľať skúsenosti a osvedčené postupy, aby si navzájom pomáhali predchádzať a zvládať problémy s obťažovaním a / alebo násilím podnecovaným tretími stranami, s cieľom znížiť vplyv na zdravie a blaho zamestnancov, neprítomnosť z dôvodu choroby a produktivitu,
 - c) poskytnúť zamestnávateľom, pracovníkom a ich zástupcom na všetkých úrovniach pokyny na identifikáciu, zabránenie, riadenie a riešenie problémov súvisiacich s pracovným obťažovaním a násilím podnecovaným tretími stranami.

(III) KROKY NA IDENTIFIKÁCIU, PREVENCIU, ZNÍŽOVANIE A ZMIERŇOVANIE S PRÁCOU SÚVISIACEHO OBŤAŽOVANIA A NÁSILIA TRETÍCH STRÁN

1. Pravdepodobnosť výskytu obťažovania a / alebo násilia tretích strán sa môže znížiť prostredníctvom zvyšovania povedomia zamestnávateľov, zamestnancov a užívateľov služieb o tomto probléme, a zabezpečením toho, aby manažéri a pracovníci dostali príslušné pokyny a školenia.
2. Najúspešnejšie iniciatívy zamerané na boj proti násiliu zapájajú oboch sociálnych partnerov od samého začiatku a obsahujú 'holistický' prístup, ktorý zahŕňa všetky aspekty od osvetly, cez prevenciu a vzdelávanie o metódach vykazovania, až po podporu obetí, vyhodnocovanie a neustále zlepšovanie.
3. Zamestnávateľa by mali mať jasný politický rámec pre prevenciu a zvládanie obťažovania a násilia tretích strán, ktorý by mal byť začlenený do ich celkovej zdravotnej a bezpečnostnej politiky. Tieto politiky by mali byť vytvorené zamestnávateľmi po porade s pracovníkmi a ich zástupcami, v súlade s vnútroštátnymi právnymi predpismi, kolektívnymi zmluvami a / alebo praxou. Najmä hodnotenie zdravotných a bezpečnostných rizík pracovísk a jednotlivých pracovných funkcií by malo zahŕňať na akcie orientované hodnotenie rizika predstavovaného tretími stranami.

4. Mnohostranný charakter násilia tretích strán predpokladá, že politiky budú upravené pre každé pracovné prostredie. Ako vec dobrej praxe, by sa politiky mali pravidelne preskúmať, aby sa vzali do úvahy skúsenosti a súvisiaci vývoj legislatívy, technológie atď. Po čase by mali výskum, skúsenosti a technický pokrok poskytnúť lepšie riešenia, než sú v súčasnej dobe k dispozícii.
5. Vhodný politický rámec pre zamestnávateľa sa opiera najmä o tieto prvky:
 - a) neustále informovanie a konzultovanie s manažérmi, pracovníkmi a ich zástupcami / odborovými zväzmi vo všetkých fázach,
 - b) jasná definícia násilia tretích strán a obťažovania, poskytujúca príklady rôznych foriem, ktoré môžu nadobúdať,
 - c) príslušné informácie pre klientov, zákazníkov, používateľov služieb, verejnosť, žiakov, rodičov a / alebo pacientov vysvetľujúce, že obťažovanie a násilie voči zamestnancom nebude tolerované, a v prípade, že sa vyskytne, budú prijaté príslušné právne kroky,
 - d) politika založená na posúdení rizík, ktoré zohľadňujú rôzne povolania, miesta a pracovné postupy, umožňuje identifikáciu možných problémov a návrh vhodných reakcií a postupov, napríklad:
 - ✓ regulovanie očakávaní poskytovaním jasných informácií o povahe a úrovni služieb, ktorú by mali klienti / zákazníci / užívatelia služieb / žiaci a rodičia očakávať a stanovenie postupov voči tretím stranám na vyjadrenie nespokojnosti a preskúmanie sťažností,
 - ✓ začlenenie bezpečnejšieho prostredia do dizajnu pracoviska,
 - ✓ poskytovanie vhodných nástrojov na ochranu zamestnancov, napríklad komunikačné kanály, monitorovanie, bezpečnostné opatrenia, atď.,
 - ✓ dohody o spolupráci s príslušnými orgánmi verejnej moci, ako je polícia, justícia, sociálne služby a inšpektoráty,
 - e) vhodné školenia pre manažment a zamestnancov, ktoré budú zahŕňať všeobecnú bezpečnosť vo vzťahu k pracovným úlohám a pracovnému prostrediu, a ktoré môžu zahŕňať špecifickejšie zručnosti, ako sú techniky na predchádzanie alebo zvládanie konfliktov,
 - f) postup na monitorovanie a vyšetrovanie obvinení z obťažovania a / alebo násilia tretích strán, a na informovanie obetí o priebehu všetkých príslušných vyšetrovaní a podniknutých krokov,
 - g) jasný podporný plán má byť poskytnutý zamestnancom, ktorí sú vystavení obťažovaniu a / alebo násiliu tretích strán, a mohol by zahŕňať, v závislosti od okolností, napríklad lekársku (vrátane psychologickú), právnu, praktickú a / alebo finančnú podporu (napr. dodatočné poistné krytie nad rámec zákonných povinností),
 - h) jasné požiadavky na ohlasovanie incidentov zamestnancami a na opatrenia prijaté na ochranu týchto zamestnancov pred možnými protipatreniami a riešenie problémov s ostatnými orgánmi verejnej moci, napr. polícia, zdravotné a bezpečnostné agentúry, atď., v rámci vnútroštátnej praxe a postupov,
 - i) jasné postupy na to, kedy je vhodné podávať sťažnosti, ohlásiť trestný čin alebo zdieľať informácie o páchateloch násilia tretích strán s ostatnými zamestnávateľmi a orgánmi verejnej správy, zachovávajúc pritom osobnú integritu, dôvernosť, právne povinnosti a zásady ochrany údajov,
 - j) transparentný a účinný postup pre záznam faktov a hodnôt na monitorovanie a zabezpečenie kontinuity zavedených politík,

k) opatrenia na zabezpečenie toho, aby bol politický rámec známy a zrozumiteľný pre vedenie, pracovníkov a tretie strany.

6. V tomto ohľade multi-sektorálni sociálni partneri zdôrazňujú význam spolupráce s ostatnými relevantnými partnermi na vnútroštátnej alebo miestnej úrovni, za účelom identifikácie a prevencie násilia a obťažovania zabezpečením konzistentných politických prístupov.

(IV) IMPLEMENTÁCIA A NASLEDOVNÉ KROKY

Implementácia a následné hodnotenie Smerníc bude pozostávať z troch etáp.

Etapa 1 – Závazok a šírenie

Zmluvní sociálni partneri budú šíriť Smernice a prijímať opatrenia na posúdenie a riešenie otázky obťažovania a násilia tretích strán s použitím identifikovaného politického rámca v bode 3 vyššie.

- ✓ Spoločne požiadať Európsku komisiu, aby podporila projekt zameraný na šírenie a presadzovanie Smerníc, vrátane seminárov, ktoré sa majú zorganizovať do konca roka 2011.
- ✓ Podporovať propagáciu Smerníc v členských štátoch na všetkých príslušných úrovniach s ohľadom na národné zvyklosti, prostredníctvom spoločných a / alebo samostatných aktivít. Vzhľadom k záujmu o danú záležitosť, odovzdajú tiež sociálni partneri tento dokument všetkým relevantným aktérom na európskej a národnej úrovni. Tiež vyzvú svojich členov mimo EÚ používať tieto Smernice.

Etapa 2 – Zvýšenie povedomia

Národní sociálni partneri budú propagovať otázku obťažovania a násilia tretích strán a rozvíjať a zdieľať osvedčené postupy v tejto oblasti v rámci svojich odvetví. To môže zahŕňať akékoľvek prostriedky vhodné vo vzťahu k súčasnému stavu vedomostí a skúseností ohľadne fenoménu násilia tretích strán v členskom štáte a / alebo sektore, a s prihliadnutím na už odvedenú prácu v tejto oblasti, vrátane týchto možností:

- ✓ ďalší výskum,
- ✓ publikovanie,
- ✓ konferencie spájajúce zainteresované strany za účelom zdieľania osvedčených postupov a / alebo práce na riešení problému.

Etapa 3 – Monitorovanie a následné hodnotenie

Zmluvní sociálni partneri sa zaväzujú:

- ✓ podať správu o pokroku svojim sektorovým výborom pre sociálny dialóg (v roku 2012) a zveriť Európskym výborom pre sociálny dialóg v príslušných odvetviach prípravu spoločnej správy,
- ✓ že pri príprave budúceho pracovného programu sociálneho dialógu EÚ budú brať do úvahy tieto Smernice,
- ✓ multi-odvetvové stretnutia o následnom hodnotení budú organizované podľa potreby a záverečné spoločné hodnotenie sa bude konať v roku 2013.