



## EUROOPA SOTSIAALDIALOG SEKTORITEVAHELISED SUUNISED KOLMANDATE OSAPOOLTE PÕHJUSTATUD VÄGIVALLA JA AHISTAMISE VASTU VÕITLEMISEKS TÖÖKOHAL

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

### (I) SISSEJUHATUS

1. Suuniste eesmärk on kindlustada, et igal töökohal oleks kehtestatud tulemuslikud tegevuspõhimõtted, mis käsitlevad kolmandate osapoolte põhjustatud vägivallat. Suunistes on konkreetsed sammud tööandjatele, töötajatele ja nende esindajatele/ametiühingutele probleemide vähendamiseks, ennetamiseks ja leevendamiseks. Need sammud kajastavad parimat tava, mis meie sektoritasanditel on välja töötatud ja mida võib täiendada konkreetsemate ja/või lisameetmetega.
2. Euroopa Liidu õigusaktid ja liikmesriikide seadused sätestavad töö- ja tervishoiualased kohustused nii tööandjatele kui töötajatele. Kogu tervishoiu ja -ohutuse alane vastutus lasub tööandjal<sup>1</sup>. Aga ka töötaja on kohustatud vastavalt koolitusele ja tööandja juhiste hoolitsemisele nii palju kui võimalik enda ja inimeste, keda tema töö puudutab, tervishoiu ja -ohutuse eest. Samuti on tööandjatel kohustus konsulteerida töötajate ja/või nende esindajatega ning võimaldada töötajatel osaleda kõigi tervishoidu ja -ohutust puudutavate küsimuste lahendamises, sest praktikas kannavad tervishoiu ja ohutuse nimel tehtavad ühised jõupingutused kõige rohkem vilja.

<sup>1</sup>Euroopa Liidu õigus hõlmab järgmisi direktiive:

- ✓ Nõukogu direktiiv 89/391/EMÜ töötajate tervishoiu ja tööohutuse parandamist soodustavate meetmete kehtestamise kohta. Artikli 5 Para (3).sätestab „Töötajate kohustused tervishoiu ja -ohutuse valdkonnas ei mõjuta põhimõtet, et tööandja vastutab.”;
- ✓ Nõukogu 29. juuni 2000. aasta direktiiv 2000/43/EÜ, millega rakendatakse võrdse kohtlemise põhimõtet sõltumata isikute rassilisest või etnilisest päritolust;
- ✓ Nõukogu 27. novembri 2000. aasta direktiiv 2000/78/EÜ, millega kehtestatakse üldine raamistik võrdseks kohtlemiseks töö saamisel ja kutsealale pääsemisel;
- ✓ Nõukogu 23. septembri 2002. aasta direktiiv 2002/73/EÜ, millega muudetakse nõukogu direktiivi 76/207/EMÜ meeste ja naiste võrdse kohtlemise põhimõtte rakendamise kohta seoses töö saamise, kutseõppe ja edutamisega ning töötingimustega.

3. Allakirjutanud kohaliku ja piirkondliku omavalitsuse, tervishoiu, kaubanduse, julgestusteenistuse ja haridussektori<sup>2</sup> sotsiaalpartnerid on üha enam mures selle pärast, millist mõju kolmandate osapoolte põhjustatud vägivald töötajatele avaldab. See vägivald ei kahjusta mitte ainult üksikisikute tervist ja inimväärikust, vaid sel on ka reaalne majanduslik mõju, mis tekib töölt puudumiste, distsipliiniprobleemide ja kaadrivoolavuse tagajärjel. Kolmandate osapoolte põhjustatud vägivald võib luua avalikkusele ja teenusekasutajatele ohtliku ja isegi hirmutava keskkonna ning omab seetõttu laiaulatuslikku negatiivset sotsiaalset mõju.
4. Kolmandate osapoolte põhjustatud vägivald ja ahistamine töökohal võib esineda mitmel kujul. See võib
  - a) olla füüsiline, psühholoogiline, verbaalne ja/või seksuaalne;
  - b) olla üksikisiku või grupi põhjustatud ühekordne juhtum või süstemaatiline käitumisharjumus;
  - c) tuleneda klientide, patsientide, teenusekasutajate, õpilaste või vanemate, elanike või teenusepakkuja tegevusest või käitumisest;
  - d) ulatuda lugupidamatusest kuni tõsisemate ähvarduste ja füüsilise vägivallani;
  - e) olla ajendatud vaimse tervise häiretest ja/või emotsionaalsetest põhjustest, isiklikust sallimatusest, eelarvamustest soolise, rassilise/etnilise kuuluvuse, usutunnistuse või veendumuse, puude, vanuse, seksuaalse sättumuse või kehakuju kohta;
  - f) olla töötaja ja tema maine või tööandja või kliendi vara suhtes toime pandud kuritegu, mis võib olla nii organiseeritud kui oportunistlik ja mis vajab ametivõimude sekkumist;
  - g) sügavalt mõjutada kannatanute isiksust, väärikust ja terviklikkust;
  - h) toimuda töökohal, avalikkuse ees või eraelus ja on seotud tööga ;
  - i) toimuda küberkiusamise/küberahistamisena info- ja kommunikatsioonitehnoloogia (IKT) vahendusel.
5. Kolmandate osapoolte põhjustatud vägivald erineb üsna palju (töötajatevahelisest) vägivalda ja ahistamise probleemist töökohal. Kolmandate osapoolte põhjustatud vägivalda eraldi käsitlemist õigustab selle mõju töötajate tervisele ja ohutusele ning majandusele.
6. Kuigi erinevatel kutsealadel ja töökohtadel töötajaid ähvardava kolmandate osapoolte põhjustatud vägivallaga seoses on nii sektorist tulenevalt kui ka organisatsioonilisi erinevusi, on siiski nii headel tavadel tuginevad põhimõtted kui ka meetmed selle vägivalda vastu võitlemiseks kõikides töökeskkondades ühised. Need põhimõtted on partnerlusel põhinev lähenemine, selged definitsioonid, ennetamine riskihindamise kaudu, teadlikkuse tõstmine, selge aruandlus ja järelkontroll ning asjakohane hindamine.
7. Euroopa Komisjoni toel korraldasid erinevate sektorite sotsiaalpartnerid Brüsselis kaks suurt konverentsi – 14. märtsil 2008. aastal ja 22. oktoobril 2009. aastal, kus esitleti tööandjate ja ametiühingute uuringut kolmandate osapoolte põhjustatud vägivalda kohta koos juhtumiuuringute ja ühiste järeldustega. Nendel algatustel suunised tuginevadki. Suunised täiendavad 26. aprilli 2007. aasta sektoriteülest raamkokkulepet, mis käsitleb ahistamist ja vägivalda töökohal.

---

<sup>2</sup> Üksikasjad on toodud lisas

8. See, kuidas konkreetseid teenuseid korraldatakse ja pakutakse, peegeldab riiklikke, piirkondlikke ja kohalikke olusid. Kui sotsiaalpartnerid suunistes toodud meetmeid juba rakendavad, on peamine ülesanne saavutatud edu kohta aru andmine.
9. Erinevate sektorite sotsiaalpartnerid tõdevad, et tööandjatel ja töötajatel on kutsealased, eetilised ja juriidilised kohustused nii kolmandate osapoolte kui üksteise ees.

## **(II) EESMÄRK**

1. Suuniste eesmärk on toetada tööandjate, töötajate ja nende esindajate/ametiühingute tegevusi kolmandate osapoolte põhjustatud vägivalla ja selle tagajärgede ennetamiseks, vähendamiseks ja leevendamiseks.
2. Sektoritasandi sotsiaalpartnerid nõustuvad, et meetmed töökohal toimuva ja/või kolmandate poolte põhjustatud ahistamise ennetamiseks ja haldamiseks tuleb mitmel töökohtadel alles välja töötada. Need meetmed peaksid
  - a) suurendama tööandjate, töötajate, nende esindajate ja teiste ametiasutuste (nt töö- ja tervishoiuasutuste, politsei jne) teadlikkust ja arusaama kolmandate poolte põhjustatud vägivalla teemal;
  - b) näitama sotsiaalpartnerite pühendumust teha koostööd ja jagada kogemusi ning näiteid headest tavadest, et aidata ennetada kolmandate osapoolte õhutatud ahistamist ja/või vägivalda ja sellega toime tulla, et vähendada selle mõju töötajate tervisele ja heaolule, töölt puudumisele haiguse tõttu ning tootlikkusele;
  - c) andma kõikide tasandite tööandjatele, töötajatele ja nende esindajatele suunised, et teha kindlaks, ennetada, menetleda kolmandate osapoolte põhjustatud ahistamise ja vägivalla juhtumeid töökohal ja probleemiga võidelda.

## **(III) MEETMED TÖÖL ESINEVA KOLMANDATE OSAPOOLTE PÕHJUSTATUD AHISTAMISE JA VÄGIVALLA KINDLAKSMÄÄRAMISEKS, ENNETAMISEKS, VÄHENDAMISEKS JA LEEVENDAMISEKS**

1. Kolmandate osapoolte põhjustatud ahistamise ja/või vägivalla esinemise tõenäosust saab vähendada tööandjate, töötajate ja teenusekasutajate teadlikkuse tõstmise kaudu ning tagades juhtidele ja töötajatele vastavad suunised ja koolituse.
2. Kõige edukamad algatused vägivalla vastu võitlemiseks hõlmavad sotsiaalpartnerite kaasamist kohe algusest ning terviklikku lähenemist, milles käsitletakse kõiki aspekte alates teadlikkuse tõstmisest ennetustöö ja koolituse kaudu kuni aruandluse, kannatanute toetamise ning hindamise ja järjepideva parendamise meetodikani.
3. Tööandjatel peaks olema selge tegevuspõhimõtete raamistik kolmandate poolte põhjustatud ahistamise ja vägivalla ennetamiseks ja juhtumite menetlemiseks, mis tuleks liita nende üldiste tervishoiu ja -ohutuse eeskirjadega. Tööandjad peaksid need tegevuspõhimõtted välja töötama koostöös töötajate ja nende esindajatega vastavalt kohalikele seadusandlusele, kollektiivlepingutele ja/või tavadele. Töökohtade ja üksikute tööülesannete tervishoiu- ja ohutusealased riskihinnangud peaksid sisaldama kolmandate poolte põhjustatud riskide tugevusele suunatud hinnangut.

4. Kolmandate osapoolte põhjustatud vägivalda mitmekülgsus tähendab, et tegevuspõhimõtted tuleb luua eraldi iga töökeskkonna jaoks. Hea tava on tegevuspõhimõtteid järjepidevalt üle vaadata, et arvestada saadud kogemusi ja seadusandluses, tehnoloogias jm toimuvaid arenguid. Aja möödudes peaksid teadustegevus, kogemused ja tehnoloogia edusammud võimaldama hetkel olemasolevatest paremaid lahendusi.
5. Eriti toetavad tööandja jaoks sobivat tegevuspõhimõtete raamistikku järgmised elemendid:
  - a) pidev informeerimine ja konsulteerimine juhtide, töötajate ja nende esindajate/ametiühingutega kõikidel etappidel;
  - b) kolmanda osapoolte põhjustatud vägivalda ja ahistamise selge definitsioon koos näidetega selle võimalikest vormidest;
  - c) asjakohane teave klientidele, teenusekasutajatele, elanikele, õpilastele, vanematele ja/või patsientidele, milles sätestatakse, et ahistamist ja töötajatevastast vägivalda ei sallita ja selle vastu rakendatakse vastavaid õiguslikke meetmeid;
  - d) tegevuspõhimõtted, mille aluseks on riskihinnang, milles arvestatakse erinevaid kutsealasid, töökohti ja töötavasid ning mille abil saab kindlaks määrata võimalikke probleeme ja asjakohaste reageeringute ja tavade mudeli, näiteks
    - ✓ ootuste täitmine, andes selget informatsiooni selle kohta, millist teenuse iseloomu ja taset peaksid kliendid/teenusekasutajad/õpilased ja vanemad ootama ning menetlusreeglid kolmandate osapoolte suhtes rahulolematuse väljendamiseks ja selliste kaebuste uurimiseks;
    - ✓ ohutuma keskkonna loomine töökoha kujundamisel;
    - ✓ sobivate vahendite, nagu sidekanalid, seire, turvameetmed jms pakkumine töötajate kaitsmiseks;
    - ✓ koostöölepingud vastavate ametiasutustega nagu politsei, kohus, sotsiaaltalitused ja inspeksioonid;
  - e) asjakohane koolitus juhtidele ja töötajatele, mis hõlmab üldist tööülesannete ja töökeskkonnaga seotud ohutust ja millesse võib kaasata konkreetsemate oskuste õpetamist, näiteks konfliktide vältimise või lahendamise võtted;
  - f) menetlusreeglid väidetava ahistamise ja/või vägivalda jälgimiseks ja uurimiseks ning kannatanutele juurdluse ja hagi menetluse kulgemise kohta info andmiseks;
  - g) selged tegevuspõhimõtted kolmandate osapoolte põhjustatud ahistamise ja/või vägivaldaga kokkupuutuvatele töötajatele osutatava abi kohta, mis sõltuvalt asjaoludest võib hõlmata meditsiinilist (sh psühholoogilist), õiguslikku, praktilist ja/või rahalist abi (nt täiendavat kindlustuskaitset, mis ületab seadusest tulenevaid kohustusi);
  - h) selged nõuded selle kohta, mida ette võtta, kui töötajad teatavad juhtumist ja milliseid meetmeid rakendatakse töötajate kaitsmiseks võimaliku kättemaksu eest ning selle kohta, kuidas edastada info kooskõlas riigisiseste tavade ja menetlusreeglitega nagu politsei, töö- ja tervishoiuamet jne;
  - i) selged tegevuspõhimõtted selle kohta, millal on kohane esitada kaebust, teatada kuriteost või jagada teiste töötajate ja ametivõimudega teavet kolmandatest osapooltest vägivaldaaktide toimepanijate kohta, austades isiku väärikust, konfidentsiaalsust, õiguslikke kohustusi ja andmekaitse põhimõtteid;

- j) selged ja tõhusad reeglid asjaolude ning andmete ja arvnäitajate kajastamiseks, et jälgida ja tagada kehtestatud tegevuspõhimõtete täitmine;
  - k) meetmed, millega tagatakse, et juhtkond, töötajad ja kolmandad osapooled tegevuspõhimõtete raamistikku tunneksid ja mõistaksid.
6. Siinkohal rõhutavad sektoritasandi sotsiaalpartnerid nii riikliku kui kohaliku tasandi asjakohaste partnerite koostöö osatähtsust, et vägivalda ja ahistamist järjepidevalt rakendatavate tegevuspõhimõtetega kindlaks teha ja ennetada.

#### **(IV) RAKENDAMINE JA JÄRGMISED SAMMUD**

Suuniste rakendamine ja järelkontroll toimub kolmes etapis.

##### **1. etapp – kohustuse võtmine ja levitamine**

Allakirjutanud sotsiaalpartnerid levitavad suuniseid ja rakendavad meetmeid kolmandate osapoolte põhjustatud ahistamise ja vägivalda hindamiseks ja käsitlemiseks, kasutades punktis 3 sätestatud tegevuspõhimõtete raamistikku.

- ✓ Ühiselt paluvad partnerid Euroopa Komisjonil toetada projekti, millega suuniseid levitatakse ja edendatakse, sh seminare, mida korraldatakse veel 2011. aastal.
- ✓ Julgustada suuniste edendamist liikmesriikide kõikidel vastavatel tasanditel ühiste ja/või eraldiseisvate meetmete kaudu, arvestades kohalikke tavaid. Pidades silmas seda, millist huvi kõnealuse küsimuse vastu üles näidatakse, edastavad sotsiaalpartnerid dokumendi kõigile vastavatele huvigruppidele nii Euroopa kui ka liikmesriikide tasandil Samuti kutsuvad partnerid väljaspool EL asuvaid liikmeid üles suuniseid kasutama.

##### **2. etapp – teadlikkuse tõstmine**

Liikmesriikide sotsiaalpartnerid avalikustavad kolmandate osapoolte põhjustatud ahistamise ja vägivalda küsimuse ning arendavad ja jagavad erinevate sektorite parimaid tavaid. See hõlmab kõiki vahendeid, mis puudutavad kolmandate osapoolte põhjustatud vägivalda ja mis vastavad olemasolevate teadmiste ja kogemuste tasemele konkreetses liikmesriigis ja/või sektoris ning arvestavad tööd, mis selles valdkonnas juba tehtud on, sh järgmisi võimalusi:

- ✓ täiendav uurimine;
- ✓ trükised;
- ✓ konverentsid, mis koondavad huvitatud osapooli, et jagada head tava ja/või teha koostööd probleemile lahenduste leidmiseks.

##### **3. etapp – jälgimine ja järelkontroll**

Allakirjutanud sotsiaalpartnerid

- ✓ esitavad aastal 2012 vastavatele sektoritasandi sotsiaaldialoogi komiteedele arenguaruande ja teevad ühise aruande koostamise ülesandeks vastavate sektorite Euroopa sotsiaaldialoogi komiteedele;
- ✓ võtavad suuniseid arvesse järgmise EL sotsiaaldialoogi tööplaani koostamisel;

Euroopa sotsiaaldialoog  
Sektoritevahelised suunised kolmandate osapoolte põhjustatud vägivalda ja ahistamise vastu  
võitlemiseks töökohal  
EPSU, UNI europa, ETUCE, HOSPEEM, CEMR, EFEE, EuroCommerce, CoESS

---

- ✓ sektoriteülesed järelkontrollikoosolekud toimuvad vastavalt vajadusele ja lõplik ühine hindamine toimub aastal 2013.

U:\09 - LRG\valdkonna sotsiaalne dialoog LRG\valdkondadevaheline vägivalda\suuniste algatus