



EUROPOS SOCIALINIS DIALOGAS DAUGIASEKTORINĖS GAIRĖS, SKIRTOS SPRĖSTI SU TREČIŲJŲ ASMENŲ SMURTU IR PRIEKABIAVIMU DARBE SUSIJUSIUS KLAUSIMUS

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

(i) ĮŽANGA

1. Šiomis gairėmis siekiama užtikrinti, kad kiekvienoje darbovietėje būtų nustatyti konkretūs metodai, kuriais sprendžiamas trečiųjų asmenų smurto klausimas. Gairėse išdėstomi praktiniai veiksmai, kurių gali imtis darbdaviai, darbuotojai ir jų atstovai (profesinės sąjungos), kad sumažintų problemų skaičių, sušvelnintų jų poveikį ir užkirstų joms kelią. Tie veiksmai pagrįsti mūsų sektoriuose nusistovėjusia geriausia praktika, be to, šalia jų galima taikyti ir konkretesnes ir (arba) papildomas priemones.
2. Pagal ES ir nacionalinę teisę darbdaviai ir darbuotojai turi įsipareigojimų saugos ir sveikatos apsaugos srityje. Nors darbdavys yra įpareigotas visapusiškai užtikrinti darbuotojų saugą ir sveikatos apsaugą darbe¹, darbuotojui irgi tenka atsakomybė kiek įmanoma rūpintis savo ir kitų asmenų, kuriems daro poveikį jų veiksmai darbe, sauga ir sveikatos apsauga naudojantis mokymuose įgytomis žiniomis ir jų darbdavio instrukcijomis. Darbdaviai yra įpareigoti konsultuotis su darbuotojais ir (arba) jų atstovais bei leidžia jiems dalyvauti diskusijose visais darbuotojų saugos ir sveikatos apsaugos darbe klausimais. Tai liudija supratimą, jog didžiausia sėkmė lydės tada, jeigu bus veikama bendromis jėgomis.

¹ES teisė apima tokias direktyvas:

Tarybos direktyva 89/391/EEB dėl priemonių darbuotojų saugai ir sveikatos apsaugai darbe gerinti nustatymo. 5 straipsnio 2 dalyje sakoma, kad darbuotojų pareigos saugos ir sveikatos apsaugos darbe srityje nedaro įtakos principui dėl darbdavio atsakomybės;

2000 m. birželio 29 d. Tarybos direktyva 2000/43/EB, įgyvendinanti vienodo požiūrio principą asmenims nepriklausomai nuo jų rasės arba etninės priklausomybės;

2000 m. lapkričio 27 d. Tarybos direktyva 2000/78/EB, nustatanti vienodo požiūrio užimtumo ir profesinėje srityje bendruosius pagrindus;

2002 m. rugsėjo 23 d. Direktyva 2002/73/EB, iš dalies keičianti Tarybos direktyvą 76/207/EEB dėl vienodo požiūrio į vyrus ir moteris principo taikymo įsadarbinimo, profesinio mokymo, pareigų paaukštinimo ir darbo sąlygų atžvilgiu.

3. Gaires pasirašę vietos ir regionų valdžios institucijų, sveikatos apsaugos, prekybos, privačių apsaugos paslaugų teikėjai ir švietimo sektorių socialiniai partneriai² vis labiau rūpinasi trečiųjų asmenų smurto poveikiu darbuotojams, kadangi tai ne tik kenkia asmens sveikatai ir žemina jo orumą, bet ir daro realų poveikį ekonomikai (darbuotojai neateina į darbą, daroma žala darbuotojų moralei, vyksta personalo kaita). Trečiųjų asmenų smurtas taip pat gali sudaryti nesaugias, net gąsdinančias sąlygas gyventojams ir paslaugų naudotojams, todėl daro neigiamą poveikį visai visuomenei.
4. Trečiųjų asmenų smurtas ir priekabiavimas darbe gali įgauti įvairių formų. Šie reiškiniai gali:
 - a) būti fizinio, psichologinio, žodinio ir (arba) seksualinio pobūdžio;
 - b) būti pavieniai incidentai ar reguliariesnio elgesio pavyzdžiai, būdingi vienam asmeniui ar asmenų grupei;
 - c) kilti dėl klientų, užsakovų, pacientų, paslaugų naudotojų, mokinių ar tėvų, visuomenės narių ar paslaugų teikėjų veiksmų ar elgesio;
 - d) būti įvairūs, pradedant nepagarbaus elgesio pavyzdžiais, baigiant rimtesne grėsme ir fizine prievarta;
 - e) įvykti dėl psichikos sveikatos sutrikimų ir (arba) dėl emocinių priežasčių, asmeninės antipatijos, prietarų dėl lyties, rasinės ir (arba) etninės kilmės, religijos ir įsitikinimų, negalios, amžiaus, seksualinės orientacijos ar išvaizdos;
 - f) būti kriminaliniai nusikaltimai, nukreipti prieš darbuotoją ir jo reputaciją ar darbdavio arba kliento nuosavybę. Jie gali būti organizuoti ar įvykti susidarius tam tikroms aplinkybėms, kuomet jiems išspręsti gali prireikti valdžios institucijų įsikišimo;
 - g) giliai paveikti nukentėjusiųjų asmenybę, orumą ir asmens neliečiamybę;
 - h) įvykti darbo vietoje, viešojoje erdvėje ar privačioje aplinkoje ir būti susiję su darbu;
 - i) įgauti virtualaus smurto ir (arba) virtualaus priekabiavimo pavidalus pasitelkiant įvairias informacines ir ryšių technologijas (IRT).
5. Trečiųjų asmenų smurtas iš esmės skiriasi nuo smurto ir priekabiavimo (tarp kolegų) problemos darbe. Tai aktualus klausimas, nes jo poveikis darbuotojų saugai ir sveikatos apsaugai yra labai didelis, be to, jis turi didelės reikšmės ekonomikai, todėl būtina parengti išskirtinį požiūrį į šios problemos sprendimą.
6. Nors įvairiose darbo vietose įvairių profesijų darbuotojų patiriama trečiųjų asmenų smurto atvejams būdingi sektorių ir organizaciniai skirtumai, visose organizacijose pagrindiniai gerosios praktikos metodai ir kovos su smurtu priemonės yra vienodi. Pagrindiniai aspektai būtų šie: partnerystė, aiškios apibrėžtys, prevencinės priemonės (rizikos vertinimas, sąmoningumo didinimas, mokymas, aiški informavimo apie tokius atvejus ir tolesnių veiksmų sistema, tinkamas rezultatų vertinimas).
7. Padedant Europos Komisijai 2008 m. kovo 14 d. ir 2009 m. spalio 22 d. daugiasektoriniai socialiniai partneriai surengė dvi dideles konferencijas Briuselyje. Konferencijose buvo aptarti darbdavių ir profesinių sąjungų tyrimų trečiųjų asmenų smurto klausimais rezultatai, pateiktos konkrečių atvejų studijos ir priimtose bendros išvados. Šios gairės parengtos atsižvelgiant į šias iniciatyvas. Jos papildė tarpsektorinį 2007 m. balandžio 26 d. pagrindų susitarimą dėl priekabiavimo ir smurto darbe.

² Išsamesnė informacija pateikiama priede.

8. Įvairių paslaugų organizavimo ir teikimo būdai priklauso nuo nacionalinių, regioninių ir vietos aplinkybių. Jeigu kai kurie socialiniai partneriai jau įgyvendina šiose gairėse numatytas priemones, pagrindinis jų darbas bus informuoti apie vykdomą pažangą.
9. Daugiasektoriniai socialiniai partneriai pripažįsta, kad darbdaviai ir darbuotojai turi profesinių, etinių ir teisinių įsipareigojimų trečiųjų asmenų ir vienas kito atžvilgiu.

(II) TIKSLAS

1. Šių gairių tikslas – paremti darbdavių, darbuotojų ir jų atstovų (profesinių sąjungų) veiksmus, kad sumažėtų trečiųjų asmenų smurto atvejų skaičius, būtų sušvelnintas jų poveikis bei pasekmės ir šiam smurtui būtų užkirstas kelias.
2. Daugiasektoriniai socialiniai partneriai teigia, kad dauguma darboviečių dar netaiko praktinių priemonių, skirtų užkirsti kelią trečiųjų asmenų priekabiavimui ir (arba) smurtui darbe ir šiems atvejams valdyti. Šios priemonės turėtų:
 - a) didinti darbdavių, darbuotojų, jų atstovų ir kai kurių viešosios valdžios institucijų (pavyzdžiui, sveikatos ir saugumo įstaigų, policijos ir kt. tarnybų) sąmoningumą ir supratingumą trečiųjų asmenų smurto klausimais;
 - b) aiškiai parodyti socialinių partnerių pasiryžimą bendradarbiauti ir dalytis patirtimi bei gerosios praktikos pavyzdžiais, kad būtų galima padėti vieni kitiems užkirsti kelią trečiųjų asmenų smurtui ir (arba) prievartai, šiuos atvejus valdyti, sušvelninti šių reiškinų poveikį darbuotojų sveikatai ir gerovei, darbo našumui ir sumažinti neatvykimų į darbą dėl ligos skaičių;
 - c) būti gairės visų lygių darbdaviams, darbuotojams ir jų atstovams ir padėti nustatyti, valdyti ir spręsti trečiųjų asmenų smurto ir priekabiavimo darbe problemas bei joms užkirsti kelią.

(III) KAIP NUSTATYTI TREČIŲJŲ ASMENŲ SMURTO IR PRIEKABIAVIMO DARBE ATVEJUS, JIEMS UŽKIRSTI KELIĄ, MAŽINTI JŲ SKAIČIŲ IR ŠVELNINTI JŲ POVEIKĮ

1. Trečiųjų asmenų smurto ir (arba) priekabiavimo atvejų skaičių būtų galima sumažinti didinant darbdavių, darbuotojų ir paslaugų naudotojų sąmoningumą šiuo klausimu ir užtikrinant tinkamą mokymą ir konsultacijas vadovams ir darbuotojams.
2. Sėkmingiausių iniciatyvų spręsti smurto problemą esmė – nuo pat pradžių įtraukti socialinius partnerius ir taikyti holistinį požiūrį, kuris apimtų visus aspektus, pradedant sąmoningumo didinimu, prevencija ir mokymu, baigiant pranešimo apie šiuos atvejus metodais, parama nukentėjusiesiems, vertinimu ir nuolatiniu padėties gerinimu.
3. Darbdaviai turėtų turėti aiškius metodus trečiųjų asmenų priekabiavimo ir smurto prevencijai ir valdymui, kurie turėtų būti įtraukti į bendrą saugos ir sveikatos apsaugos politiką. Šią politiką darbdaviai turėtų kurti konsultuodamiesi su darbuotojais ir jų atstovais, atsižvelgdami į nacionalinę teisę, kolektyvines sutartis ir (arba) vietos praktiką. Svarbiausia, kad atliekant sveikatos apsaugos, saugos darbe ar konkrečių funkcijų rizikos vertinimą taip pat būtų atliktas į veiksmus orientuotas trečiųjų asmenų keliamos rizikos vertinimas.

4. Trečiųjų asmenų smurto pobūdis yra toks įvairus, kad kiekviena organizacija turi parengti jos sąlygas atitinkančius metodus. Puikus gerosios praktikos pavyzdys būtų reguliari metodų peržiūra, kad būtų galima atsižvelgti į patirtį ir susijusius pokyčius teisėkūros, technologijų ir kt. srityse. Laikui bėgant moksliniai tyrimai, patirtis ir technologiniai laimėjimai turėtų padėti rasti geresnių sprendimų, negu turima dabar.
5. Tam, kad darbdavio metodai būtų tinkami, juos visų pirma turėtų sudaryti šie elementai:
 - a) nuolatinis informavimas ir konsultavimasis su vadovais, darbuotojais, jų atstovais ir (arba) profesinėms sąjungomis;
 - b) aiški trečiųjų asmenų smurto ir priekabiavimo apibrėžtis, pateikiant įvairių šio reiškinio formų pavyzdžių;
 - c) tinkama informacija klientams, vartotojams, paslaugų naudotojams, visuomenės nariams, mokiniams, tėvams ir (arba) pacientams, pabrėžiant, kad priekabiavimas ir smurtas darbuotojų atžvilgiu nebus toleruojamas ir prireikus bus imamasi teisinių veiksmų;
 - d) rizikos vertinimu grindžiama politika, atsižvelgiant į įvairias profesines sritis, darbo vietas ir praktiką, kuri leistų nustatyti potencialias problemas ir parengti tinkamus atsakymus ir veiksmus, pavyzdžiui:
 - ✓ valdyti lūkesčius teikiant aiškia informaciją apie tai, kokio pobūdžio ir lygio paslaugos gali tikėtis klientai, vartotojai, paslaugų naudotojai, mokiniai ir tėvai; numatyti procedūras, kurių laikydamiesi tretieji asmenys gali išreikšti nepasitenkinimą, o darbdavys – atlikti tyrimus dėl skundų,
 - ✓ kuriant darbo vietą numatyti saugesnę aplinką,
 - ✓ suteikti tinkamų instrumentų darbuotojams apsaugoti, pavyzdžiui, užtikrinti ryšių kanalus, stebėseną, saugumo priemones ir kt.,
 - ✓ sudaryti bendradarbiavimo susitarimus su tiesiogiai susijusiomis viešosios valdžios institucijomis, pavyzdžiui, policija, teismais, socialinėmis tarnybomis ir inspekcijomis;
 - e) tinkamas mokymas vadovams ir darbdaviams, į kurį įeity ir su darbu ir darbo aplinka susijusi bendra sauga ir kurio metu būtų pateikiama konkretnė informacija, pavyzdžiui, metodai, kaip išvengti konflikto ar jį suvaldyti;
 - f) procedūra, kaip stebėti ir tirti kaltinimus dėl trečiųjų asmenų priekabiavimo ir (arba) smurto bei informuoti nukentėjusiuosius apie pažangą dėl kiekvieno susijusio tyrimo ir veiksmo;
 - g) aiškios nuostatos dėl paramos darbuotojams, patiriantiems trečiųjų asmenų priekabiavimą ir (arba) smurtą, teikimo. Parama, atsižvelgiant į aplinkybes, gali būti medicininė (įskaitant psichologinę), teisinė, praktinė ir (arba) finansinė (pavyzdžiui, papildomas draudimas, kuris apimtų ne tik įstatymuose numatytus įpareigojimus);
 - h) aiškūs reikalavimai darbuotojams dėl pranešimo apie smurto ir priekabiavimo atvejus ir aiškūs reikalavimai dėl priemonių, kurių imamasi siekiant apsaugoti šiuos darbuotojus nuo galimų atsakomųjų veiksmų, taip pat reikalavimai, kaip klausimas turi būti sprendžiamas su kitomis viešosios valdžios institucijomis, pavyzdžiui, policija, sveikatos, saugumo ir kt. įstaigomis, vadovaujantis nacionaline praktika ir tvarka;
 - i) aiškios instrukcijos, kada teikti skundą, pranešti apie nusikaltimą ar pasidalyti informacija apie smurtaujančius trečiuosius asmenis su kitais darbdaviais ir valdžios institucijomis, gerbiant asmens neliečiamybę, laikantis konfidencialumo, teisinių įsipareigojimų ir duomenų apsaugos principų;

- j) skaidri ir veiksminga faktų ir skaičių registravimo procedūra siekiant stebėti įgyvendinamą politiką ir užtikrinti tolesnius veiksmus;
 - k) priemonės, skirtos užtikrinti, kad vadovai, darbuotojai ir tretieji asmenys gerai žinotų ir suprastų metodų esmę.
6. Šiuo požiūriu daugiasektoriniai socialiniai partneriai pabrėžia bendradarbiavimo nacionaliniu ar vietos lygmeniu su kitais susijusiais partneriais svarbą siekiant nustatyti smurto ir priekabiavimo atvejus ir jiems užkirsti kelią taikant nuoseklią politiką.

(IV) ĮGYVENDINIMAS IR TOLESNI VEIKSMAI

Gairių įgyvendinimas ir tolesni veiksmai susidarys iš trijų etapų.

1 etapas. Įsipareigojimas ir informacijos skleidimas

Gaires pasirašę socialiniai partneriai skleis informaciją apie gaires ir imsis priemonių, skirtų vertinti trečiųjų asmenų smurto ir priekabiavimo problemą, taikydami III dalyje minimus metodus.

- ✓ Kartu prašys Europos Komisijos paremti informacijos apie gaires skleidimo ir jų propagavimo projektą, be kita ko, organizuojant praktinius seminarus, kuriuos reikėtų surengti iki 2011 m. pabaigos.
- ✓ Ragina visais tinkamais lygmenimis gaires propaguoti valstybėse narėse, atsižvelgiant į nacionalinę praktiką ir imantis bendrų ir (arba) pavienių veiksmų. Kadangi svarstomas klausimas yra labai aktualus, socialiniai partneriai taip pat perduos šį dokumentą visiems susijusiems Europos ir nacionalinio lygmens subjektams. Be to, jie paragins naudotis gairėmis savo partnerius už ES ribų.

2 etapas. Sąmoningumo didinimas

Nacionaliniai socialiniai partneriai stengsis atkreipti dėmesį į trečiųjų asmenų smurto ir priekabiavimo klausimą, savo sektoriuose rinks šios srities gerosios praktikos pavyzdžius ir jais dalysis. Šiuo tikslu jie gali naudotis visomis šiuo metu turimomis priemonėmis ir patirtimi trečiųjų asmenų smurto klausimais konkrečioje valstybėje narėje ir (arba) sektoriuje, atsižvelgdami į jau nuveiktus darbus šioje srityje ir numatydami:

- ✓ vykdyti tolesnius tyrimus,
- ✓ spausdinti leidinius,
- ✓ rengti konferencijas, tokiu būdu skatinant suinteresuotuosius subjektus dalytis geriausia praktika ir (arba) dirbti kartu siekiant rasti problemos sprendimo būdų.

3 etapas. Stebėseną ir tolesni veiksmai

Gaires pasirašę socialiniai partneriai:

- ✓ 2012 m. pateiks pažangos ataskaitą savo sektorių socialinio dialogo komitetams, o savo sektorių Europos socialinio dialogo komitetus įpareigos parengti bendrą ataskaitą;
- ✓ rengdami kito ES socialinio dialogo darbo programą atsižvelgs į šias gaires;
- ✓ prireikus surengs daugiasektorinius posėdžius tolesnių veiksmų klausimais, o 2013 m. parengs bendrą vertinimą.