



## EURÓPAI SZOCIÁLIS PÁRBESZÉD: MULTISZEKTORÁLIS IRÁNYMUTATÁSOK A HARMADIK FÉL ÁLTAL A MUNKAVÉGZÉSSEL ÖSSZEFÜGGÉSBEN ELKÖVETETT ERŐSZAKOS CSELEKMÉNYEK ÉS ZAKLATÁS MEGOLDÁSÁRA

### (I) BEVEZETÉS

1. Jelen iránymutatások célja annak biztosítása, hogy minden egyes munkahely rendelkezzen olyan eredmény-orientált politikával, amely a harmadik fél által elkövetett erőszakos cselekmények kérdésével foglalkozik. Az iránymutatások meghatározzák azokat a tényleges lépéseket, amelyeket a munkáltatók, a munkavállalók és azok képviselői, illetve a szakszervezetek tehetnek a szóban forgó problémák csökkentése, megelőzése és enyhítése érdekében. Ezen lépések a mi ágazatainkban kifejlesztett leghatékonyabb gyakorlatokat tükrözik, azonban specifikusabb és/vagy további intézkedésekkel is kiegészíthetők.

2. Az uniós és a nemzeti jognak megfelelően mind a munkáltatók, mind a munkavállalók rendelkeznek bizonyos kötelezettségekkel az egészségvédelem és biztonság területén. Az egészséges és biztonságos munkafeltételek megteremtése a munkáltató kötelezettsége,<sup>1</sup> ugyanakkor – a munkáltató által nyújtott munkavédelmi oktatásnak és a munkáltatói utasításoknak megfelelő mértékben – a munkavállaló is felelős saját, illetve más, a munkavégzése révén érintett személyek egészségéért és biztonságáért. A munkáltató köteles továbbá konzultációt folytatni a munkavállalókkal és/vagy azok képviselőivel, és lehetővé tenni számukra, hogy azok minden, a munkavégzéssel összefüggésben felmerült, az egészségvédelemmel és a biztonsággal kapcsolatos kérdésben közreműködhessenek. Mindezekből az következik, hogy a legsikeresebb módszer az, ha egy, az egészségvédelemmel és biztonsággal kapcsolatos közös szemléletmód kerül kialakításra.

3. A helyi és területi önkormányzatok, az egészségügyi, a kereskedelmi, a magánbiztonság-szolgálati, illetve az oktatási szektor<sup>2</sup> aláíró szociális partnereit

<sup>1</sup> Az uniós jog a következő irányelveket tartalmazza:

- A Tanács 89/391/EGK irányelve a munkavállalók munkahelyi biztonságának és egészségvédelmének javítását ösztönző intézkedések bevezetéséről. Az 5. cikk (3) bekezdés kimondja, hogy „A munkavállalóknak a munkahelyi biztonság és egészségvédelem terén fennálló kötelezettségei nem érintik a munkáltató felelősségének elvét.”
- A Tanács 2000/43/EK irányelve (2000. június 29.) a személyek közötti, faji- vagy etnikai származásra való tekintet nélküli egyenlő bánásmód elvének alkalmazásáról
- A Tanács 2000/78/EK irányelve (2000. november 27.) a foglalkoztatás és a munkavégzés során alkalmazott egyenlő bánásmód általános kereteinek létrehozásáról
- Az Európai Parlament és a Tanács 2002/73/EK irányelve (2002. szeptember 23.) a férfiak és nők közötti egyenlő bánásmód elvének a munkavállalás, a szakképzés, az előmenetel és a munkakörülmények terén történő végrehajtásáról szóló 76/207/EGK tanácsi irányelv módosításáról

<sup>2</sup> A részleteket lásd a mellékletben.

EURÓPAI SZOCIÁLIS PÁRBESZÉD:  
MULTISZEKTORÁLIS IRÁNYMUTATÁSOK A HARMADIK FÉL ÁLTAL A  
MUNKAVÉGZÉSSSEL ÖSSZEFÜGGÉSBEN ELKÖVETETT ERŐSZAKOS  
CSELEKMÉNYEK ÉS ZAKLATÁS MEGOLDÁSÁRA

---

egyre inkább foglalkoztatják a munkavállalókon harmadik fél által elkövetett erőszakos cselekmények hatásai, minthogy az ilyen cselekmények nem csupán az egyén egészségét és méltóságát aknázzák alá, de a munkahelyről való távollét, a közhangulat és a személyzet nagymértékű fluktuációja tekintetében valós gazdasági hatással is bírnak. A harmadik fél által elkövetett erőszakos cselekmények ezenkívül széleskörű negatív társadalmi hatással rendelkeznek, ugyanis olyan környezetet teremthetnek, amely a nyilvánosság és a szolgáltatás igénybevevői számára veszélyesnek, mitöbb rémisztőnek tűnhet.

4. A harmadik fél által elkövetett, munkahelyi erőszakos cselekmények és zaklatások számos formát ölthetnek:

- a) lehetnek fizikai, pszichológiai, verbális és/vagy szexuális jellegűek.
- b) lehetnek egyszeri esetek vagy egy egyén vagy csoport rendszeresebb viselkedésformái,
- c) kiválthatják őket az ügyfelek, a vásárlók, a betegek, a szolgáltatások igénybevevői, adiakok vagy szülők, a közösség tagjai, a tiszteletlenség esetétől a komolyabb fenyegetésekig és a fizikai bántalmazásig terjedhetnek,
- d) előidézhetik őket mentális egészségügyi problémák és/vagy lehetnek érzelmi okok, személyes ellenszenv, illetve nemmel, faji vagy etnikai hovatartozással, vallással vagy hitbéli meggyőződéssel, rokkantsággal, korral, szexuális irányultsággal vagy testképpel kapcsolatos előítéletek által motiváltak,
- e) kimeríthetik a munkavállalót és az ő hírnevét, illetve a munkáltató vagy az ügyfél tulajdonát sértő valamely – akár szervezeten elkövetett, akár alkalmi jellegű – bűncselekmény törvényi tényállási kereteit, ami a közhatóságok beavatkozását eredményezi
- f) nagymértékben befolyásolhatják az áldozatok személyiségét, méltóságát és sértetlenségét,
- g) ha a munkával kapcsolatosak, bekövetkezhetnek a munkahelyen, közterületen vagy magánkörnyezetben
- h) a széleskörű információkon és kommunikációs technológiákon (ICT) keresztül bekövetkezhetnek internetes zaklatás formájában.

5. Megállapítható, hogy a harmadik fél által elkövetett erőszak kérdése rendelkezik olyan megkülönböztető jegyekkel a munkahelyi, kollégák közötti erőszak és zaklatás kérdéséhez képest, illetőleg kellően jelentősek a dolgozók egészségére és biztonságára gyakorolt, illetve a gazdasági hatásai ahhoz, hogy eltérő megközelítése indokolt legyen.

6. Habár a harmadik fél által elkövetett erőszakos cselekményekkel érintett, különböző hivatással rendelkező és eltérő munkahelyeken foglalkoztatott dolgozók más és más ágazati és szervezeti modellekkel találják szemben magukat, a szóban forgó probléma megoldását célzó megfelelő gyakorlat kulcselemei minden munkakörnyezetre nézve azonosak. Ezen kulcselemek: a partnerségi szemlélet, a világos fogalom meghatározások, a megelőzés kockázatértékelés útján, a figyelemfelhívás, a képzés, az egyértelmű jelentéstételi és nyomonkövetési rendelkezések és a helyes kiértékelések.

7. A multiszektorális szociális partnerek az Európai Bizottság támogatásával két lényeges konferenciát szerveztek Brüsszelben (2008. március 14-én, illetve 2009. október 22-én), melyeken a munkáltatók és a szakszervezetek a harmadik fél által elkövetett erőszakos cselekményekkel kapcsolatos kutatásaik mellett bemutatásra kerültek a vonatkozó esettanulmányok és az együttes következtetések is. Jelen iránymutatások ezen kezdeményezéseken alapulnak és kiegészítik az ágazatok közötti, 2007. április 26-án kelt, a munkahelyi zaklatásról és erőszakról szóló keretmegállapodást.

EURÓPAI SZOCIÁLIS PÁRBESZÉD:  
MULTISZEKTORÁLIS IRÁNYMUTATÁSOK A HARMADIK FÉL ÁLTAL A  
MUNKAVÉGZÉSEL ÖSSZEFÜGGÉSBEN ELKÖVETETT ERŐSZAKOS  
CSELEKMÉNYEK ÉS ZAKLATÁS MEGOLDÁSÁRA

---

8. Az egyes szolgáltatások megszervezésének és biztosításának módja a nemzeti, regionális és helyi viszonyokat tükrözi. Ahol a szociális partnerek már megvalósították a jelen iránymutatásokban meghatározott intézkedéseket, a fő feladat az elért eredmények jelentése.

9. A multiszektorális szociális partnerek felismerik, hogy a munkáltatókat és a munkavállalókat egymással és a harmadik felekkel szemben is terhelik bizonyos szakmai, etikai és jogi kötelezettségek.

## **(II) CÉL**

1. Jelen iránymutatások célja a munkáltatók, a munkavállalók és azok képviselői / a szakszervezetek azon fellépéseinek támogatása, melyek a harmadik fél által elkövetett erőszakos cselekmények és azok következményei megelőzésére, csökkentésére és enyhítésére irányulnak.

2. A multiszektorális szociális partnerek felismerik, hogy a munkahelyi zaklatások és/vagy a harmadik fél általi erőszak megelőzését és kezelését szolgáló tényleges intézkedések sok munkahelyen még kialakításra várnak. Ezen intézkedéseknek alkalmasnak kell lenniük arra, hogy

- a) növeljék a munkáltatók, a munkavállalók, azok képviselői és más közhatóságok (pl. egészségügyi és biztonságvédelmi hivatalok, rendőrség, stb.) a harmadik fél által elkövetett erőszakos cselekményekre irányuló figyelmét és az ilyen cselekmények felismerését
- b) igazolják a szociális partnereknek az együttműködésre, illetve a tapasztalatok és a bevált gyakorlatok megosztására irányuló, azon okból fakadó elkötelezettségét, hogy segítsék egymást a harmadik felek általi zaklatással és/vagy erőszakkal kapcsolatos problémák elkerülésében és kezelésében, azon célból, hogy csökkentsék a munkavállalók egészségére és közérzetére, a betegállományra és a produktivitásra gyakorolt hatásokat
- c) a munkáltatókat, a munkavállalókat és azok képviselőit minden szinten iránymutatásokkal lássák el, hogy a munkával kapcsolatos, harmadik felek által elkövetett zaklatásból és erőszakból fakadó problémák felismerhetők, elkerülhetők, kezelhetők és megoldhatók legyenek.

## **(III) LÉPÉSEK A HARMADIK FÉL ÁLTAL A MUNKAVÉGZÉSEL ÖSSZEFÜGGÉSBEN ELKÖVETETT ZAKLATÁS ÉS ERŐSZAKOS CSELEKMÉNYEK FELISMERÉSÉRE, MEGELŐZÉSÉRE, CSÖKKENTÉSÉRE ÉS ENYHÍTÉSÉRE**

1. A harmadik fél által elkövetett zaklatás és/vagy erőszakos cselekmények előfordulásának valószínűsége csökkenthető a munkáltatók, a munkavállalók és a szolgáltatás igénybevevői figyelmének a szóban forgó témára való felhívásával, illetve a vezetők és a munkavállalók megfelelő iránymutatásának és képzésének biztosításával.

2. Az erőszak kezelését szolgáló legsikeresebb kezdeményezések magukban foglalják mindkét szociális partner a kezdetektől történő bevonását, illetve egyfajta „holisztikus” szemléletmód kialakítását, mely minden aspektust felölel, a figyelemfelhívástól kezdve, a

EURÓPAI SZOCIÁLIS PÁRBESZÉD:  
MULTISZEKTORÁLIS IRÁNYMUTATÁSOK A HARMADIK FÉL ÁLTAL A  
MUNKAVÉGZÉSEL ÖSSZEFÜGGÉSBEN ELKÖVETETT ERŐSZAKOS  
CSELEKMÉNYEK ÉS ZAKLATÁS MEGOLDÁSÁRA

---

megelőzésen, a képzésen, a jelentéstétel formáin és az áldozatok támogatásán keresztül, egészen az értékelésig és a folyamatban lévő fejlődési irányokig.

3. A munkáltatóknak a harmadik fél által elkövetett zaklatás és erőszak megelőzésére és kezelésére világos politikát kell kialakítaniuk, melyet az egészségvédelemmel és biztonsággal kapcsolatos általános politikájuk részévé kell tenniük. Az ezirányú politikát a munkáltatóknak a munkavállalókkal és azok képviselőivel folytatott konzultációknak megfelelően, a nemzeti törvényhozással, a kollektív megállapodásokkal, és/vagy gyakorlattal összhangban kell kialakítaniuk. Különösen a munkahelyek és az individuális munkakörnyezetek kockázatértékeléseinek kell az egészség és a biztonság tekintetbevétele mellett a harmadik felektől származó kockázatok tevékenységorientált értékelését is tartalmaznia.

4. A harmadik fél által elkövetett erőszak azon természetéből fakadóan, hogy annak többféle megjelenési formája lehet, az intézkedéseket az egyes munkakörnyezeteknek megfelelően kell kialakítani. A bevált gyakorlati politikák keretében ezen intézkedéseket rendszeresen felül kell vizsgálni, hogy a tapasztalatokat és az elért eredményeket a törvényhozásban, a technológiában, stb. figyelembe lehessen venni. A kutatásnak, a tapasztalatoknak és a technológiai fejlesztéseknek idővel a jelenleginél jobb megoldásokat kell eredményezniük.

5. Különösen a következő elemek szolgálnak a munkáltatók megfelelő stratégiai működési keretének alapjául:

- a) a vezetők, a munkavállalók és azok képviselői / a szakszervezetek minden szinten történő folyamatos tájékoztatása, a velük való folyamatos konzultáció
- b) a harmadik fél által elkövetett erőszak és zaklatás egyértelmű meghatározása, annak különböző megvalósulási formáira példák hozatala
- c) az ügyfelek, a vásárlók, a szolgáltatás igénybevevői, a közösség tagjai, a diákok, a szülők, és/vagy a betegek megfelelő tájékoztatása arról, hogy a munkavállalókat érintő zaklatás és erőszak nem megengedett, és arról, hogy ha a feltételek fennállnak, jogi lépések tételére is sor fog kerülni
- d) egy olyan kockázatértékelésen alapuló politika kialakítása, amely alkalmas arra, hogy tekintettel legyen a különböző foglalkozásokra, helyszínekre és munkagyakorlatokra, és képes lehetővé tenni a potenciális problémák felismerését és a megfelelő válaszlépések és gyakorlatok kidolgozását, mint például:
  - a várakozások kezelése azáltal, hogy sor kerül az ügyfelek, a vásárlók, a szolgáltatás igénybevevői, a diákok és szülők egyértelmű tájékoztatására az általuk elvárható szolgáltatás természetéről és szintjéről, az elégedetlenségük kifejezésére szolgáló eljárásokat szabályozó rendelkezésekről, és az ilyen panaszok kivizsgálásáról
  - a biztonsággal kapcsolatos aspektusoknak való elégtétel a munkahely kialakításakor
  - a munkavállalók védelme érdekében rendelkezés megfelelő „eszközökről”, pl. kommunikációs csatornákról, az ellenőrzésről, biztonsági intézkedésekről, stb.
  - együttműködési megállapodások a releváns közhatalóságokkal, mint például a rendőrséggel, az igazságszolgáltatási és szociális szolgálatokkal és felügyelőségekkel
- e) megfelelő képzés a vezetőség és a munkavállalók részére, amely kiterjed a munkahelyi feladatokkal és a munkakörnyezettel kapcsolatos általános biztonságra, és specifikusabb képesítéseket is magában foglalhat, mint például technikákat a konfliktusok elkerülésére vagy kezelésére

EURÓPAI SZOCIÁLIS PÁRBESZÉD:  
MULTISZEKTORÁLIS IRÁNYMUTATÁSOK A HARMADIK FÉL ÁLTAL A  
MUNKAVÉGZÉSEL ÖSSZEFÜGGÉSBEN ELKÖVETETT ERŐSZAKOS  
CSELEKMÉNYEK ÉS ZAKLATÁS MEGOLDÁSÁRA

---

- f) eljárás mód a harmadik felektől eredő, zaklatásnak minősülő állítások és/vagy erőszakos cselekmények folyamatos ellenőrzésére és kivizsgálására, és az áldozatok minden vonatkozó vizsgálat állapotáról és intézkedésről történő tájékoztatására
- g) egyértelmű szabályozások a harmadik fél által elkövetett zaklatásnak és/vagy erőszaknak kitett munkavállalók részére nyújtandó támogatásra vonatkozólag, amelyek függhetnek például a körülményektől, magukban foglalhatnak orvosi (ide értve a pszichológiai támogatást is), jogi, gyakorlati és/vagy pénzügyi segítségnyújtást (pl. olyan kiegészítő biztosítási összeg nyújtása, amely a törvényes kötelezettségeken túlmutat)
- h) egyértelmű követelményrendszer a munkavállalók az esetekkel kapcsolatos jelentéstételét illetően, és a munkavállalóknak a lehetséges megtorlásoktól való megvédését szolgáló, illetve az ügyek más közhatóságokhoz (pl. a rendőrséghez, egészségügyi és biztonságvédelmi hivatalokhoz, stb.) való – a nemzeti gyakorlatok és eljárások keretei közötti – megküldésére vonatkozó intézkedések vonatkozásában
- i) egyértelmű szabályozások arra vonatkozólag, hogy mikor lehetséges panaszok benyújtása, egy bűntény bejelentése, illetve az erőszakot elkövető harmadik személy személyére vonatkozó információ más munkáltatókkal és közhatóságokkal való megosztása, a személyi integritásra, a bizalmasságra, a jogi kötelezettségekre és az adatvédelemmel kapcsolatos elvekre is figyelemmel
- j) átlátható és hatékony eljárás a tények és adatok rögzítésére, az ellenőrzésre, és a szabályozások (politikák) nyomonkövetésének biztosítására vonatkozóan
- k) intézkedések annak biztosítására, hogy a vezetőség, a munkavállalók és a harmadik felek ismerik a munkáltató stratégiai működési kereteit

6. Ebben a tekintetben a multiszektorális szociális partnerek hangsúlyozzák a megfelelő, nemzeti vagy helyi szintű partnerekkel való együttműködés fontosságát, hogy következetes politikák kialakítása révén az erőszak és a zaklatás felismerhető és megelőzhető legyen.

#### **(IV) VÉGREHAJTÁS ÉS AZ AZT KÖVETŐ LÉPÉSEK**

Az útmutatások végrehajtása és nyomonkövetése három szintet ölel föl.

##### **1. szint – Elkötelezettség és népszerűsítés**

Az aláíró szociális partnerek gondoskodnak az iránymutatások népszerűsítéséről és intézkednek, hogy a harmadik fél által elkövetett zaklatás és erőszak kérdése a 3. részben meghatározott politikai keret alapulvételével megállapításra és megtárgyalásra kerüljön.

- a szociális partnerek közös kérése az Európai Bizottság irányában egy, az iránymutatások népszerűsítését és támogatását szolgáló projekt támogatására, beleértve szakmai műhelyek létrehozását 2011. vége előtt
- az iránymutatások támogatásának a tagállamokban, minden megfelelő szinten történő előmozdítása, a közös és/vagy egyéni fellépésekből kiindulva a nemzeti eljárásokat is figyelembe véve. A szóban forgó témára figyelemmel lévén jelen dokumentumot a

EURÓPAI SZOCIÁLIS PÁRBESZÉD:  
MULTISZEKTORÁLIS IRÁNYMUTATÁSOK A HARMADIK FÉL ÁLTAL A  
MUNKAVÉGZÉSSSEL ÖSSZEFÜGGÉSBEN ELKÖVETETT ERŐSZAKOS  
CSELEKMÉNYEK ÉS ZAKLATÁS MEGOLDÁSÁRA

---

szociális partnerek továbbítják az európai és a nemzeti szintek releváns szereplőinek. Azok úgyszintén felkérlik az EU-n kívüli tagjaikat az iránymutatások alkalmazására.

## **2. szint – Figyelemfelkeltés**

A nemzeti szociális partnerek nyilvánosságot adnak a harmadik fél által elkövetett zaklatás és erőszak kérdésének, kifejlesztik a szektoraikban a legjobban érvényesülő módszereket, és azokat meg is osztják egymással. Ezek bármilyen, a harmadik fél által elkövetett erőszak jelenségére - a tagállamban és/vagy az ágazatban - vonatkozó jelenlegi ismeret és gyakorlat szerint megfelelő eszközt magukban foglalhatnak. Ezenkívül figyelembe kell venniük az e területen már teljesített munkákat, beleértve:

- a további kutatásokat
- publikációkat
- az érdekelt szereplők számára a megfelelő módszerek megosztása és/vagy a problémák együttesen történő megoldása végett konferenciák összehívását.

## **3. szint – Ellenőrzés és nyomonkövetés**

Az aláíró szociális partnerek:

- 2012-ben jelentést tesznek az előrehaladásról a különböző ágazati szociális párbeszédért felelős bizottságaiknak és megbízzák a különböző ágazatok európai szociális párbeszédért felelős bizottságaikat egy közös jelentés elkészítésével
- az európai szociális párbeszéd következő munkaprogramjának előkészítésekor a szociális partnerek figyelembe veszik a jelen iránymutatásokat
- szükség szerint multiszektorális utótálalkozókat szerveznek; egy végső közös értékelésre 2013-ban fog sor kerülni.