



EUROPEJSKI DIALOG SPOŁECZNY: MIĘDZYSEKTOROWE WYTYCZNE DOTYCZĄCE PRZECIWDZIAŁANIA PRZEMOCY I NĘKANIU ZE STRONY OSÓB TRZECICH W SYTUACJACH ZWIĄZANYCH Z PRACĄ

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

(I) WSTĘP

1. Celem Wytycznych jest zapewnienie, że każde miejsce pracy ma ukierunkowaną na efekty politykę, która odnosi się do kwestii przemocy ze strony osób trzecich. Wytyczne określają praktyczne kroki, które mogą być podejmowane przez pracodawców, pracowników i ich przedstawicieli / związki zawodowe, aby zmniejszyć, zapobiegać i łagodzić problemy. Kroki te odzwierciedlają najlepsze wzorce wypracowane w naszych sektorach i mogą być uzupełniane o bardziej szczegółowe i / lub dodatkowe środki.
2. Zgodnie z prawem UE i krajowym, zarówno pracodawcy jak i pracownicy mają obowiązki w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy. Mimo, że obowiązek zapewnienia bezpieczeństwa i higieny pracy pracowników w każdym aspekcie odnoszącym się do pracy spoczywa na pracodawcy¹, pracownik ma także obowiązek, na ile to możliwe, dbać o zdrowie i bezpieczeństwo własne oraz innych osób, na które jego działania w miejscu pracy mają wpływ, zgodnie ze szkoleniami i instrukcjami przekazanymi przez pracodawcę. Pracodawcy również mają obowiązek konsultować się z pracownikami i / lub ich przedstawicielami, umożliwiając im udział we wszystkich kwestiach dotyczących bezpieczeństwa i higieny pracy. Odzwierciedla to świadomość, że w praktyce, wspólne podejście do bezpieczeństwa i higieny pracy jest najbardziej skuteczne.

¹Prawo UE obejmuje nast. Dyrektywy:

- ✓ Dyrektywa 89 / 391 / EEC dotycząca wprowadzenia środków mających na celu poprawę bezpieczeństwa i zdrowia pracowników. Artykuł 5 (4) brzmi: "obowiązki pracowników w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy nie wpływają na zasadę odpowiedzialności pracodawcy"
- ✓ Dyrektywa 2000 / 43 / WE z 29 czerwca 2000 wdrażająca zasadę jednakowego traktowania osób niezależnie od pochodzenia rasowego lub etnicznego
- ✓ Dyrektywa 2000 / 78 / WE z 27 listopada 2000 ustalająca ogólne zasady równego traktowania w zatrudnieniu i pracy

Dyrektywa 2002 / 73 / WE z 23 września 2002 zmieniająca dyrektywę Rady 76 / 207 / EEC o realizacji zasady równego traktowania kobiet i mężczyzn w dziedzinie dostępu do zatrudnienia, przyuczenia do zawodu, awansu i warunków pracy

3. Partnerzy społeczni - sygnatariusze z lokalnych i regionalnych władz, służby zdrowia, handlu, prywatnych firm ochroniarskich, sektora edukacji² są coraz bardziej zaniepokojeni wpływem zjawiska przemocy ze strony osób trzecich na pracowników, ponieważ stanowi ono zagrożenie nie tylko dla zdrowia osób i ich godności, ale także niesie bardzo realne konsekwencje gospodarcze w postaci nieobecności w pracy, spadku morale i płynności kadr. Przemoc ze strony osób trzecich może również tworzyć środowisko, które jest niebezpieczne, a nawet zastraszające dla społeczeństwa i użytkowników usług, a zatem ma szeroki negatywny skutek społeczny.
4. Przemoc i nękanie ze strony osób trzecich związane z pracą mogą przybierać różne formy. Mogą:
 - a. być fizyczne, psychologiczne, werbalne i / lub seksualne
 - b. stanowić jednorazowe zdarzenie lub bardziej systematyczne wzorce zachowań jednostki lub grupy
 - c. być skutkiem działania lub zachowania klientów, pacjentów, użytkowników usług, uczniów lub rodziców, członków społeczeństwa lub usługodawcy
 - d. obejmować drobne przypadki braku szacunku aż do bardziej poważnych gróźb i ataku fizycznego;
 - e. być spowodowane problemami zdrowia psychicznego i / lub względami emocjonalnymi, niechęcią osobistą, uprzedzeniami ze względu na płeć, rasę / pochodzenie etniczne, religię i przekonania, niepełnosprawność, wiek, orientację seksualną lub wygląd.
 - f. stanowić przestępstwo skierowane przeciwko pracownikowi i jego reputacji lub własności pracodawcy lub klienta, mogą być zorganizowane lub oportunistyczne i takie, które wymagają interwencji władz publicznych
 - g. mogą mieć głęboki wpływ na osobowość, godność i integralność ofiar
 - h. występować w miejscu pracy, w przestrzeni publicznej lub na terenie prywatnym i są związane z pracą zawodową.
 - i. występują jako cyber-bullying/cyber-harassment poprzez szeroki zakres technologii informacyjnych i komunikacyjnych (ICT).
5. Problem przemocy ze strony osób trzecich różni się wystarczająco od kwestii przemocy i nękania (wśród kolegów) w miejscu pracy, i jest na tyle istotny z punktu widzenia jego wpływu na zdrowie i bezpieczeństwo pracowników i jego wpływu gospodarczego aby zapewnić sobie odrębne podejście do niego.
6. Mimo że istnieją różnice sektorowe i organizacyjne w odniesieniu do przemocy wobec pracowników ze strony osób trzecich w różnych zawodach i miejscach pracy, kluczowe elementy dobrej praktyki i działań w celu rozwiązania tego problemu są wspólne dla wszystkich środowisk pracy. Te elementy to: podejście oparte na partnerstwie, jasne definicje, zapobieganie poprzez ocenę ryzyka, podnoszenie świadomości, szkolenia, przejrzyste raportowanie i monitorowanie oraz właściwa ocena.

² Szczegóły w aneksie

7. Dzięki wsparciu Komisji Europejskiej międzysektorowi partnerzy społeczni zorganizowali dwie ważne konferencje w Brukseli 14 marca 2008 r. i 22 października 2009, na których został przedstawiony wynik badań pracodawców i związków zawodowych nad zjawiskiem przemocy ze strony osób trzecich wraz z przykładami i wspólnymi wnioskami. Wytyczne te opierają się na tych inicjatywach. Uzupełniają one ponadsektorowe Porozumienie Ramowe w sprawie nękania i przemocy w miejscu pracy z dnia 26 kwietnia 2007 roku.
8. Sposób, w jaki konkretne usługi są zorganizowane i świadczone odzwierciedla realia krajowe, regionalne i lokalne. W przypadku, gdy partnerzy społeczni już stosują środki określone w niniejszych Wytycznych, głównym działaniem będzie sprawozdawanie z postępów.
9. Międzysektorowi partnerzy społeczni uznają, że pracodawcy i pracownicy mają zawodowe, etyczne i prawne zobowiązania wobec osób trzecich, jak również wobec siebie nawzajem.

(II) CEL

1. Celem tych Wytycznych jest wsparcie działań podejmowanych przez pracodawców, pracowników i ich przedstawicieli / związków zawodowych w celu zapobieżenia, zmniejszenia i złagodzenia przemocy ze strony osób trzecich i jej skutków.
2. Międzysektorowi partnerzy społeczni uznają, że konkretne środki na rzecz zapobiegania i zarządzania zjawiskiem nękania i/lub przemocy ze strony osób trzecich prac w warunkach związanych z pracą nie zostały jeszcze opracowane w wielu miejscach pracy. Środki te powinny:
 - a. Zwiększyć świadomość i zrozumienie ze strony pracodawców, pracowników, ich przedstawicieli i innych władz publicznych (np. agencje ochrony zdrowia i bezpieczeństwa, policja, itp.) na temat zjawiska przemocy ze strony osób trzecich
 - b. Wykazać zaangażowanie partnerów społecznych we współpracy i wymiany doświadczeń i dobrych praktyk, aby pomagać sobie wzajemnie w zapobieganiu i zarządzaniu problemami nękania i / lub przemocy ze strony osób trzecich w celu ograniczenia ich wpływu na zdrowie i dobre samopoczucie pracowników, absencję chorobową i wydajność
 - c. Dostarczyć pracodawcom, pracownikom i ich przedstawicielom na wszystkich szczeblach Wytyczne do rozpoznawania, zapobiegania zarządzania i radzenia sobie z problemami nękania i przemocy ze strony osób trzecich związanymi z pracą

(III) KROKI MAJĄCE NA CELU IDENTYFIKACJĘ, ZAPOBIEGANIE, ZMNIEJSZANIE I ŁAGODZENIE ZJAWISKA NĘKANIA I PRZEMOCY ZE STRONY OSÓB TRZECICH W SYTUACJACH ZWIĄZANYCH Z PRACĄ

1. Prawdopodobieństwo wystąpienia nękania ze strony osób trzecich i / lub przemocy może być zmniejszone poprzez podnoszenie świadomości pracodawców, pracowników i użytkowników usług na temat problemu do oraz zapewnienie, że menedżerowie i pracownicy otrzymują odpowiednie doradztwo i szkolenie.
2. Najbardziej skuteczne inicjatywy przeciwdziałania przemocy angażują od samego początku obie strony partnerów społecznych i wdrażają "holistyczne" podejście, obejmujące wszystkie aspekty, od podnoszenia świadomości poprzez zapobieganie i szkolenia aż do metod raportowania, wsparcia dla ofiar, oceny i stałego doskonalenia.
3. Pracodawcy powinni mieć wyraźne ramowe polityki zapobiegania i zarządzania zjawiskiem nękania i przemocy ze strony osób trzecich, które powinny zostać włączone do ogólnej polityki bezpieczeństwa i higieny pracy. Zasady te powinny być opracowane przez pracodawców w konsultacji z pracownikami i ich przedstawicielami, zgodnie z ustawodawstwem krajowym, układami zbiorowymi i/lub praktyką. W szczególności ocena ryzyka BHP zakładu pracy i indywidualnych czynności zawodowych powinna obejmować ukierunkowaną na działania ocenę ryzyka stwarzanego przez osoby trzecie.
4. Wieloaspektowy charakter przemocy ze strony osób trzecich oznacza, że polityka musi być dostosowana specyficznie do każdego środowiska pracy. Zgodnie z dobrą praktyką polityka ta powinna być poddawana regularnym ocenom w celu uwzględnienia doświadczenia i związanych z zagadnieniem zmian w zakresie prawodawstwa, technologii, itp. W miarę upływu czasu badania, doświadczenia i postęp technologiczny powinny zapewnić lepsze rozwiązania niż są obecnie dostępne.
5. Odpowiednia polityka ramowa pracodawcy opiera się szczególnie o następujące elementy:
 - a. Stała wymiana informacji i konsultacje z menedżerami, pracownikami i ich przedstawicielami / związkami zawodowymi na wszystkich etapach
 - b. Jasna definicja przemocy i nękania za strony osób trzecich, zawierająca przykłady różnych form jakie może przybierać to zjawisko
 - c. Odpowiednie informacje dla klientów, użytkowników usług, członków społeczeństwa, uczniów, rodziców i / lub pacjentów określające, że nękanie i przemoc w stosunku do pracowników nie będą tolerowane i że mogą być podejmowane odpowiednie działania prawne
 - d. Polityka oparta na ocenie ryzyka, która może uwzględniać różne zawody, miejsca i praktykę wykonywania pracy i umożliwiać identyfikację potencjalnych problemów i opracowania właściwych odpowiedzi i rozwiązań, na przykład:

- Zarządzanie oczekiwaniami poprzez dostarczenie jasnych informacji na temat charakteru i poziomu obsługi klientów / użytkowników usług / uczniów i rodziców, której mogą oczekiwać i procedur poprzez które osoby trzecie mogą wyrazić niezadowolone oraz procedur badania zarzutów
- Włączenie bezpieczniejszego środowiska do konstrukcji miejsca pracy
- Zapewnienie odpowiednich "narzędzi" w celu ochrony pracowników, takich jak np. kanały komunikacji, monitorowanie, środki bezpieczeństwa, itp.
- Umowy o współpracy z właściwymi organami publicznymi, takimi jak policja, wymiar sprawiedliwości, służby socjalne i inspektoraty
- e. Właściwe szkolenie dla kierownictwa i pracowników, które obejmie zasady ogólnego bezpieczeństwa w związku z wykonywanymi zadaniami i środowiskiem pracy, i które może zawierać bardziej konkretne umiejętności, takie jak techniki unikania lub rozwiązywania konfliktów.
- f. Procedura monitorowania i badania zarzutów dotyczących nękania i / lub przemocy ze strony osób trzecich, oraz informowania ofiar o przebiegu dochodzenia i wszelkich podejmowanych działaniach.
- g. Jasne polityki wsparcia dla pracowników narażonych na nękanie i / lub przemoc ze strony osób trzecich, które na przykład w zależności od okoliczności, mogą obejmować wsparcie medyczne (w tym psychologiczne), prawne, praktyczne i / lub finansowe (np. dodatkowe ubezpieczenia, które wykraczają poza ustawowe obowiązki)
- h. Jasne wymagania dotyczące zgłaszania zdarzeń przez pracowników, a także środków podjętych w celu ochrony tych pracowników przed ewentualnymi represjami i w celu przekazania informacji do innych organów publicznych, np. policji, służby zdrowia i służb bezpieczeństwa, itp., zgodnie z krajową praktyką i procedurami.
- i. Jasne zasady, kiedy należy złożyć skargę, zgłosić przestępstwo lub udostępnić innym pracodawcom oraz władzom publicznym informacje dotyczące sprawców przemocy ze strony osób trzecich, przy poszanowaniu integralności osobistej, poufności, zobowiązań prawnych i zasad ochrony danych.
- j. Przejrzyste i skuteczne procedury rejestracji faktów i danych w celu monitorowania i zapewnienia kontynuacji wprowadzonej polityki
- k. Środki w celu zapewnienia, że ramy polityki są znane i zrozumiałe dla kierownictwa, pracowników i osób trzecich
- 6. W związku z powyższym, międzysektorowi partnerzy społeczni podkreślają znaczenie współpracy z innymi odpowiednimi partnerami na szczeblu lokalnym lub krajowym w celu rozpoznania i zapobiegania przemocy i nękanii poprzez spójne polityki.

(IV) WDROŻENIE I DALSZE KROKI

Wdrażanie i monitoring Wytycznych obejmuje trzy etapy.

Etap 1 - Zobowiązanie i rozpowszechnianie

Partnerzy społeczni - sygnatariusze będą rozpowszechniać Wytyczne oraz podejmą działania w celu oceny i zajęcia się kwestią nękania i przemocy ze strony osób trzecich za pomocą ram polityki określonych w pkt. 3 powyżej.

- Wspólnie zgłoszą wniosek do Komisji Europejskiej o wsparcie projektu w celu upowszechniania i promowania wytycznych, w tym poprzez warsztaty, które będą organizowane do końca 2011 r.
- Będą propagować Wytyczne w państwach członkowskich na wszystkich poziomach, z uwzględnieniem praktyk krajowych, poprzez oddzielne i / lub wspólne działania. Biorąc pod uwagę zainteresowanie w przedmiotowej sprawie, partnerzy społeczni będą również przekazywać ten dokument wszystkim zainteresowanym podmiotom na poziomie europejskim i krajowym. Będą również zachęcać swoich członków spoza UE do stosowania Wytycznych.

Etap 2 - Podnoszenie świadomości

Krajowi partnerzy społeczni będą nagłaśniać problem nękania i przemocy ze strony osób trzecich oraz opracują i będą wymieniać się informacjami o najlepszych praktykach w tej dziedzinie w swoich sektorach. Mogą to być wszelkie środki właściwe dla aktualnego stanu wiedzy i doświadczeń na temat zjawiska przemocy ze strony osób trzecich w państwie członkowskim i / lub sektorze, biorąc pod uwagę podjęte już działania w tej dziedzinie, w tym:

- Dalsze badania
- Publikacje
- Konferencje zainteresowanych stron umożliwiające wymiany dobrych praktyk i / lub działania na rzecz rozwiązania problemu

Etap 3 - Monitorowanie i dalsze działania

Partnerzy społeczni – sygnatariusze będą:

- Zdawać sprawozdanie z postępów w 2012 r. do ich komitetów sektorowego dialogu społecznego i powierzą Komitetom Europejskiego Dialogu Społecznego z poszczególnych sektorów przygotowanie wspólnego raportu.
- Podczas przygotowywania kolejnego programu pracy dialogu społecznego UE, partnerzy społeczni uwzględnią te Wytyczne.
- Jeśli będzie to uznane za właściwe, będą organizowane międzysektorowe spotkania w celu oceny dalszych działań i ostateczna wspólna ocena odbędzie się w 2013 r.