



Evropský sociální dialog:

Multisektorové pokyny k prevenci násilí a obtěžování v práci, způsobované třetími stranami (dále jen Pokyny)

EU, UNI Europa, ETUCE, HOSPEEM, CEMR, EFEE, EuroCommerce, CoESS

(I) Úvod

- a) Cílem těchto Pokynů je zajistit, aby každé pracoviště ve svých vnitřních předpisech zohledňovalo také problematiku násilí způsobované třetí(mi) stranou(ami). Třetí stranou se rozumí zejména pacienti, zákazníci, klienti, jejich blízké osoby, náhodní svědci, apod. Pokyny předkládají praktické kroky, kterými by se měli řídit zaměstnavatelé, zaměstnanci a jejich zástupci/odborové svazy pro snížení, prevenci a zmírnění souvisejících problémů. Tyto postupy, navržené našimi sektory, odrážejí nejlepší praxi v našich resortech, nicméně mohou být doplněny dalšími specifickými opatřeními.
- b) Podle evropských i národních právních předpisů mají jak zaměstnavatelé, tak zaměstnanci povinnosti v oblasti bezpečnosti práce a ochrany zdraví na pracovišti. Ačkoliv zodpovědnost v oblasti bezpečnosti práce a ochrany zdraví je na straně zaměstnavatele¹, je také na zaměstnancích, aby dbali o své zdraví a bezpečnost, stejně jako o zdraví a bezpečnost dalších osob, které jsou jejich prací ovlivněny a s kterými je výkon práce spojen v souladu s kvalifikací a instrukcemi poskytnutými zaměstnavatelem. Zaměstnavatelé mají povinnost se svými zaměstnanci, případně jejich zástupci, konzultovat a umožnit jim účast na veškerých tématech spojených s bezpečností práce a ochranou zdraví na pracovišti. Tato skutečnost ukazuje, že v praxi je právě tento společný přístup k otázce bezpečnosti práce a ochrany zdraví nejúspěšnější.
- c) Podepsaní sociální partneři z oblasti místní a regionální správy, zdravotnictví, obchodu, bezpečnostních služeb a vzdělávacích sektorů si uvědomují zvyšující se riziko spojené s dopadem násilí páchaným třetími stranami na zaměstnancích, neboť подрývá nejen zdraví a důstojnost, ale v důsledku absencí na pracovišti má také reálný ekonomický dopad na pracovní morálku a na fluktuaci zaměstnanců. Násilí páchané třetí stranou může také vytvářet prostředí, které není bezpečné a negativně působí na veřejnost a uživatele služeb, a tím pádem má také negativní sociální dopad.
- d) Násilí a obtěžování na pracovištích ze strany třetích osob může mít různé formy:

Evropský sociální dialog:
Multisektorové pokyny
k prevenci násilí a obtěžování v práci, způsobované třetími stranami
(dále jen Pokyny)

- násilí fyzické, psychologické, verbální a/nebo sexuální;
 - být jednorázové povahy nebo mít formu systematického chování jednotlivce nebo skupiny lidí;
 - pachatelé těchto činů mohou být klienti, zákazníci, pacienti, uživatelé služeb, žáci nebo rodiče, zástupci veřejnosti či poskytovatelé služeb;
 - začíná projevy nedostatečného respektu a končí vážnějšími výhrůzkami, nebo dokonce fyzickým napadením;
 - je způsobeno problémy psychického charakteru a /nebo motivováno osobními antipatiemi, předsudky na základě pohlaví (genderu), rasového/etnického původu, víry a vyznání, zdravotního postižení, věku, sexuální orientace nebo tělesného vzhledu;
 - může být přestupkem, přečinem, osočením či až trestným činem zaměřeným na zaměstnance a jeho pověst, nebo na majetek zaměstnavatele nebo klienta. Tento čin může být organizovaný či příležitostný, a proto vyžaduje zásah veřejných orgánů;
 - má hluboký dopad na osobnost, důstojnost a integritu poškozených;
 - vyskytuje se jak na pracovišti, tak ve veřejných i soukromých prostorech, vždy ve spojení s výkonem práce;
 - vyskytuje se i ve formě kyberšikany/kyber-obtěžování prostřednictvím různých informačních a komunikačních technologií.
- e) Problematika násilí způsobovaného třetí stranou je zřetelně oddělena od problematiky násilí a obtěžování na pracovišti (mezi kolegy / kolegyněmi) a je dostatečně zásadní i co se týče dopadu na psychiku, zdraví a bezpečnost pracovníků a ekonomických důsledků pro to, aby byl zaručen zvláštní přístup.
- f) Přestože existují sektorové a organizační rozdíly v otázce násilí způsobovaného třetími stranami, kterému čelí pracovníci různých povolání na různých pracovištích, klíčové prvky příkladů osvědčených postupů a kroků jsou společné pro všechna pracovní prostředí. Těmito prvky jsou partnerský přístup, jasné definice, prevence prostřednictvím vyhodnocování rizik, zvyšování povědomí, školení, jasné hlášení s následným sledováním, ověřování a odpovídající vyhodnocování.
- g) S podporou Evropské komise multisektoroví sociální partneři zorganizovali v Bruselu dvě velké konference, 14. března 2008 a 22. října 2009, zde byly představeny případové studie a společné závěry výzkumu zaměstnavatelů a odborů v oblasti násilí způsobovaného třetí stranou. Tyto pokyny vznikly na základě těchto iniciativ a doplňují „Multisektorovou rámcovou dohodu o obtěžování a násilí na pracovišti“ z 26. dubna 2007.

- h) Způsob organizace a poskytování konkrétních služeb odráží národní, regionální a místní okolnosti. V případech, kdy sociální partneři již implementovali tuto soustavu opatření, bude hlavní aktivitou podávání zpráv o vývoji situace.
- i) Multisektoroví sociální partneři uznávají, že zaměstnavatelé a zaměstnanci mají profesionální, etické a právní povinnosti vůči třetím stranám, stejně jako mezi sebou.

(II) Cíl

a) Cílem těchto pokynů je podpora akcí zaměstnavatelů, zaměstnanců a jejich zástupců /odborových svazů při postupech spojených s prevencí, snížením a zmírněním násilí páchaného třetí stranou a jeho následků.

b) Multisektoroví sociální partneři si uvědomují, že praktická opatření vedoucí k prevenci a kontrole obtěžování na pracovištích a násilím páchaném třetí stranou ještě nebyla vytvořena na řadě pracovišť. Tato opatření by měla:

1.) zvýšit povědomí a porozumění zaměstnavatelů, zaměstnanců, jejich zástupců a dalších veřejných orgánů (tzn. inspektoráty BOZP, policie, atd.) o problematice násilí páchaného třetí stranou;

2.) ukázat odhodlání sociálních partnerů ke společným postupům, sdílení zkušeností a osvědčených postupů za účelem vzájemné pomoci při prevenci a řešení problematiky obtěžování a násilí způsobených třetími stranami za účelem redukce jejich vlivu na zdraví a pohodu zaměstnanců, na nemocnost a na produktivitu práce;

3.) poskytnout zaměstnavatelům, zaměstnancům a jejich zástupcům na všech úrovních postupy k identifikaci a následnému řešení problémů spojených s obtěžováním a násilím způsobených třetími stranami.

(III) Postupy k identifikaci, prevenci, snižování a zmírnění násilí a obtěžování na pracovištích páchaném třetími stranami

a) Potenciální nebezpečí obtěžování a násilí páchaného třetí stranou lze snížit postupným zvyšováním povědomí o problematice u zaměstnavatelů, zaměstnanců a uživatelů služeb a zajištěním vhodného vedení a školení manažerů i pracovníků.

b) Nejúspěšnější iniciativy, jak čelit násilí, zapojují oba sociální partnery od úplného počátku a využívají komplexní přístup pokrývající všechny aspekty od zvyšování povědomí přes prevenci a školení k metodám podávání zpráv, podpory poškozených a vyhodnocování průběhu zlepšení.

c) Zaměstnavatelé by měli mít jasný rámec pravidel, dle kterých by se řídila prevence a kontrola obtěžování a násilností způsobovaných třetí stranou, přičemž tato pravidla by měla být včleněna do jejich obecných předpisů týkajících se bezpečnosti a ochrany zdraví při práci. Tyto postupy by měly být vytvořeny zaměstnavateli v konzultacích se zaměstnanci a jejich

představiteli, v souladu s národní legislativou, kolektivními smlouvami a /nebo praxí. Zvláště při vyhodnocování potenciálních rizik v oblasti bezpečnosti a ochrany zdraví na pracovištích a konkrétních pozicích by měla být vyhodnocena konkrétní možná rizika od třetích stran.

d) Různorodá povaha násilí páchaného třetí stranou znamená, že postupy musí být připravené na míru pro každé pracovní prostředí. Základ pro osvědčené postupy by měl být pravidelně revidován, neboť další výzkum, zkušenosti a technologický pokrok mohou poskytovat lepší řešení než ta, která jsou v současné době dostupná.

e) Vhodný rámec pravidel pro zaměstnavatele je podpořen především následujícími faktory:

1. průběžná informovanost a konzultace s manažery, pracovníky a jejich zástupci / odbory na všech úrovních;
2. jasná definice násilí a obtěžování páchaného třetí stranou, včetně uvedení příkladů a různých forem, ve kterých se obtěžování projevuje;
3. vhodné informování klientů, zákazníků, uživatelů služeb, zástupců veřejnosti, studentů, rodičů nebo pacientů se zdůrazněním, že násilné činy ani obtěžování nebude tolerováno a pokud to bude nezbytné, budou učiněny příslušné právní kroky;
4. pravidla založená na vyhodnocování rizik, která budou brát v potaz různé zaměření, oblasti a pracovní postupy, s pomocí kterých se navrhnou příslušná opatření, např.
 - důsledným informováním klientů s přihlédnutím k povaze a charakteru služeb, které mohou zákazníci očekávat a zároveň poskytnutí prostoru pro jejich stížnosti a jejich následné prošetření
 - vytvoření pocitu bezpečí na pracovišti
 - zajištění vhodných nástrojů pro zabezpečení zaměstnanců, tzn. vytvoření komunikačních kanálů, monitoring, bezpečnostní opatření, atd.
 - dohoda o spolupráci s příslušnými místními orgány, jako je policie, justice, poskytovatelé sociálních služeb a inspektoráty BOZP;
5. příslušné školení managementu a zaměstnanců s ohledem na bezpečnost při pracovních výkonech v rámci pracoviště, jehož součástí by mělo být i osvojení technik, jako je předcházení a vyrovnaní se s konflikty;
6. monitorování a prošetřování obvinění z obtěžování či násilí páchaného třetí stranou a soustavné informování oběti o průběhu vyšetřování a postupech;
7. jasná pravidla na podporu zaměstnanců, kteří jsou vystaveni obtěžování či násilí páchaným třetí stranou. Podle situace je pak na místě případná zdravotní,

psychologická, právní či finanční podpora (např. pokrytí pojistných výloh nad rámec zákonných povinností);

8. stanovit jasná pravidla týkající se nahlašování stížností a incidentů a učinit příslušná opatření k jejich ochraně s tím, že pokud je to pro ochranu zaměstnanců nezbytné, budou povolány k pomoci veřejné orgány, např. policie, zdravotníci či inspektoráty BOZP, a to podle příslušných národních opatření;
9. jasné postupy, kdy je vhodné sepsat hlášení, trestné oznámení nebo sdílet informace týkající se pachatele násilí s dalšími zaměstnanci nebo veřejnými orgány při respektování osobní integrity. Důvěrnosti, právních závazků a principů ochrany osobních údajů;
10. transparentní a efektivní postupy pro zaznamenávání faktů a počtů pro monitorování a zajištění dalšího sledování navržených opatření;
11. zabezpečení dostatečného seznámení a porozumění pravidlům ze strany managementu, pracovníků a třetích stran.

f) V tomto ohledu multisektorální sociální partneři zdůrazňují nezbytnost spolupráce s dalšími příslušnými partnery na národní i lokální úrovni, a to za účelem identifikace a prevence násilí a obtěžování a konzistentních politických přístupů.

(IV) Implementace a další postupy

Implementace a následné využití stanovisek budou postupovat ve 3 fázích

Fáze 1 – Závazek a rozšiřování

Smluvní sociální partneři se postarají o rozšíření Pokynů a učiní další kroky k vyhodnocení a nasměrování řešení problematiky násilí páchaného třetí stranou za použití postupů uvedených ve výše uvedené části III.

- Společně požádají Evropskou komisi o podporu projektu rozšiřování a propagace těchto Pokynů i prostřednictvím workshopů, které budou organizovány před koncem roku 2011.
- Podporují propagaci Pokynů v členských státech, na všech příslušných úrovních s přihlédnutím k národním zkušenostem prostřednictvím společných a/nebo jednotlivých akcí. Podle vlastního rozhodnutí mohou sociální partneři také předat tento dokument všem relevantním účastníkům na evropské a národní úrovni. Mohou také vyzvat své členy mimo EU k využití těchto Pokynů.

Fáze 2 – Osvěta, zvyšování povědomí

Národní sociální partneři zveřejní problematiku násilí a obtěžování páchaného třetí stranou a vytvoří a budou sdílet nejlepší postupy v této oblasti s dalšími sektory. To může zahrnovat jakékoliv prostředky odpovídající stávajícímu stavu znalostí a zkušeností v oblasti obtěžování a násilí v členském státě a/nebo sektoru a musí brát v úvahu i práce, které už v této oblasti proběhly, včetně možností:

- dalšího výzkumu
- publikací
- konference sjednocující zainteresované strany ke sdílení osvědčených postupů a/nebo prací vedoucích k řešení problému.

Fáze 3 – Monitoring a aplikace

Od smluvních sociálních partnerů se očekává, že :

1. v roce 2012 podají příslušným sektorovým výborům pro sociální dialog zprávu o pokroku a pověří Evropský výbor pro sociální dialog sepsáním závěrečné zprávy;
2. při přípravě dalšího programu evropského sociálního dialogu partneři projektu využijí tyto Pokyny;
3. bude zorganizováno závěrečné multisektorové jednání o pokračování a společné závěrečné vyhodnocení proběhne v roce 2013.

1

Evropské předpisy zahrnují následující směrnice:

- Směrnice 89/391/EEC o opatřeních ke zlepšení v oblasti bezpečnosti a ochrany zdraví při práci. Článek 5 (4) stanoví „Povinnosti pracovníka v oblasti bezpečnosti a ochrany zdraví při práci by neměly ovlivnit princip odpovědnosti zaměstnavatele
- Směrnice 2000/43/EC z 29.června 2000 implementující princip rovného zacházení s osobami bez ohledu na rasový nebo etnický původ
- Směrnice 2000/78/EC z 29.listopadu stanovící obecný rámec pro rovné odměňování v zaměstnání
- Směrnice 2002/73/EC z 23.září 2002 , kterou se mění Směrnice Rady 76/207/EEC o implementaci principu rovného zacházení s muži a ženami v oblasti přístupu k zaměstnání, odbornému vzdělávání a postupu, a pracovních podmínek.