



Европейски Социален диалог
МЕЖДУОТРАСЛЕВИ НАСОКИ ЗА ПРОТИВОДЕЙСТВИЕ СРЕЩУ
НАСИЛИЕТО И ТОРМОЗА НА РАБОТНОТО МЯСТО, ПРИЧИНЕНИ ОТ
ТРЕТИ СТРАНИ
EPSU, UNI europa, ETUCE, HOSPEEM, CEMR, EFEE, EuroCommerce,
CoESS 16 Юли 2010

(I) Увод

1. Целта на приемането на настоящите Насоки е да създаде възможност за всяко работно място за бъдат провеждани адекватни политики, насочени към намаляване насилието и тормоза причинени от трети страни. Настоящите насоки предоставят набор от практически стъпки, които трябва да бъдат предприети от работодателите, работещите и техните представители, да предотвратят проблеми на мигриращите работници.

Предлаганите стъпки информират за добрите практики, прилагани с търговията и услугите, които разбира се могат да бъдат допълнени с специфични/ допълнителни мерки и дейности.

2. В съответствие с европейското и националните законодателства и двете страни – работодател и работещи имат задължения относно здравето и безопасността на работното място. Въпреки, че задължението да осигури здравословни и безопасни условия на труд е на работодателя, работещите също имат задължения да полагат доколкото това е по силите им грижи за опазване на своето здраве и работоспособност, както да опазват здравето на своите колеги съгласно обучението и инструкциите за поведение на конкретното работно място. Работодателя същевременно е задължен да се консултира с работещите или с техните представители по всички въпроси свързани със здравословните и безопасни условия на труд. Това задължение на практика потвърждава логиката на европейския законодател, които постановява че съвместния подход е най-удачен за приложение по въпросите за здравето и безопасността при работа.

Това можем да забележим и от приетите европейски Директиви като :

- Директива 89/391/EO Директива на Съвета от 12 юни 1989 година за въвеждане на мерки за насърчаване подобряването на безопасността и здравето на работниците на работното място. Член 5 (4 на която постановява “задълженията на работниците и служителите по принцип не засягат отговорностите на работодателя.”)
- Директива 2000/43/EO от 29 юни 2000 Относно принципа на равно третиране на лица, без разлика на расата или етническия произход
- Директива 2000/78/EO от 27 ноември 2000 създаваща общата рамка на равното третиране при заетостта и професията
- Директива 2002/73/EC от 23 септември 2002 допълваща директива на съвета 76/207/EO относно равно третиране на мъжете и жените в достъпа до заетост, квалификация и условия на труд

3. Договарящите си социални партньори на местно и регионално равнище от секторите на здравеопазване, търговия, частните охранители, образованието, които са все повече засегнати от случаи на причинено от трети лица насилие върху работниците, защото това насилие не само е в ущърб на здравето и достойнство на индивида, от една страна, но също така има много реален икономически ефект по отношение отсъствията от работното място, моралния климат и текуществото на персонала. Насилие от трета страна може да се създаде такава професионална среда, която да не е безопасна и дори да застрашава обществеността и потребителите на услуги, като следователно има широк негативен социален ефект.

4. Насилието и тормоза на работното място, причинени от трети страни могат да имат многообразни форми като:

- а) Физическо, психическо, вербално или сексуално насилие
- б) Да бъде еднократно или систематично поведение на индивид или на група индивиди
- в) да бъде породено от поведението или от действията на клиенти, на потребителите, на пациенти ,
- г) Случай на неуважение или на физически заплахи;
- д) Да бъдат породени от ментални или физически заболявания, да бъдат мотивирани по емоционални причини, от лични несполуки, от предразсъдъци по полов, расов, етнически или религиозен принцип, инвалидност или сексуална ориентация.
- е) Да представляват криминална заплаха на работещите, да накърняват неговата репутация, както и тази на работодателя или на потребителите. Подобни заплахи изискват намесата на обществените власти при тяхното разрешаване
- ж) дълбоко да накърняват личността и достойнството на жертвата
- з) Да се случват на работно или на обществено място.
- и) да се случват в кибер пространството посредством съвременните комуникационни технологии.

5. Проблемът с насилието причинено от трета страна е в голяма степен различен от въпроса за насилието и тормоза (между колеги) на работното място и той е достатъчно значими от гледна точка на нейното въздействие върху здравето и безопасността на работниците и икономическите последствия .

6. Въпреки, че съществуват секторни и организационни различия по отношение на насилието, причинено от трети страни с него се сблъскват работещите в различни професии и от различни работни места, следователно основните елементи на добри практики и стъпки

за справяне с това са общи за всички работни среди. Тези елементи са: подход на изграждане на партньорства; ясни определения и правила, превенция чрез оценка на риска, повишаване на информираността, обучение; ясна отчетност и проследяване, както и коректна преценка на ситуацията.

7. С подкрепата на Европейската комисия социалните партньори от различните отрасли проведоха две задълбочени конференции в Брюксел на 14 март 2008 и на 22 октомври 2009 на които синдикалните лидери обстойно разглеждаха проблемите с насилието на работното място причинено от трети страни и достигнаха да общи изводи, след обсъждане на конкретни случаи и факти. На основа на тези заключения са подгответи и настоящите насоки. Те допълват между професионалното Споразумение за насилието и тормоза на работното място от 26 април 2007.

8. Начинът, по който са организирани всички отделни предоставяни услуги отразява националните, регионалните и местните условия. Когато социалните партньори вече провежда мерките, предвидени в настоящите насоки те трябва и да докладват за своите действия, както и за постигнатия напредък.

9. Социалните партньори от различните отрасли признават, че както работещите така и работодателите имат професионалното, етическото и законовото задължение да се отнасят добре в професионалната среда, един към друг като поддържат нормални колегиални отношения.

(II) Цели

1. Целта на настоящите Насоки и да създаде възможности за всяко работно място за бъдат провеждани адекватни политики насочени към намаляване насилието и тормоза от трети страни, както и за борба с последиците от подобно насилие.

2. Социалните партньори от отделните отрасли признават, че са необходими практически мерки за противодействие на насилието, и тормоза на работното място, причинени от трети. Такива мерки трябва да бъдат разработени и приети към множество работни места. Тези мерки трябва да бъдат насочени към:

а) Повишаване на осведомеността и разбирането на работодателите, работниците, техните представители, както и на останалите обществени органи (например Агенции по здраве и безопасност, полицията и т.н.) по въпроса за насилието причинено от трето лице

- б) Да демонстрира ангажимента на социалните партньори да работят заедно и да споделят опит си и добрите практики с цел да си помогат един на друг за предотвратяване и намаляване на проявите на тормоз и / или насилие, предизвикани от трети страни, за да се намали въздействието им върху здравето на работниците и служителите, тяхното благополучие, заболеваемост, производителност.
- в) Запознаване на работодателите, работниците и техните представители на всички равнища с настоящите насоки за установяване, предотвратяване на управление и справяне с проблемите свързани с тормоза и насилието предизвикана от трети страни на работното място.

(III) Стъпки за идентифициране, предотвратяване, намаляване и ограничаване на щетите от тормоза и насилието на работното място причинени от трети страни

1. Вероятността от прояви на тормоз и / или насилие от трети страни, могат да бъдат намалени чрез повишаване информираността по въпроса между работодателите, работниците и потребителите на услуги и гарантиране, че мениджърите и работниците ще получат подходящо разбиране и обучение за справяне с тези проблеми.
2. Най-успешните инициативи за справяне с насилието включват участието като социалните партньори от самото възникване като предполага "холистичен" подход, който обхваща всички аспекти от повишаване на осведомеността по превенция и предпазване, както и методите за отчитане, подкрепа на жертвите и оценка и наблюдение на напредъка.
3. Работодателите трябва да имат ясна политическа рамка за предотвратяване и управление на тормоза и насилието причинени от страна на трети страни, които следва да бъдат включени в техните политики по опазване на общото здравословно състояние и политиките за безопасност на труда. Тези политики трябва да бъдат разработени от работодателите, след консултации с работниците и техните представители, в съответствие с националното законодателство, колективните трудови договори и / или добри практики. По-специално здравето оценките на безопасността и на

риска на работните места, както и отделните функции работа трява да включват ориентирани към действия за оценка на рисковете, породени

4. В многообразния си характер насилието причинено на / или от трето лице означава, че политиките трява да бъдат съобразени със всяка съществуваща работна среда. Следователно съществуващите добри политики практика трява да се обобщават и да се ползва техния опит и свързаните с тях законодателни инициативи, технологиите и т.н. С течение на времето практиката, опитът технологичния напредък следва да предоставят по-добри решения, отколкото са в момента на разположени

5. Най-удачната политическа рамка би могла да бъде приета когато работодателя подкрепи следните основни елементи:

а) Текущо информиране и консултиране с мениджърите, работниците и с техните представители / синдикалните организации на всички етапи на разработване и приемане на мерките и програмите

б) Приемане на ясно и точно определение на понятията тормоз и насилие, причинени от трети страни и разясняване на практически форми, под които то може да бъде проявено

в) Предоставяне на подходяща информация на клиентите, потребителите, ползвателите на услуги – на широката общественост, па учащите и/ или на родителите за случаите на тормоз и насилие към служителите, като недвусмислено се посочва, че подобни прояви няма да бъдат толериани и ще бъдат предприети съответни законообразни действия за защита на засегнатите лица.

г) Провеждане на политика, основана на правилната оценка на риска, на които могат да бъдат подложени представителите на професии и работни практики, които да позволят идентифициране на потенциалните проблеми и създаване на подходящи отговори и модели за поведение, като:

➤ Управление на очакванията чрез предоставяне на ясна информация относно характера и методиката за обслужване клиенти /- потребители на услуги / ученици и родители Информацията трява да съдържа сведения за това какво трява да очакваме от предоставянето на съответните услуги на гражданите и на трети страни и за това как те могат да изразят

недоволство, и същевременно как като техните жалби ще бъдат разследвани

- Създаване на благоприятна и защитна работна среда
- Приемане на „подходящ инструментариум” за защита на служителите – устойчиви информационни канали, осигуряване на наблюдения върху работата им, мерки по сигурността и т.н.
- Сключване на споразумения за сътрудничество с различни институции, които също косвено участват в процеса – полиция, инспекция по труда, социални дейности
- Осигуряване на необходимото професионално обучение за мениджърите и за служителите, които да ги подготвят за повишаване съпричастността им към здравословните и безопасни условия на труд. Тези обучение могат да създават специфични професионални умения, които да позволяват по лесното овладяване и управление на конфликтите.
- Приемане на ясна процедура за наблюдение и разследване на твърденията и сигналите за тормоз и / или насилие от трети страни. И информиране на жертвите на етапите за изпълнението на съответни действия по разследване на случаите.
- Провеждане на твърда политика в подкрепа на служителите, които са изложени на тормоз и / или насилие от страна на трети страни, които в зависимост от обстоятелствата, може да включва медицински (включително психологически), правни, практически и/ или финансова подкрепа (например допълнителни застрахователно покритие, която стига извън законовите задължения).
- Въвеждане на ясни изисквания по отношение начините на докладване на инцидентите от работниците и служителите и на мерките, предприети за защита на тези служители от възможни репресии. Предоставяне на информацията за тези случаи на други публични власти например полицията, здравни служби, агенции и т.н. в рамките на националните практики и процедури.
- Ясна политика за това кога е подходящо да се подават жалби, как да подгответе доклад за претърпения от вас тормоз или как да споделите информация за извършителите на насилие от трета страна с други работодатели, държавни органи, институции. Как да запазите личната неприкосновеност, доверителност спазвайки правните си задължения – т. е кои са принципите за защита на данните.

- Прозрачна и ефективна процедура за регистрация, съхранение и отчитане на данните за подобни случаи, наблюдение на провежданите процедури
 - Мерки за запознаване и пълно въприемане, включително и осъзнаване на необходимостта от тези политики от всички участници в процеса – мениджъри, работещи и трети страни
6. В този смисъл социалните партньори от различните отрасли подчертават съществуващата необходимост и значението на разработването на подходящи последователни подходи на национално и местно равнище за идентифициране и предотвратяване на случаите на тормоз и насилие.

(IV) Изпълнение и последващи стъпки

Изпълнението на настоящите насоки, както и наблюденето на резултатите и бъдещите действия предполагат три фази.

Етап 1 – поемане на ясен ангажимент и разпространение

Договарящите се социални партньори ще разпространят настоящите Насоки и ще предприемат необходимите действия за преодоляване и ограничаване на тормоза и насилието от трети страни , като се позовават на вече посочената по-горе в секция 3 рамка:

- Заедно ще настояват пред Европейската комисия да подкрепи Проект за пропагандиране и разпространение на настоящите Насоки, като организира работни семинари преди края на 2011
- Ще съдействат за разпространението на настоящите насоки в държавите членки на съответните заинтересовани равнища, като отчитат съществуващите национални практики и посредством самостоятелни или съвместни действия. Но основание тяхното становище за проявения обществен интерес, социалните партньори ще информират съответните европейски и национални институции за направените констатации

Етап 2 – Повишаване на осведомеността на обществото

Националните социални партньори ще публикуват и разпространят материали за тормоза и насилието на работното място, причинени от трети страни и ще проучат добрите практики в техните отрасли и сектори.

Това може да включва всички средства анализиращи актуалното състояние и опита по тези обществени явления - на насилие от трети лица вдадената държавата членка и / или сектор и като се вземат

предвид вече достигнатите резултати, включително на възможностите за:

- Бъдещи наблюдения и проучвания
- Подготовка на публикации по темите
- Организиране на конференции, на които всички заинтересовани страни да се запознаят със съществуващите добри практики и да обменят опит за разрешаване на тези проблеми

Етап 3 - Наблюдение на достигнатите резултати и последващи действия

Договарящите се социални партньори ще

- Изготвят Национален доклад за осъществения напредък до 2012 – докладът ще бъде представен на съответните Комитети за секторен социален диалог и ще послужи за изготвянето на общ доклад
- При подготовката на работната програма за социален диалог на европейско равнище, социалните партньори ще включат и основните моменти от настоящите Насоки
- Провеждане на между отраслови срещи и заседания при необходимост и подготвяте на съвместна оценка на изпълнението през 2013.