**Multisektorales Sozialdialog-Projekt des öffentlichen Dienstes und der Telekommunikationsbranche über die Rolle der Sozialpartner bei der Verhinderung von Gewalt und Belästigung durch Dritte am Arbeitsplatz**

**Aktionsplan, angenommen am 25. November 2022, Madrid**

Im Frühjahr 2020 trafen sich vor dem Hintergrund des Ausbruchs der COVID-19-Pandemie neun EU-Sozialpartnerorganisationen im Bereich öffentliche Dienste und Telekommunikation zu einem Gespräch über die Effektivität branchenübergreifender Leitlinien zur Verhinderung von Gewalt und Belästigung durch Dritte als Antwort auf die zunehmenden Berichte von Übergriffen dieser Art am Arbeitsplatz.

Die beteiligten Sozialpartner sind EGÖD, EGBW, CESI und ETG auf der Gewerkschaftsseite sowie HOSPEEM, EUPAE, RGRE, UITP und ETNO auf der Arbeitgeberseite für die Sektoren Gesundheit, staatliche Verwaltung einschließlich Strafvollzug, Gemeinden und Regionen, Bildung, öffentliches Verkehrswesen und Telekommunikation.

UITP, ETF und ETNO haben die Leitlinien 2010 nicht unterzeichnet, verfügen aber über eigene branchenbezogene Instrumente, die sich als überaus wichtig für die Diskussionen über das Projekt und die Beurteilung der Leitlinien erwiesen haben.

In den Jahren 2021 und 2022 konnten im Rahmen des Projekts umfangreiche Studien finanziert werden, die von Dr. Jane Pillinger durchgeführt wurden, außerdem sechs thematisch ausgerichtete Online-Webinare und eine Konferenz in Madrid als Präsenzveranstaltung, an der mehr als 100 Delegierte aus 27 europäischen Ländern, der Europäischen Kommission, Eurofound und EU-OSHA teilgenommen haben.

Das Projekt hat die Zusammenarbeit zwischen den neun Sozialpartnern vertieft und sie in ihrem Beschluss gestärkt, eine Null-Toleranz-Politik gegenüber Gewalt und Belästigung am Arbeitsplatz in jeder denkbaren Form durchzusetzen, die für alle Arbeitnehmer/-innen, Nutzer/-innen, Klienten/-innen, Besucher/-innen, Auftragnehmer/-innen und alle anderen Personen gilt, die in persönlicher oder virtueller Form mit Personal in Kontakt kommen können. Dies bleibt der grundlegende Ausgangspunkt.

**Um die Dynamik des Projekts aufrechtzuerhalten, wird dieser Aktionsplan von den Projektpartnern und den Konferenzdelegierten befürwortet, die seine Annahme durch die jeweiligen Sozialdialogausschüsse in der ersten Hälfte 2023 empfehlen.**

**Wichtige Projektergebnisse**

Die Projektforschung beruht auf einer Übersicht der vorhandenen Fachliteratur und Daten, einer Umfrage mit Antworten der nationalen Mitglieder von 165 Projektpartnern, insgesamt sechs Webinar-Diskussionen über genderspezifische Gewalt und häusliche Gewalt, Präventions- und Risikobewertung, Digitalisierung, Entschädigung und Unterstützung von Opfern sowie einem Brainstorming über die Aktualisierung und Verbesserung der Leitlinien.

Das Projekt bot ebenfalls die Möglichkeit zur Diskussion über den Vorschlag einer EU-Richtlinie zur Bekämpfung von Gewalt gegen Frauen und häuslicher Gewalt. Diese Diskussion veranlasste einige der Projektpartner zur Vorlage einer Erklärung mit der Forderung, sich deutlich stärker mit der Rolle der Sozialpartner bei der Bekämpfung und Verhinderung von geschlechtsspezifischer Gewalt auseinanderzusetzen (siehe hier).

Im Rahmen des Projekts konnte ebenfalls die Bedeutung des IAO-Übereinkommens 190 gegen Gewalt und Belästigungen am Arbeitsplatz und der IAO-Empfehlung 206, angenommen 2019 dank einer von Frauen angeführten länderübergreifenden Kampagne, erneut bekräftigt werden. Dieses Übereinkommen ist noch von allen EU-Mitgliedstaaten zu ratifizieren (bisher nur von Spanien, Italien und Griechenland ratifiziert). Die Instrumente bieten einen Rahmen für eine integrierte, geschlechtsspezifische und intersektionale, bereits in einer Reihe von nationalen Initiativen und Kollektivvereinbarungen umgesetzte Vorgehensweise gegen Gewalt und Belästigung in der Arbeitswelt, wobei sowohl Gewalt durch Kolleg/-innen oder Vorgesetze als auch externe Gewalt durch Dritte gemeint sind.

Die Studien belegen umfassend, vor welchen Herausforderungen die Sozialpartner und die Behörden stehen, um Gewalt am Arbeitsplatz durch Dritte zu verhindern bzw. besser darauf zu reagieren. Dies gilt besonders in einem Kontext sich verschärfender Einkommens- und Lohnungleichheiten, Austeritätsmaßnahmen mit der Folge unterfinanzierter öffentlicher Dienste und des Gefühls, die Kontrolle in einer sich nicht zuletzt infolge der Digitalisierung schnell verändernden Arbeitswelt zu verlieren.

Die Forschung kommt zu dem Ergebnis, dass viele Fälle von Gewalt und Belästigung nach wie vor nicht gemeldet werden, zurückzuführen auf eine fehlende sichtbare und effektive Politik am Arbeitsplatz, zu der ein Beschwerdesystem gehören würde, dem die Beschäftigten trauen, sowie die Einführung von Präventionsmaßnahmen. Ein weiterer Grund für diese Untererfassung ist die anhaltende Wahrnehmung, dass Gewalt ohnehin Teil der Arbeit ist.

Trotz dieser unzureichenden Meldungen gibt es eindeutige Belege für eine Zunahme von Gewalt und Belästigung in der Arbeitswelt, dazu gehören auch geschlechtsspezifische Gewalt, Cybergewalt und Cyberbelästigung.

Gleichwohl sind Gewalt und Belästigung nicht unvermeidbar, und die Sozialpartner können hier durch ihnen zur Verfügung stehende diverse gesetzliche und politische Instrumente in Bereichen wie Arbeitsschutz, Geschlechtergleichstellung, Nichtdiskriminierung, Arbeitsrecht und Arbeitsgesetzen mit Bestimmungen gegen Belästigungen und auch durch die Anwendung des Strafrechts eine entscheidende Wirkung erzielen. Wichtig ist, dass Opfer oder Zeugen/-innen von Gewalt wissen, dass gemeldete Vorfälle effektiv bearbeitet werden und dass Unternehmensleitungen und Behörden in diesen Fällen tätig werden. Ebenfalls wichtig sind die Vermeidung isolierter Arbeit, Unterstützung durch das Management und Entschädigungszahlungen für die Opfer/Überlebenden von Gewalt sowie bessere und besser ausgestattete Dienste für die Bürger/-innen.

Die Rolle der Arbeitsinspektion bei der Verhinderung und Erfassung von Risiken für Gewalt und Belästigung am Arbeitsplatz bleibt nach wie vor wichtig, das gilt ebenfalls für den Zugang zur Justiz und mehr Aktionen zur Verbesserung von Präventionsmaßnahmen.

**Die multisektoralen Leitlinien müssen aktualisiert werden**

Die vor zwölf Jahren verabschiedeten Leitlinien waren nützlich, um über die Rolle der Sozialpartner bei der Bekämpfung von Gewalt am Arbeitsplatz durch Dritte zu informieren. Sie wurden in der Folge aber nicht mehr aktualisiert und laufen Gefahr, nicht mehr dem neusten Stand zu entsprechen.

Die im Rahmen des Projekts durchgeführte Umfrage hat ergeben, dass nur eine geringe Zahl der Sozialpartner auf nationaler Ebene darüber informiert war (30 %), dass diese Leitlinien überhaupt existieren. Die Leitlinien wurden in keiner multisektoralen Vereinbarung auf nationaler Ebene umgesetzt. Die einzige Ausnahme ist hier Dänemark mit einer Anwendung der Leitlinien in zwei Sektoren.

Inzwischen gibt es aus Umfragen und aufgrund praktischer Erfahrungen vor Ort ein umfangreicheres Wissen und mehr Aufklärung über diese Problematik. Die Forschung hat ergeben, dass es viele Beispiele für gemeinsame oder einzelne Initiativen von Gewerkschaften und Arbeitgebern in Form von Kollektivverhandlungen, Verhandlungen über Maßnahmen am Arbeitsplatz, Schutzmaßnahmen, Aufklärungskampagnen, praktischer Anleitungen und Unterstützungsmaßnahmen für Opfer von Gewalt und Belästigungen gibt.

Es existieren nur wenige Kollektivvereinbarungen, die sich ausschließlich mit Gewalt durch Dritte befassen. Das Thema wird oft in Vereinbarungen integriert, in denen es um Gesundheit und Sicherheit am Arbeitsplatz und/oder Geschlechtergleichstellung oder um das besondere Problem der Cybergewalt im Kontext der Digitalisierung geht.

Kurzfristige Aktionen

- ✓ Verteilung des Forschungsberichts mit 40 Beispielen von Sozialpartnerinitiativen in der EU als Ausgangspunkt für ein praktisches Instrumentarium gegen Gewalt und Belästigung, sei es online oder offline, in Form von arbeitsplatzbezogenen Strategien und Kollektivverhandlungen. Die Zusammenfassung wird in 22 Sprachen vorliegen, der vollständige Bericht auf DE, EN, ES, FR, IT und RO (wird noch bestätigt).
- ✓ Kommunikationsinstrumente zur Unterstützung nationaler Mitglieder bei der Weitergabe des Berichts. Der einfache Zugang zu den nützlichen vorgestellten nationalen Initiativen wird Ende 2022 oder Anfang 2023 zur Verfügung stehen.

Mittelfristige Aktionen

Trotz der begrenzten Umsetzung der Leitlinien gibt es unter Berücksichtigung der Besonderheiten von Gewalt und Belästigung durch Dritte am Arbeitsplatz, die während der COVID-19-Pandemie zu einem noch größeren Problem geworden sind, **einen Konsens darüber, wie wichtig die Beibehaltung besonderer Leitlinien zur Bewältigung dieses Problems ist.**

Deshalb muss die Dynamik dieser Leitlinien sichergestellt werden, um Beispiele für Aktionen vorweisen zu können, die im Rahmen unterschiedlicher Vereinbarungen über Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz, Geschlechtergleichstellung, Nichtdiskriminierung, Arbeitsrecht und Arbeitsgesetze durchgeführt werden können, und um Orientierung für eine detailliertere praktische Durchführung von Vereinbarungen/Strategien auf Arbeitsplatz- und Branchenebene zu geben.

**Damit diese Leitlinien relevant bleiben, müssen sie entsprechend den Empfehlungen des Forschungsberichts des Projekts auf den aktuellen Stand gebracht werden. Das gilt zumindestens für die folgenden Bereiche:**

- ✓ **Geschlechtsspezifische Gewalt:** Die Leitlinien müssen die nationalen Rechtsvorschriften und Kollektivvereinbarungen sowie das IAO-Übereinkommen 190 und die IAO-Empfehlung 260 stärker hervorheben, um die Inklusion geschlechtsspezifischer Gewalt einschließlich häuslicher Gewalt sicherzustellen; dies ist besonders dringend im Hinblick auf die weitere Entwicklung der Telearbeit. Fünf Länder haben bereits Gesetze verabschiedet, die das Recht auf bezahlten Urlaub

nach Fällen häuslicher Gewalt durchgesetzt haben. Beispiele hierfür sind Italien, Spanien und Irland, und zahlreiche weitere Länder machen dieses Thema zum Gegenstand gemeinsam verhandelter Maßnahmen am Arbeitsplatz. Ein besseres Verständnis und eine intensivere Beschäftigung mit einer geschlechtssensiblen Annäherung an die Problematik der Gewalt und Belästigung durch Dritte entsprechend IAO-Übereinkommen 190 und IAO-Empfehlung 206 sind ebenfalls erforderlich. Die überarbeiteten Leitlinien können als ein nützlicher gemeinsamer Rahmen für die allgemeine Einführung guter Praktiken auf nationaler Ebene verwendet werden.

- ✓ **Gesundheit und Sicherheit am Arbeitsplatz** bleiben ein gemeinsamer Ansatzpunkt für Diskussionen und Maßnahmen im Kontext der Verhinderung von Gewalt und Belästigung am Arbeitsplatz. Es besteht die Aufgabe, OSH-Risikoabschätzungen nachdrücklicher durchzusetzen und dabei auch psychosoziale Risiken wie unzureichende Personalbemessungen zu berücksichtigen sowie bessere Sicherheitsprotokolle, Unterstützung und Entschädigungszahlungen für die Opfer durchzusetzen. In dieser Hinsicht ist es wichtig, sich für die nationale Umsetzung des Online-Tools zur Gefährdungsbeurteilung (OiRA) von EU-OSHA einzusetzen und eine sinnvolle Beteiligung der sektoralen Sozialpartner sicherzustellen.
- ✓ Die **Digitalisierung** kann besonders dann zu Frustrationen seitens der Nutzer/-innen von Dienstleistungen führen, wenn sie nicht vernünftig in Zusammenarbeit mit Arbeitnehmer/-innen und ihren Gewerkschaften gestaltet wird und in der Folge zu einer Fragmentierung/Verwässerung von Zuständigkeiten bei der Erbringung von Dienstleistungen als potenzielle Auslöser von Beleidigungen und Gewalt durch Dritte führen kann. Es werden neue Strategien gebraucht, um dieses Problem in der sich schnell ändernden Arbeitswelt angehen zu können. Davon profitieren die Nutzer/-innen, und es erhöht die Qualität und die Verfügbarkeit öffentlicher und kommerzieller Dienste.
- ✓ Die Leitlinien sollten ebenfalls ein gemeinsames Verständnis der unterschiedlichen Formen von **Cybergewalt** erkennen lassen, die im Gegensatz zu anderen Formen von Gewalt oft von anonymen Täter/-innen ausgeht und für die nach Erkenntnissen der IAO nicht selten andere Mitarbeiter/-innen, Kollegen/-innen oder die Unternehmensleitung verantwortlich sind.
- ✓ Letztlich bleiben ein stärkerer sozialer Zusammenhalt, die soziale Unterstützung durch die Unternehmensleitung und die Kollegen/-innen sowie ein konsequentes, gegen Diskriminierung gerichtetes Ethos entscheidend für das Erreichen eines gewaltfreien Arbeitsumfeldes.

**Bei den Projektpartnern gibt es ebenfalls einen Konsens über das Ziel, die Leitlinien auf der Arbeitsplatzebene effektiver zu machen.**

- ✓ Hier ist zu überlegen, ob und wie die Leitlinien oder ein Arsenal von Grundsätzen, auf denen diese Leitlinien beruhen, ein verbindlicher Bestandteil nationaler Kollektivvereinbarungen und/oder sektorspezifischer Vereinbarungen auf EU-Ebene sein sollten.
- ✓ Sobald die Leitlinien überarbeitet wurden, sollten sie im Rahmen eines ihrer Bedeutung entsprechenden Formats publik gemacht werden. Dazu gehören eine eigens dafür eingerichtete Website, Zugang zu Informationsblättern und die Unterstützung durch einen Kommunikations- und Verteilungsplan, um nationale Mitglieder zu erreichen.

Längerfristig: Fahrplan für eine integrierte Strategie gegen Gewalt und Belästigung am Arbeitsplatz

Es wird den sektorübergreifenden Sozialpartnern empfohlen, die Verhandlung einer rechtsverbindlichen Sozialpartnervereinbarung zu allen Formen der Gewalt und Belästigung einschließlich der Gewalt und Belästigung durch Dritte in Betracht zu ziehen, damit die Sozialpartnervereinbarung aus dem Jahre 2007 zu aktualisieren und mit dem IAO-Übereinkommen 190 und nationalen Vereinbarungen gleichzuziehen, die einen integrierten, geschlechtssensiblen Handlungsansatz zur Bekämpfung von Gewalt und Belästigung sowohl durch Dritte als auch durch Kollegen/-innen und Vorgesetzte wollen.

Prozess und zeitlicher Ablauf

**Die Projektpartner verpflichten sich, ihren jeweiligen Ausschüssen für den sektoralen sozialen Dialog den Aktionsplan in der ersten Hälfte 2023 zur Annahme vorzulegen.**

Sollte der Aktionsplan und die im Rahmen der Forschungen empfohlene Revision der Leitlinien befürwortet werden, werden Fördergelder bei der Kommission beantragt, um die Aktualisierung und Revision der Leitlinien 2023 zu finanzieren.

Ergänzend kann jeder Ausschuss für den sektoralen sozialen Dialog Fördermittel für die Verhandlung der eigenen sektoralen Vereinbarung beantragen.