



ЕВРОПЕЙСКИЙ СОЦИАЛЬНЫЙ ДИАЛОГ: МЕЖСЕКТОРНОЕ РУКОВОДСТВО, НАПРАВЛЕННОЕ НА ПРОТИВОДЕЙСТВИЕ НАСИЛИЮ СО СТОРОНЫ ТРЕТЬИХ ЛИЦ И ПРИТЕСНЕНИЮ НА РАБОЧИХ МЕСТАХ

ЕФПОО, UNI Европа, Европейский профсоюзный комитет по образованию (ETUCE), Европейская ассоциация медицинских учреждений и предприятий здравоохранения (HOSPEEM), Совет европейских муниципалитетов и регионов (CEMR), Европейская образовательная федерация работодателей (EFEE), Европейская организация торговых компаний (Eurocommerce) и Конфедерация европейских служб безопасности (CoESS).

(I) ВВЕДЕНИЕ

1. Цель настоящего Руководства состоит в том, чтобы обеспечить наличие эффективной программы по противодействию насилию со стороны третьих лиц на всех рабочих местах. В Руководстве предлагаются практические меры, которые могут быть предприняты работодателями, работниками и их представителями/профсоюзами для предотвращения подобных проблем или минимизации их последствий. Эти меры разработаны с учетом передового опыта наших секторов и могут быть дополнены за счет более конкретных и (или) дополнительных рекомендаций.

2. В соответствии с нормами европейского и национального законодательства как работодатели, так и работники несут определенные обязательства в отношении соблюдения норм безопасности и охраны здоровья. Несмотря на то, что ответственность за обеспечение безопасности сотрудников и охрану их здоровья возлагается на работодателя¹, сотрудники также обязаны заботиться как о собственном здоровье и безопасности, так и о безопасности иных лиц, которые

¹Европейское законодательство включает в себя следующие директивы:

- ✓ Директива 89/391/ЕЕС о введении мер, направленных на повышение качества охраны здоровья и безопасности работников. В ст. 5 (4) говорится: «*Обязанности работников в области охраны здоровья и обеспечения безопасности не должны затрагивать принцип, согласно которому ответственность несет работодатель*».
- ✓ Директива 2000/43/ЕС от 29 июня 2000 г. о реализации принципа равенства подхода независимо от расового или этнического происхождения.
- ✓ Директива 2000/78/ЕС от 27 ноября 2000 г. о реализации общей концепции равного подхода в отношении занятости и профессиональной деятельности.
- ✓ Директива 2002/73/ЕС от 23 сентября 2002 г., вносящая поправки в Директиву Совета 76/207/ЕЕС о реализации принципа гендерного равенства в вопросах занятости, профессиональной подготовки, карьерного роста и условий труда.

могут быть затронуты их действиями, в соответствии с инструкциями работодателей и знаниями, полученными в ходе профессиональной подготовки. Работодатели также обязаны инструктировать сотрудников и (или) их представителей и давать им возможность принимать участие в решении всех вопросов, касающихся обеспечения безопасности на рабочем месте. Это лишь подтверждает мнение о том, что на практике наиболее эффективными являются совместные усилия по обеспечению безопасности и охране труда.

3. Социальные партнеры, подписавшие настоящий документ и включающие в себя представителей местных и региональных органов власти, органов здравоохранения, торговых и частных охранных предприятий, образовательных учреждений², заявляют о своем возросшем беспокойстве в связи с тем, что насилие со стороны третьих лиц крайне негативно отражается на состоянии сотрудников. Оно не только унижает их достоинство и губит здоровье, но и имеет серьезные экономические последствия, которые связаны с вынужденным отсутствием сотрудников на рабочем месте, подавленным моральным состоянием персонала и растущей текучкой кадров. Насилие со стороны третьих лиц приводит к возникновению нездоровой рабочей обстановки, которая может даже производить отталкивающее впечатление на потребителей услуг соответствующих учреждений, негативно отражаясь на ситуации в обществе в целом.
4. Насилие со стороны третьих лиц и притеснение на рабочих местах может принимать самые различные формы, например:
 - а) физическое, психологическое, вербальное насилие и (или) сексуальные домогательства;
 - б) разовые инциденты или систематическая модель поведения отдельных лиц или группы лиц;
 - в) результат действий или поведения клиентов, покупателей, пациентов, потребителей услуг, учеников или родителей, представителей общественности, поставщиков услуг;
 - г) варьируются от проявления неуважения до более серьезных угроз и физического насилия;
 - д) вызываются психическими расстройствами, эмоциональными факторами, личной неприязнью, предрассудками в отношении лиц определенного пола, национальности, вероисповедания, возраста, сексуальной ориентации, имеющих те или иные физические недостатки или характерную внешность;
 - е) представляют собой уголовные преступления, которые совершаются с целью нанесения вреда сотруднику организации, его репутации или имуществу работодателя или клиента, при этом такие преступления могут носить организованный или стихийный характер и требуют вмешательства со стороны властных органов;
 - ж) глубоко затрагивают личность, достоинство и моральное состояние жертв насилия;
 - з) происходят на работе, в общественных местах или частной обстановке и связаны с работой;

² См. приложение.

- и) представляют собой виртуальные угрозы и притеснение, источниками которых оказываются широкий круг современных информационно-коммуникационных технологий.
5. Проблема насилия со стороны третьих лиц коренным образом отличается от проблемы насилия и притеснения на работе со стороны коллег и имеет большое значение с точки зрения ее воздействия на здоровье и безопасность сотрудников и возможных экономических последствий, а значит можно говорить о необходимости разработки особого подхода для решения этой проблемы.
 6. Несмотря на то, что насилие со стороны третьих лиц, с которым сталкиваются сотрудники тех или иных организаций, принимает различные формы в зависимости от отраслевых и организационных особенностей, основные методы и наиболее эффективные меры являются универсальными для всех организаций. К таким методам относятся партнерский подход, наличие четких определений и превентивные меры (оценка рисков, повышение уровня информированности, обучение, прозрачная отчетность и последующие мероприятия, а также адекватная оценка результатов).
 7. Действуя при поддержке Европейской комиссии, межотраслевые социальные партнеры провели две крупные конференции в Брюсселе (14 марта 2008 года и 22 октября 2009 года соответственно), в ходе которых были представлены результаты исследований работодателей и профсоюзов по проблеме насилия со стороны третьих лиц, а также приведены конкретные примеры и сделаны совместные выводы. Эти инициативы легли в основу настоящего Руководства, которое служит дополнением к межсекторному рамочному соглашению от 26 апреля 2007 года о насилии и притеснении на рабочем месте.
 8. Способы организации и предоставления тех или иных видов услуг отражают ситуацию, которая наблюдается сегодня на национальном, региональном и местном уровне в тех или иных странах. Там, где социальные партнеры уже приступили к реализации мер, изложенных в настоящем руководстве, главная задача будет состоять в представлении отчетов о достигнутых результатах.
 9. Межотраслевой социальный партнер признает, что работодатели и работники имеют профессиональные, этические и юридические обязательства перед третьими лицами, а также друг перед другом.

(II) ЦЕЛЬ

1. Цель настоящего Руководства состоит в том, чтобы оказать поддержку действиям работодателей, работников и их представителей/профсоюзов в целях предотвращения насилия со стороны третьих лиц и минимизации его последствий.
2. Межотраслевые социальные партнеры признают, что многим организациям еще лишь предстоит разработать практические меры для предотвращения и урегулирования проблемы насилия со стороны третьих лиц и (или) притеснения на рабочем месте. К таким мерам должны относиться:

- а) повышение уровня осведомленности и понимания работодателей, работников, их представителей и соответствующих властных органов (например, ведомств, ответственных за охрану здоровья и труда, правоохранительных органов и т. д.) в отношении проблемы насилия со стороны третьих лиц;
- б) демонстрация готовности социальных партнеров сотрудничать и делиться опытом и знаниями с целью предотвращения и урегулирования проблемы насилия со стороны третьих лиц и (или) притеснения на рабочем месте, чтобы снизить, таким образом, негативные последствия, которые оказывают подобные проблемы на состояние здоровья сотрудников, уровень их благополучия и производительности, а также число отгулов по состоянию здоровья.
- в) предоставление настоящего Руководства работодателям, работникам и их представителям на всех уровнях для того, чтобы они могли выявлять, предотвращать, урегулировать и решать проблемы, связанные с насилием и притеснением со стороны третьих лиц на рабочем месте.

(III) МЕРЫ, НАПРАВЛЕННЫЕ НА ВЫЯВЛЕНИЕ, ПРЕДОТВРАЩЕНИЕ, СОКРАЩЕНИЕ И МИНИМИЗАЦИЮ НАСИЛИЯ И ПРИТЕСНЕНИЯ СО СТОРОНЫ ТРЕТЬИХ ЛИЦ НА РАБОЧИХ МЕСТАХ

1. Вероятность возникновения проблемы насилия и (или) притеснения со стороны третьих лиц может быть снижена за счет повышения уровня осведомленности работодателей, работников и пользователей услуг и создания условий для того, чтобы руководители организации и их сотрудники имели возможность получить необходимые рекомендации и пройти курс обучения.
2. Наиболее успешные инициативы в области противодействия насилию были разработаны при участии обеих групп социальных партнеров, действовавших вместе с самого начала. Эти инициативы предусматривают наличие «комплексного подхода», который учитывает все аспекты проблемы, начиная с повышения уровня осведомленности о мерах предотвращения проблемы и необходимой подготовке и заканчивая методиками по разработке отчетности, оказанию поддержки жертвам насилия, оценке работы и достигнутых результатов.
3. Работодатели должны иметь четкую программу мер по предотвращению и урегулированию проблемы насилия и притеснения со стороны третьих лиц, и эта программа должна стать неотъемлемой частью их общей политики охраны труда и здоровья сотрудников. Подобные программы разрабатываются работодателями при участии работников организации и их представителей в соответствии с нормами национального законодательства, коллективных соглашений и (или) практическим опытом. В частности, при оценке риска, которому может подвергнуться здоровье сотрудников, занимающих определенные должности или выполняющих определенные функции, необходимо учитывать и риски, сопряженные с действиями третьих лиц.
4. Насилие со стороны третьих лиц проявляется в самых различных формах, а это означает, что программы противодействия насилию должны разрабатываться с учетом тех или иных условий труда. Как показывает опыт, такие программы должны регулярно пересматриваться для того, чтобы учитывать новые факты и изменения на законодательном, технологическом и прочих уровнях. С течением времени исследования, опыт и технический прогресс позволят найти более оптимальные варианты решения проблемы, чем те, которыми мы располагаем сегодня.

5. В основе программы, необходимой работодателю, должны лежать следующие элементы:
- а) постоянный обмен информацией и обсуждение с руководителями, работниками и их представителями/профсоюзами на всех этапах работы;
 - б) четкое определение насилия и притеснения со стороны третьих лиц, с приведением конкретных примеров и указанием форм, в которых такое насилие может проявляться;
 - в) предоставление необходимой информации клиентам, покупателям, потребителям услуг, учащимся, родителям и (или) пациентам, с указанием того, что любое насилие или притеснение в отношении сотрудников является недопустимым и будет иметь соответствующие правовые последствия;
 - г) программа, основанная на оценке рисков, учитывающая различные виды занятости, места и методы работы и позволяющая выявлять потенциальные проблемы и разрабатывать необходимые меры противодействия, например:
 - ✓ контроль ожиданий за счет предоставления четкой информации о характере и уровне обслуживания, на которые вправе рассчитывать клиенты, покупатели, пользователи услуг, учащиеся и родители, и создания механизмов, благодаря которым третьи лица могут заявить о своем недовольстве качеством работы сотрудников, а работодатель — провести расследование в отношении подобных жалоб,
 - ✓ обеспечение безопасности труда за счет соответствующего планирования производственных помещений,
 - ✓ предоставление необходимых инструментов для обеспечения безопасной работы сотрудников (например, за счет создания каналов коммуникации, мониторинга, принятия мер предосторожности и т. д.),
 - ✓ заключение соглашений о сотрудничестве с соответствующими властными органами (правоохранительными органами, органами правосудия, социальными службами и надзорными службами);
 - д) обеспечение соответствующей подготовки для руководства организаций и персонала, при этом в программах обучения должно говориться не только об общих принципах соблюдения норм безопасности на рабочем месте, но и о более конкретных методиках, например, навыках предотвращения или урегулирования конфликтов;
 - е) внедрение процедур мониторинга и расследования любых обвинений в насилии и (или) притеснении со стороны третьих лиц, а также механизмов информирования жертв насилия о ходе расследования и принятых мерах;
 - ж) создание четких программ по оказанию поддержки сотрудникам, пострадавшим от насилия и (или) притеснения со стороны третьих лиц, в том числе, в зависимости от обстоятельств, для оказания медицинской (в т. ч. психологической), юридической, практической и (или) финансовой помощи (например, дополнительное страхование помимо обязательного);
 - з) четкие требования в отношении того, каким образом работники могут информировать работодателя о фактах насилия, а также в отношении мер, которые должны быть приняты для защиты сотрудников от возможных попыток возмездия и для уведомления соответствующих властных органов (правоохранительных органов, органов здравоохранения и безопасности и т. д.) в соответствии с нормами национального законодательства;

- и) четкие указания в отношении того, в каких случаях допустимо направлять жалобы, заявлять о факте преступления или обмениваться соответствующей информацией о насилии со стороны третьих лиц с другими работодателями или властными органами, с учетом необходимости соблюдать требования о неприкосновенности частной жизни, конфиденциальности и защите информации, а также нормы действующего законодательства;
 - к) прозрачная и эффективная процедура учета фактов и статистических данных, а также мониторинга реализации программ и проведения дополнительных мероприятий;
 - л) меры, направленные на повышение информированности руководства, сотрудников и третьих лиц о существующей программе работы.
6. В связи с этим межотраслевые социальные партнеры подчеркивают важность совместной работы на национальном и местном уровнях для выявления фактов насилия и притеснения и их предотвращения за счет реализации последовательных и комплексных программ.

(IV) РЕАЛИЗАЦИЯ И ПОСЛЕДУЮЩИЕ ШАГИ

Реализация данных принципов и последующие мероприятия в рамках настоящего Руководства включает в себя три этапа.

1-й этап — принятие на себя обязательств и меры по распространению Руководства

Социальные партнеры, подписавшие настоящий документ, обязуются распространять данное Руководство и принимать меры для оценки и решения проблемы насилия и притеснения со стороны третьих лиц с использованием программы, описанной в Разделе 3:

- ✓ обратиться к Европейской комиссии с совместным ходатайством о предоставлении поддержки проекту распространения и популяризации настоящего Руководства, включая проведение семинаров до конца 2011 года;
- ✓ содействовать распространению Руководства в государствах - членах ЕС на всех уровнях с учетом национальных особенностей работы (в рамках как совместных, так и индивидуальных программ). Принимая во внимание важность данного вопроса, социальные партнеры также обязуются направить текст настоящего документа в адрес всех значимых заинтересованных лиц на европейском и национальном уровнях. Членам организаций, не относящихся к странам ЕС, также будет предложено воспользоваться настоящим Руководством;

2-й этап — повышение уровня информированности

Национальные социальные партнеры обязуются привлекать общественное внимание к проблеме насилия и притеснения со стороны третьих лиц и обмениваться соответствующим передовым опытом в рамках своих секторов. Это может потребовать принятия любых мер, которые будут адекватны существующему уровню знаний и представления о насилии со стороны третьих лиц в государствах — членах ЕС и (или) отдельных секторах. Если принять во внимание работу, которая уже была проделана в этой области, то можно говорить о следующих возможностях:

- ✓ дальнейшие исследования;
- ✓ публикации;

- ✓ проведение конференций с участием всех заинтересованных сторон для обмена опытом и выработки решений существующей проблемы.

3-й этап — мониторинг и последующие мероприятия

Социальные партнеры, подписавшие настоящий документ, обязуются:

- ✓ направить в 2012 году отчет о проделанной работе в адрес соответствующих отраслевых комитетов по социальному диалогу и наделить Европейские комитеты по социальному диалогу полномочиями для подготовки совместного отчета;
- ✓ принимать во внимание настоящее Руководство при подготовке следующей рабочей программы ЕС по социальному диалогу;
- ✓ проводить межотраслевые заседания для обсуждения результатов проведенной работы (совместная итоговая оценка достигнутых результатов запланирована на 2013 год).