



## **DIALOGUL SOCIAL <sup>i</sup> LA NIVEL EUROPEAN LINII DIRECTOARE INTERSECTORIALE, PENTRU COMBATerea VIOLENTEI ȘI HĂRȚUIRII DIN PARTEA TERȚILOR LA LOCUL DE MUNCĂ**

**EPSU (Federația Europeană a Sindicatelor din Serviciile Publice), UNI Europa (Federația Internațională a Sindicatelor din <sup>1</sup>Europa), ETUCE (Comitetul European Sindical pentru Educație), HOSPEEM (Asociația Angajatorilor din Sectorul Spitalicesc și al Sănătății), CEMR (Consiliul European al Municipalităților și Regiunilor), EFEE (Federația Europeană a Contabililor), EuroCommerce (platforma prin care sunt reprezentate interesele companiilor din comerț), CoESS (Confederația Serviciilor de Securitate din Europa)**  
**16 iulie 2010**

### **(I) INTRODUCERE**

1. Obiectivul principal al acestor Linii directoare este de a asigura că la fiecare loc de muncă există o politică care are ca subiect violența din partea terților. Prezentele Linii directoare stabilesc pașii care trebuie parcurși de către angajatori, lucrători sau reprezentanți ai acestora, respectiv de către organizațiile sindicale în vederea reducerii, prevenirii sau atenuării problemelor existente pe acest subiect. Pașii prezentați reflectă cele mai bune practici aplicate în sectoarele noastre și pot fi completați cu măsuri sau activități specifice/suplimentare.
2. În conformitate cu legislația europeană și cea națională, atât angajatorii, cât și lucrătorii au obligații în privința sănătății și securității în muncă. Cu toate că obligația pentru asigurarea sănătății și securității la locul de muncă revine angajatorului, lucrătorii, larândul lor, au responsabilitatea de a avea grijă, pe cât posibil, de propria sănătate și securitate ca și de cea a altor persoane afectate de acțiunile lor la locul de muncă, conform instruirii și instrucțiunilor furnizate de angajator.

<sup>1</sup> Pe acest subiect, legislația europeană cuprinde următoarele Directive:

- ✓ Directiva 89/391/CE a Consiliului din 12 iunie 1989 privind punerea în aplicare de măsuri pentru promovarea îmbunătățirii securității și sănătății lucrătorilor la locul de muncă. Art. 5 (4) prevede că „obligațiile lucrătorilor în domeniul securității și sănătății în muncă, nu aduc atingere principiului responsabilității angajatorului”
- ✓ Directiva 2000/43/CE din 29 iunie 2000 cu privire la implementarea principiului tratamentului egal între persoane, indiferent de originea rasială sau etnică
- ✓ Directiva 2000/78/CE din 27 noiembrie 2000 de creare a unui cadru general în favoarea egalității de tratament în ceea ce privește încadrarea în muncă și ocuparea forței de muncă
- ✓ Directiva 2002/73/CE din 23 septembrie 2002 de modificare a Directivei 76/207/CEE a Consiliului privind punerea în aplicare a principiului egalității de tratament între bărbați și femei în ceea ce privește accesul la încadrarea în muncă, la formarea și la promovarea profesională, precum și la condițiile de muncă

DIALOGUL SOCIAL <sup>1</sup>LA NIVEL EUROPEAN  
LINII DIRECTOARE INTERSECTORIALE, PENTRU COMBATerea VIOLENTEI ȘI HĂRȚUIRII  
DIN PARTEA TERȚILOR LA LOCUL DE MUNCĂ

---

Totodată, angajatorul este obligat să se consulte cu lucrătorii sau cu reprezentanții acestora și să le permită să participe la toate aspectele legate de siguranța și sănătatea la locul de muncă. Aceasta reflectă înțelegerea faptului că, în practică, abordarea comună, prin eforturi conjugate, este metoda cea mai reușită pentru soluționarea problemelor legate de sănătatea și securitatea în muncă.

3. Partenerii sociali semnatari, provenind din sectoarele administrației centrale sau locale, sănătății, comerțului, securității private, învățământului, sunt tot mai preocupați de violența din partea unor terți pricinuită lucrătorilor deoarece nu numai că afectează sănătatea și demnitatea individului dar are, de asemenea, un impact economic foarte concret cu privire la absențele de la locul de muncă, morala și productivitatea personalului. Violența din partea terților poate crea un mediu nesigur, sau chiar înspăimântător pentru public și utilizatorii serviciilor, prin urmare, are un impact social negativ de amploare.
4. Violența și hărțuirea din partea terților la locul de muncă poate lua diferite forme. Poate:
  - a) fi sub forma violenței fizice, psihice, verbale și/sau sexuale;
  - b) fi un singur act sau un comportament sistematic al individului sau al unui grup de indivizi;
  - c) fi provocată de comportamentul sau modul de acțiune al clienților, consumatorilor, pacienților, utilizatorilor serviciilor, elevilor sau părinților, membrilor publicului sau ai furnizorilor de servicii;
  - d) să se manifeste într-o gamă de la lipsa de respect până la amenințări mai serioase și agresiune fizică;
  - e) fi provocată de tulburări mentale motivaționale antipatie, prejudecăți de natură sexuală, rasială, etnică, religioasă, orientare sexuală sau handicap;
  - f) fi de natură infracțională, la adresa lucrătorului și/sau a reputației acestuia (acesteia), sau la adresa proprietății angajatorului sau clientului, poate fi organizată sau accidentală și poate necesita implicarea autorităților de ordine publică;
  - g) afecta profund personalitatea, demnitatea și integritatea victimelor;
  - h) să se manifeste la locul de muncă, în spațiul public sau în mediu privat, în legătură cu aspecte de lucru;
  - i) să se manifeste ca amenințare/hărțuire cibernetică efectuată prin intermediul unei game largi de tehnologii informatice și de comunicare.
5. Aspectele privind violența din partea terților diferă în mare măsură de specificul violenței și hărțuirii la locul de muncă (între colegi) și prezintă un impact semnificativ asupra sănătății și securității lucrătorilor, precum și economic, astfel încât se justifică o abordare distinctă.
6. Cu toate că se observă diferențe sectoriale sau în funcție de tipul organizației cu privire la violența din partea terților cu care se confruntă lucrători de diferite ocupații și la diferite locuri de muncă, elementele principale, determinate în baza bunelor practici și a pașilor parcurși, sunt comune pentru toate mediile de muncă. Aceste elemente sunt: abordare în parteneriat, definiții clare, prevenire prin evaluarea riscului, creștere a gradului de conștientizare, instruire, raportare și aplicare măsuri, evaluare adecvată.
7. Cu sprijinul Comisiei Europene, partenerii sociali din diferite sectoare au organizat la Bruxelles, la 14 martie 2008 și la 22 octombrie 2009, două conferințe importante, la care

au fost prezentate rezultate ale cercetărilor efectuate de organizații sindicale și comerciale cu privire la violența din partea terților, împreună cu studii de caz și concluzii comune. Prezentele Linii directoare se bazează pe aceste inițiative. Ele completează Acordul cadru intersectorial privind hărțuirea și violența la locul de muncă emis la data de 26 aprilie 2007.

8. Modul în care sunt organizate și prestate anumite servicii, reflectă specificul național, regional sau local. În cazul în care partenerii sociali au aplicat deja măsurile prevăzute în aceste linii directoare, principalul mod de acțiune se referă la elaborarea rapoartelor privind evoluția și progresul realizat.
9. Partenerii sociali din diferite sectoare recunosc că atât lucrătorii, cât și angajatorii au obligații profesionale, etice și legale către terțe părți, dar și unul față de celălalt.

## **(II) OBIECTIVE**

1. Obiectivul principal al acestor linii directoare este sprijinirea angajatorilor, lucrătorilor și a reprezentanților acestora/organizațiilor sindicale pentru prevenirea, reducerea și atenuarea violenței din partea terților și a consecințelor acesteia.
2. Partenerii sociali din diferite sectoare recunosc că în multe locuri trebuie încă să fie aplicate măsuri practice pentru combaterea hărțuirii la locul de muncă și a violenței din partea terților. Asemenea măsuri ar trebui să:
  - a) sporească gradul de informare și de înțelegere al angajatorilor, lucrătorilor, reprezentanților acestora, precum și al autorităților publice (de exemplu: agențiile pentru protecția sănătății și securității în muncă, poliția, etc.) pe subiectul violenței din partea terților;
  - b) demonstreze angajamentul partenerilor sociali de a lucra împreună și de a-și împărtăși experiența și bunele practici, cu scopul de a se sprijini pentru prevenirea și gestionarea actelor de violență sau de hărțuire din partea terților, în vederea diminuării impactului acestora asupra sănătății și a bunăstării lucrătorilor, a absențelor cauzate de îmbolnăviri și a productivității muncii;
  - c) furnizeze angajatorilor, lucrătorilor și reprezentanților lor la toate nivelurile, linii directoare pentru identificarea, prevenirea, gestionarea și soluționarea actelor de violență și hărțuire din partea terților.

**(III) PAȘII CARE TREBUIE PARCURȘI PENTRU IDENTIFICAREA, PREVENIREA SAU ATENUAREA VIOLENTEI ȘI HĂRȚUIRII DIN PARTEA TERȚILOR.**

1. Plauzibilitatea unor acte de violență și/sau de hărțuire din partea terților, poate fi redusă prin creșterea gradului de informare pe acest subiect al angajatorilor, lucrătorilor și utilizatorilor de servicii și asigurarea că managerii și lucrătorii vor primi îndrumări și instruire adecvată.
2. Cele mai reușite inițiative pentru soluționarea problemei legate de violența, implică participarea partenerilor sociali, din momentul apariției problemei, într-o abordare „holistică” care cuprinde toate aspectele, de la creșterea gradului de informare, la prevenire și instruire, metode de raportare, ajutorarea victimelor și până la evaluarea și îmbunătățirea continuă.
3. Angajatorii trebuie să dispună de un cadru de politici bine determinat, în vederea prevenirii și gestionării violenței și hărțuirii din partea terților și care ar trebui încorporat în politicile generale pentru securitatea și sănătatea în muncă. Aceste politici ar trebui să fie elaborate de către angajatori, în urma consultării lucrătorilor și a reprezentanții acestora, în conformitate cu legislația națională, cu prevederile contractelor colective de muncă și /sau cu bunele practici. În speță, evaluarea riscurilor privind securitatea și sănătatea la diferite locuri de muncă sau funcții individuale ar trebui să includă o analiză a riscurilor produse de terți bazată pe cursul acțiunii.
4. Natura variată a manifestării violenței din partea terților necesită ca politicile să fie adaptate în funcție de mediul de lucru respectiv. Ca un exemplu de bună practică politicile ar trebui revizuite permanent pentru a valorifica experiența și evoluțiile relevante din legislație, tehnologie etc. Cu timpul, practica, experiența dobândită și progresul tehnologic vor oferi soluții mai bune decât cele disponibile în prezent.
5. Un cadru adecvat de politici pentru un angajator este fundamentat pe următoarelor elemente principale:
  - a) Informarea și consultarea curentă a managerilor și lucrătorilor, a reprezentanților acestora/organizațiilor sindicale, în toate etapele;
  - b) Definirea clară și exactă a noțiunilor de „hărțuire și violență din partea terților” și prezentarea diferitelor forme prin care fenomenul se poate manifesta;
  - c) Informarea adecvată a clienților, a consumatorilor, a utilizatorilor de servicii, a publicului, a elevilor și /sau părinților, a pacienților, subliniind că hărțuirea și violența împotriva angajaților nu va fi tolerată și că vor fi întreprinse toate măsurile legale necesare.
  - d) Promovarea unei politici bazate pe evaluarea riscului, care să ia în considerare diferite ocupații, locuri și practici de lucru, să asigure identificarea problemelor potențiale și să elaboreze modalități adecvate de răspuns ca, de exemplu:

DIALOGUL SOCIAL <sup>1</sup>LA NIVEL EUROPEAN  
LINII DIRECTOARE INTERSECTORIALE, PENTRU COMBATerea VIOLENTEI ȘI HĂRȚUIRII  
DIN PARTEA TERȚILOR LA LOCUL DE MUNCĂ

---

- Gestionarea așteptărilor, prin oferirea unor informații clare despre natura și nivelul de serviciu pe care clienții/consumatorii/utilizatorii/elevii sau părinții ar trebui să-l aștepte și punerea la dispoziție a procedurilor prin care terțele părți își pot exprima insatisfacția și prin care reclamațiile de acest tip vor fi investigate.
  - Crearea unui mediu de muncă mai protejat.
  - Adoptarea unor „instrumente” adecvate de protecție a lucrătorilor și anume – canale de comunicare, monitorizare, măsuri de securitate, etc.
  - Încheierea de acorduri de cooperare cu autorități publice relevante precum poliția, inspecția muncii, servicii sociale.
- e) Instruirea adecvată pentru manageri și lucrători, prin includerea aspectelor de securitatea și sănătatea în muncă și formarea unor calificări specifice, precum tehnici de evitare și gestionare a conflictelor.
- f) Adoptarea unei proceduri privind supravegherea și investigarea reclamațiilor de hărțuire și/sau violență din partea terților, precum și informarea victimelor asupra evoluției investigațiilor și acțiunilor relevante.
- g) Implementarea unor politici explicite cu privire la sprijinul acordat lucrătorilor expuși hărțuirii și/sau violenței din partea terților, care pot include, de exemplu și în funcție de circumstanțe, asistență medicală (inclusiv asistență psihologică), consiliere juridică practică și/ sau ajutor financiar (precum de exemplu asigurarea suplimentară obligațiilor statutare).
- h) Stabilirea unor cerințe explicite privind modul de raportare a incidentelor de către lucrători, măsurile aplicate pentru protejarea acestora de eventuale acte de represiune, precum și escaladarea subiectelor către alte autorități publice precum, de exemplu, poliția, inspecția muncii etc., în contextul practicilor și politicilor naționale.
- i) Implementarea unei politici explicite pentru a se stabili când este adecvat să se înainteze o plângere, să se raporteze o infracțiune sau se facă schimb de informații cu alți angajatori și autorități publice, cu privire la violența din partea terților, luându-se în considerație respectarea integrității și confidențialității datelor personale, obligațiile legale și principiile protecției.
- k) Implementarea unei proceduri eficiente și transparente de înregistrare a faptelor și datelor legate de monitorizarea și continuarea procedurilor puse în aplicare.
- l) Aplicarea de măsuri pentru a se asigura că setul de politici este cunoscut în amănunt și înțeles de către management, lucrători și terțele părți.
6. În acest sens, partenerii sociali din sectoarele menționate mai sus pun accentul pe necesitatea și relevanța elaborării unor abordări adecvate atât la nivel național, cât și la nivel local, pentru identificarea și prevenirea actelor de violență și hărțuire la locul de muncă.

#### **(IV) IMPLEMENTAREA, PAȘII CARE VOR URMA ÎN VIITOR**

Implementarea acestor linii directoare și activitatea în continuare vor cuprinde trei etape:

##### **Etapa 1 – Asumarea unui angajament ferm și diseminarea informației**

Partenerii sociali care au semnat acest document vor disemina liniile directoare și vor întreprinde măsurile necesare pentru a aborda și evalua aspectele privind hărțuirea și violența din partea terților, bazându-se pe setul de politici menționat în secțiunea 3 din prezentul document:

- ✓ Vor solicita împreună sprijinul Comisiei Europene pentru derularea unui proiect privind diseminarea și promovarea Liniilor directoare, inclusiv prin organizarea unor ateliere de lucru până la sfârșitul anului 2011.
- ✓ Vor încuraja promovarea Liniilor directoare în țările membre, la toate nivelele relevante, ținând cont de practicile existente la nivel național, acționând împreună sau în mod independent. În temeiul interesului demonstrat din partea publicului larg, partenerii sociali vor transmite acest document tuturor actorilor relevanți la nivel european sau național. Vor invita și membrii care sunt din afara Uniunii Europene să aplice aceste Linii directoare.

##### **Etapa 2 – Creșterea gradului de conștientizare**

Partenerii sociali naționali vor publica materiale pe tema violenței și hărțuirii din partea terților, vor dezvolta bune practici și le vor împărtăși în sectoarele lor de activitate. Această activitate poate include toate mijloacele adecvate stadiului actual de cunoștințe și experiență asupra fenomenului violenței din partea terților în respectiva țară membră, poate lua în considerare măsuri deja întreprinse în domeniu și poate include posibilitatea unor:

- ✓ Cercetări viitoare;
- ✓ Publicații;
- ✓ Organizarea de conferințe la care părțile interesate să poată face schimb de bune practici și să poată conlucra la soluționarea unor aspecte ale problemei.

##### **Etapa 3 - Monitorizarea rezultatelor, continuarea activității**

Partenerii sociali semnătari vor:

- ✓ Elabora un raport privind progresele realizate până în anul 2012 care va fi înaintat Comitetelor respective de dialog sectorial, și ulterior va servi Comitetului European de dialog social la elaborarea raportului comun.
- ✓ La elaborarea următorului program de lucru pentru promovarea dialogului social la nivel european, partenerii sociali vor lua în considerare prezentele Linii directoare.
- ✓ Dacă este necesar, se vor organiza întâlniri și ședințe intersectoriale, iar în anul 2013 va avea loc o evaluare comună finală.