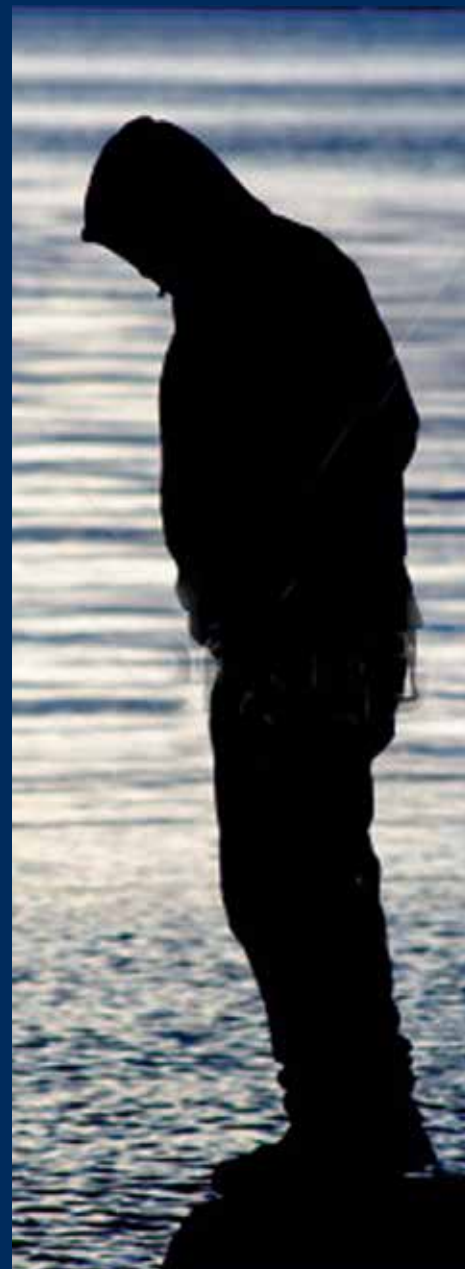


# ELIMINIRANJE UZNEMIRAVANJA I ZLOSTAVLJANJA NA RADNOM MJESTU

**European Community Shipowners'  
Associations**

**European Transport Workers'  
Federation**

Jednakost mogućnosti i raznovrsnosti u  
europskoj brodarskoj industriji



Smjernice za  
brodarske tvrtke

## TABLICE SADRŽAJA

<b>Izjava Armindo Silva</b>	<b>3</b>
<b>Socijalni partneri</b>	<b>4</b>
<b>UVOD</b>	<b>5</b>
Ciljevi smjernica	6
<b>Što je uznemiravanje</b>	<b>6</b>
Primjeri uznemiravanja	6
<b>Što je zlostavljanje</b>	<b>7</b>
Primjeri zlostavljanja	8
Uznemiravanje/zlostavljanje putem elektroničke komunikacije	9
<b>Pravilnik tvrtke o uznemiravanju i zlostavljanju</b>	<b>9</b>
Pristajanje višeg rukovodstva	10
Postupci u tvrtkama	10
<b>Prepoznavanje incidenata uznemiravanja i zlostavljanja</b>	<b>11</b>
Prijavljivanje	11
Poseban žalbeni postupak	11
Reagirane na pritužbu za zlostavljanje odnosno uznemiravanje	12
Neslužbeni postupak	12
Službeni postupak	12
<b>Osposobljavanje, komunikacija i osvješćivanje</b>	<b>13</b>
Povjerljivost	14
Saslušanja	14
Rješavanje slučaja / akcija	14
<b>Mjere za eliminiranje uznemiravanja i zlostavljanja</b>	<b>15</b>
Obrazovni programi	16
<b>Iz prakse</b>	<b>16</b>
Međunarodna tvrtka brodova za kružna putovanja	16
Međunarodna tvrtka za prijevoz goriva	17
Tvrtka za trajekte u kratkoj plovidbi	17
<b>Prijedlog teksta letka za pomorce</b>	<b>18</b>
<b>Web-veze ka materijalima za osposobljavanje na web-mjestima Projektnih partnera</b>	<b>19</b>

### Izjava Arminda Silve,

Direktora, „Zapošljavanje i socijalno zakonodavstvo, socijalni dijalog“Komisija EU,



Kako bi se obradilo značajno pomanjkanje u broju Europljana koji se ukrcavaju na karijere na moru, bitno je da se brodarska industrija predstavi kao industrija privlačna za rad, u kojoj se svi zaposlenici tretiraju s poštivanjem i potiču na ispunjavanje vlastitog potencijala. U tim okolnostima, Socijalni partneri za pomorski prijevoz – ETF i ECSA – izdali su još 2004. godine „Smjernice za brodarske tvrtke o eliminiranju uznemiravanja i zlostavljanja na radnom mjestu“, koje su prvi tekst koji je izdao bilo koji EU Socijalni partner o ovoj vrsti profesionalnog rizika. Od tada, one su utrle put za mnoge druge, kao što je „Okvirni sporazum o uznemiravanju i nasilju na poslu“ koji je 2007. godine potpisan na razini više industrija i 2010. godine dopunjen „Smjernicama o nasilju treće strane“ na sektorskoj razini.

Znamo da zlostavljanje i uznemiravanje na radnom mjestu može imati ozbiljne posljedice po fizičko i emocionalno zdravlje djelatnika, kao što je smanjena motiviranost, povećani izostanci i pad učinkovitosti. Ali oni mogu imati negativne učinke i za same tvrtke, rezultirajući također pogoršanjem radnih uvjeta s golemim organizacijskim, ekonomskim i potencijalnim pravnim posljedicama.

Uznemiravanje i zlostavljanje mogu imati vrlo raznovrsne oblike, u rasponu od jednostavne verbalne agresije, maltretiranja, virtualnog zlostavljanja ili seksualne diskriminacije sve do raznovrsnih oblika fizičke agresije koja rezultira ozbiljnim povredama. Agresija može imati oblik govora tijela, zastrašivanja, prezira ili omalovažavanja. Dok je fizičke posljedice uznemiravanja i zlostavljanja dosta lako identificirati zbog očiglednih vanjskih znakova, to se ne može reći za emocionalne posljedice uznemiravanja i zlostavljanja koje se često poriču ili iskrivljuju.

Postoji sve veća svjesnost širom EU o problemu zlostavljanja i uznemiravanja na pomorskom radnom mjestu, koja potječe iz rada Socijalnih partnera, a taj izazov uzima se sve ozbiljnije u svim Državama članicama. Stoga je bilo važno ažurirati Smjernice ETF/ECSA iz 2004. godine ne samo u pogledu njihove uloge u analizi, identificiranju i prevenciji takve pojave, već i u odnosu na neprestano potcjenjivanje i neprijavljivanje tog problema. Ovo ažuriranje osigurat će i široku distribuciju Smjernica u pomorskim akademijama i brodarskim tvrtkama širom EU. Pored toga, ažurirane Smjernice strukturirane su na takav način da pojedinačnim žrtvama postaje lakše pronaći informacije koje traže i koje će im pomoći u obrađivanju vlastitih slučajeva.

U pomorskom prijevozu, situacije uznemiravanja i zlostavljanja mogu biti uzrokom ozbiljnih poteškoća, kad pomislimo na životno i radno okruženje na brodu, izolaciju, veličinu i blizinu kabina na brodu ili nužnost ostajanja na radnom mjestu tijekom perioda odmora, pošto je radno mjesto također i mjesto stanovanja pomoraca za vrijeme tijekom kojeg služe na brodu. Unatoč usvojenju Smjernica iz 2004. godine, izvješća su pokazala kako se manje od polovice onih koji su doživjeli zlostavljanje ili uznemiravanje osjećalo sposobnim za podnošenje pritužbe, zbog straha da neće biti uzeta ozbiljno.

Iako sve situacije zlostavljanja ili uznemiravanja predstavljaju faktor rizika koji će vjerojatno utjecati na zdravlje i bezbjednost na poslu i iako ih uvijek treba izbjeći ili spriječiti, ipak velika većina pomoraca ili njihovih kolega u rukovodstvu na kopnu nikad nije dobila nikakvo osposobljavanje o problemima zlostavljanja, uznemiravanja ili diskriminacije.

Posljedično, ove ažurirane smjernice i povezani materijal na mreži i radna knjiga predstavljaju vrlo dobrodošao i pravodoban resurs za europsku brodarsku industriju koji će pridonijeti promicanju kulture sprječavanja rizika na brodovima i u brodarskoj industriji, te povećavanju svjesnosti o pojavi uznemiravanja i zlostavljanja među svim pomorcima. Smjernice će olakšati i pomaganje žrtvama u boljem obrađivanju njihovih slučajeva, ako do njih dođe. Skicirali su ih Socijalni partneri pod pokroviteljstvom Odbora za sektorni socijalni dijalog u pomorskom prijevozu i s financijskom potporom Komisije EU. Ove smjernice i prateći potporni materijali (video i radna knjiga) pomoći će distribuciji informacija, kao i prijevodi smjernica na jezike svih pomorskih Država u Uniji, te na niz dodatnih jezika koje su izabrali Socijalni partneri.

*Bruxelles, Décembre 2013*

# Socijalni partneri



### Udruge brodovlasnika Europske zajednice

(ECSA), osnovana 1965. godine pod nazivom „Comité des Associations d’Armateurs des Communautés Européennes (CAACE)“, trgovinska je udruga koja zastupa nacionalne udruge brodovlasnika u EU i Norveškoj (blizu 99% EEA flote ili oko 20% svjetske flote). Naš cilj je promicati interese europskog brodarstva kako bi ova industrija mogla najbolje služiti europskoj i međunarodnoj trgovini i poslovanju u okruženju konkurentnog slobodnog poduzetništva za dobrobit brodarica i potrošača te pomoći u formuliranju EU politike o kritičnim problemima povezanim s pomorskim prijevozom.



### Federacija europskih prijevoznčkih djelatnika

(ETF) zastupa više od 2,5 milijuna prijevoznčkih djelatnika iz 243 prijevoznička sindikata i 41 europske zemlje, u sljedećim sektorima: željeznica, cestovni prijevoz i logistika, pomorski prijevoz, unutarnji plovni putevi, civilno zrakoplovstvo, luke i pristaništa, turizam i ribarstvo. Njegova glavna aktivnost je zastupanje i obrana interesa prijevoznčkih djelatnika u cijeloj Europi. ETF formulira i koordinira prijevozničku i socijalnu politiku sindikata, organizira zajedničke industrijske aktivnosti, uključuje se u naobrazbu i osposobljavanje i provodi inovativna istraživanja na raznovrsne teme od zdravlja i sigurnosti djelatnika do studija utjecaja zapošljavanja.

## Uvod

Svi djelatnici imaju pravo na rad bez uznemiravanja i zlostavljanja na radnome mjestu. Nažalost, mnogo je djelatnika koji ne uživaju ovu temeljnu slobodu. Odgovornost je svih poslodavaca da osiguraju da nestanu svi oblici uznemiravanja i zlostavljanja djelatnika na radnome mjestu. Također je odgovornost sindikata i djelatnika da paze da se uznemiravanje i zlostavljanje ne događaju.

Udruga brodovlasnika Europske zajednice (ECSA) i Europska federacija djelatnika u prijevozu (ETF) koje predstavljaju sindikate vjeruju da su uznemiravanje i zlostavljanje neprihvatljivi te su se udružile kako bi uputile naredne smjernice brodarskim tvrtkama i ostalima u pomorstvu o onome što mogu učiniti da eliminiraju uznemiravanje i zlostavljanje.

Uznemiravanje i zlostavljanje primjeri su ponašanja koje je neželjeno i uzrokuje štetne posljedice. One mogu uključivati stres, pomanjkanje motivacije, smanjeni radni učinak, izostanke, ostavke i visoke troškove. Uznemiravanje uključuje svako neprikladno i nepoželjno ponašanje koje, bilo namjerno ili ne, stvara osjećaj neraspoloženja, poniženja, stida ili nelagode kod osobe koju pogađa. Zlostavljanje je osobit oblik uznemiravanja koji uključuje neprijateljsko ili osvetničko ponašanje koje kod žrtve može prouzročiti osjećaj ugroženosti ili zastrašenosti.

Iako u manjem broju slučajeva oni koji uznemiravaju i zlostavljaju to čine namjerno, postoje i takvi postupci koji se mogu svrstati u uznemiravanje odnosno zlostavljanje koji se provode nehotice i potječu iz zastarjelih načina upravljanja, u suprotnosti s bilo kakvom svjesnom zlom namjerom. Stoga bi prihvaćanje i poticanje načina upravljanja koji ne uključuju agresivne i zastrašujuće postupke također značajno doprinijelo iskorjenjivanju uznemiravanja i zlostavljanja na radnome mjestu.

Postoje i jaki pravni i ekonomski razlozi za eliminiranje uznemiravanja i zlostavljanja sa radnog mjesta. Bilo je slučajeva zaposlenika žrtava uznemiravanja koji su pokrenuli uspješne tužbene zahtjeve zbog diskriminacije, sa skupim posljedicama po njihove poslodavce. Međutim, čak i ako ostavimo po strani pravne razloge, dobra je praksa poslodavaca njegovanje radnog okruženja u kojem djelatnici mogu raditi bez uznemiravanja i zlostavljanja. Djelatnici koji trpe uznemiravanje i zlostavljanje mogu se osjećati demotivirano i vjerojatnije će patiti od stresa koji vodi do izostanaka. Oni će također vjerojatnije biti skloni napuštanju vlastitog zaposlenja, što za tvrtku povlači za sobom dodatne troškove novog zapošljavanja.

### Ciljevi smjernica

Cilj je ovih smjernica pomoći tvrtkama da prepoznaju primjere uznemiravanja odnosno zlostavljanja, identificiraju izgrede kroz uporabu djelotvornih žalbenih postupaka i eliminiraju uznemiravanje i zlostavljanje na način koji jasno pokazuje prednosti za sve strane zainteresirane za radno mjesto bez uznemiravanja i zlostavljanja. One su od značaja za radna mjesta koja se nalaze na brodovima i na kopnu.

Pritom tvrtke trebaju uključiti vlastite zaposlenike odnosno sindikate. Kadgod je to prikladno, a uzimajući u obzir nacionalne pravne sustave, politika tvrtke o uznemiravanju i zlostavljanju treba biti ugrađena u ugovore o kolektivnom pregovaranju.

### Što je uznemiravanje?

Europska Direktiva o uspostavljanju općeg okvira za jednaki tretman na području zapošljavanja i zanimanja utvrđuje da se uznemiravanje smatra oblikom diskriminacije u kojoj nastupa neželjeno ponašanje koje ima za svrhu ili posljedicu narušavanje dostojanstva osobe i stvaranje zastrašujućeg, neprijateljskog, degradirajućeg, ponižavajućeg ili uvredljivog okruženja<sup>1</sup>.

### Primjeri uznemiravanja

- Isticanje ili širenje uvredljivog ili sugestivnog materijala;
- aluzije, ismijavanje, nepristojne ili seksističke/rasističke/homofobne šale ili opaske;
- uporaba uvredljivih riječi u opisivanju invalidne osobe ili ismijavanje invalidne osobe;
- komentiranje nečijeg fizičkog izgleda ili karaktera koji uzrokuje stid ili tjeskobu;
- nepoželjna pozornost poput uhođenja, proganjanja, salijetanja, odveć prisnog ponašanja ili nepoželjna verbalna ili fizička pozornost;
- upućivanje ili slanje nepoželjnih, seksualno sugestivnih, neprijateljskih ili osobno nametljivih telefonskih poziva, pisanih poruka, e-pošte, društvenih mreža, faksova ili pisama;
- neopravdano, nametljivo ili uporno propitivanje o dobi, bračnom stanju, osobnom životu, seksualnim interesima ili orijentaciji neke osobe ili slična pitanja o rasnom ili etničkom podrijetlu neke osobe, uključujući njezinu kulturu ili religiju;
- nepoželjno spolno prilaženje ili ponavljano predlaganje sastanka ili prijetnje;
- nagovještaji da spolne usluge mogu unaprijediti nečiju karijeru ili da njihovo odbijanje može štetiti nečijoj karijeri;

<sup>1</sup> Direktiva Vijeća 2000/78/EC od 27. studenog 2000. godine o uspostavi okvira za jednak tretman na području zapošljavanja i odabira zvanja

- pohotni pogledi, nepristojne geste, dodirivanje, hvatanje, tapšanje ili drugi nepotrebni tjelesni kontakti kao što je očešavanje o druge;
- širenje zlonamjernih glasina ili vrijeđanje neke osobe (osobito na temelju zaštićenih obilježja dobi, rase, promjene spola, braka, izvanbračne zajednice, trudnoće i materinstva, spola, invalidnosti, spolne orijentacije i religije ili uvjerenja);

Ljudi se na poslu također mogu osjećati uznemiravanima ako drugi smatraju da se „ne uklapaju“. To će se vjerojatnije dogoditi među zaposlenicima koji se međusobno razlikuju tek malo ili nimalo. Takvi se ljudi mogu izbjegavati, a njihovi napori da se integriraju s drugima mogu naići na odbijanje.

## Što je zlostavljanje

Zlostavljanje je oblik uznemiravanja, a koristi se da opiše prijeteće ili zastrašujuće ponašanje. Ono dovodi do radnog okruženja u kojem skupina ljudi ili pojedinac može doživjeti strah ili zastrašivanje zbog negativnog ili neprijateljskog ponašanja druge skupine ljudi ili drugog pojedinca.

Zlostavljanje često obuhvaća zlorabu moći ili položaja, a često je uporno i nepredvidivo. Može biti osvetničko, okrutno ili zlonamjerno. Međutim, ono može nastupiti i kad je neka osoba nesvjesna posljedica koje to njezino ponašanje ima na druge ili kad ta osoba uopće ne namjerava zlostavljati.

## Primjeri zlostavljanja

- verbalne ili fizičke prijetnje ili grdnje, kao što je vikanje ili psovanje osoblja ili kolega, bilo javno ili nasamo, uključujući pogrdne ili stereotipne izjave ili opaske;
- osobne uvrede;
- omalovažavanje ili izrugivanje nekoga odnosno njegovih sposobnosti, bilo nasamo ili pred drugima;
- iznenadni bijes ili pokazivanje lošeg raspoloženja prema nekom pojedincu ili skupini, često zbog trivijalnih razloga;
- podvrgavanje neke osobe nepotrebno prekomjernom ili tlačiteljskom nadzoru, praćenje svega što ona radi ili pretjerano kritiziranje nevažnih stvari;
- uporno ili neopravdano kritiziranje;
- daupućivanje nerazumnih zahtjeva osoblju ili kolegama;
- zadavanje nekvalificiranih ili ponižavajućih zadataka koji su neprikladni za određeno radno mjesto ili oduzimanje područja odgovornosti od pojedinca bez opravdanog razloga;
- ignoriranje ili isključivanje pojedinca npr. iz društvenih događaja, sastanaka tima, rasprava i kolektivnih odluka ili planiranja;
- upućivanje prijetnji ili neprikladnih komentara o izgledima karijere, sigurnosti posla ili izvješćima o ocjenjivanju učinka;
- širenje zlonamjernih glasina ili vrijeđanje neke osobe (osobito na temelju zaštićenih obilježja dobi, rase, braka, izvanbračne zajednice, trudnoće i materinstva, spola, invalidnosti, spolne orijentacije, religije ili uvjerenja i promjene spola).

Sljedeći izrazi ponekad se koriste za opravdavanje, definiranje ili opisivanje ponašanja ili situacija između ljudi na poslu koje mogu uključivati „skriveno“ zlostavljanje;

- čvrsti ili grubi načini upravljanja;
- radni odnos koji se opisuje kao „sukob naravi“;
- opisivanje osobe kao „pretjerano osjetljive“ ili da „ne zna primiti šalu“;
- opisivanje nekoga kao osobe s „problematičnim stajalištem“;
- rukovoditelj koji „teško podnosi budale“;
- nepodržavanje člana osoblja koji je napravio neku manju grešku na poslu.



### Uznemiravanje/zlostavljanje putem elektroničke komunikacije

Sve veća dostupnost elektroničkih načina komuniciranja stvorila je potencijalno moćno sredstvo za zlostavljanje ili uznemiravanje; to se počelo nazivati „Virtualnim zlostavljanjem i uznemiravanjem“. Sugestivne i neželjene opaske, usredotočene na pornografiju ili prijetnje, pogrdna e-pošta, objave na društvenim mrežama i pisane poruke preko mobitela oblici su virtualnog zlostavljanja. Stoga tvrtke trebaju osigurati uključivanje izjave o Virtualnom zlostavljanju u odgovarajuće pravilnike i postupke. Primjer prikladne izjave mogao bi biti:

„Virtualno zlostavljanje i uznemiravanje uporaba je modernih komunikacijskih tehnologija za sramoćenje, ponižavanje, prijetnje ili zastrašivanje nekog pojedinca u pokušaju da se dobije moć i kontrola nad njim. Uporaba komunikacijske opreme tvrtke za takve svrhe tretirat će se kao ozbiljno kršenje poslodavčeva kodeksa ponašanja i imat će za ishod stegovni postupak protiv počinitelja.“

Ako se bilo koji zaposlenik požali da je postao žrtvom bilo kojeg od gornjih djela ili bilo kojeg drugog djela koje ulazi u definiciju uznemiravanja odnosno zlostavljanja, važno je da poslodavac tu žalbu ozbiljno shvati i provede istragu.

## Pravilnik tvrtke o uznemiravanju i zlostavljanju

Tvrtka treba sastaviti jasnu pisanu izjavu o vlastitom stajalištu kojim jasno iskazuje da uznemiravanje i zlostavljanje nisu prihvatljivi i da je svrha politike eliminirati ih sa radnih mjesta. U toj izjavi treba jasno navesti što više primjera raznih oblika ponašanja koji će se smatrati uznemiravanjem i zlostavljanjem. Ujedno treba odrediti osobe kojima članovi osoblja mogu prijaviti incidente.

Tvrtka treba provesti raspravu o toj politici sa zastupnicima zaposlenika odnosno pomorskim sindikatima te dobiti njihovu podršku i pristajanje uz njene ciljeve.

Kad se takva politika dogovori, tvrtka treba osigurati da se svo osoblje, na moru i na kopnu, o njoj obavijesti i da ga razumije. Treba im dostaviti primjerke dokumenata koji predstavljaju odnosnu politiku, a sličan dokument treba vidljivo istaknuti na oglasnim pločama na brodovima i u uredima na kopnu.

Tvrtka također treba razmotriti održavanje radionica odnosno seminara radi osiguranja lakše primjene i prihvaćanja odnosne politike.

### Pristajanje višeg rukovodstva

Dokument koji predstavlja odnosnu politiku (pravilnik) treba sadržavati poruku izvršnog direktora ili druge odgovarajuće osobe u tvrtki, kojom tvrtka preuzima obvezu eliminiranja uznemiravanja i zlostavljanja sa radnih mjesta u cilju stvaranja radnog okruženja u kojem vlada poštivanje dostojanstva i dobrobiti svih djelatnika. Pored toga, tvrtka treba imenovati jednog direktora ili prikladnoga člana višeg rukovodstva kao osobu sa sveukupnom odgovornošću za odnosnu politiku.

Tvrtke trebaju pružiti dobar primjer. Ponašanje poslodavaca i viših rukovoditelja važno je kao i bilo koja službena politika. „Čvrsto“ upravljanje katkada se, nažalost, može pretvoriti u zlostavljačko ponašanje. Kultura u kojoj se zaposlenici konzultiraju i problemi raspravljaju vjerojatno će manje poticati zlostavljanje i uznemiravanje od kulture u kojoj postoji autoritarni način upravljanja.

### Postupci u tvrtkama

Tvrtke trebaju providiti pravedne postupke za brzo rješavanje pritužbi zaposlenika. Pritužbe za zlostavljanje i uznemiravanje obično se mogu rješavati uporabom jasnih žalbenih i stegovnih procedura. Takvi postupci trebaju sadržavati odredbu o povjerljivosti podataka, zaštiti od viktimiziranja podnositelja pritužbe, a i osoba koja podnosi pritužbu i navodni počinitelj trebaju biti u pratnji kolege zaposlenika ili zastupnika sindikata po vlastitom izboru. Tvrtka treba osigurati da se prema stranama u pritužbi odnosi s jednakim dostojanstvom i pravičnošću.“

Izjava tvrtke svom osoblju o politici tvrtke, očekivanim standardima ponašanja i podršci koju će im osigurati može svakom pojedincu olakšati da u cijelosti shvati svoju odgovornost prema drugima.

Važno je staviti zaposlenicima na znanje da će se pritužbe za zlostavljanje ili uznemiravanje, odnosno informacije osoblja u svezi s takvim pritužbama, rješavati pravično, povjerljivo i osjetljivo. Zaposlenici će nerado istupiti ako osjećaju da će se prema njima možda odnositi bezosjećajno ili da će im se vjerojatno agresivno suprotstaviti osoba na čije ponašanje se žale.

# Prepoznavanje incidenata uznemiravanja i zlostavljanja

## Prijavljivanje

Kako bi se riješili problemi prouzročeni uznemiravanjem i zlostavljanjem, važno je da tvrtka aktivno potiče svoje osoblje da joj prijavi svaki incident uznemiravanja i zlostavljanja.

Autori ovih smjernica utvrdili su da je jedan od trenutačno najozbiljnijih problema činjenica da se značajan postotak incidenata ne prijavljuje rukovodstvu tvrtke. Prema ishodu ankete iz 2010. godine koju je proveo Nautilus International pod nazivom „Zlostavljanje, diskriminacija i uznemiravanje“, 43% ispitanika je tvrdilo da je pretrpjelo zlostavljanje, diskriminaciju ili uznemiravanje na radnom mjestu, ali manje od polovice (43%) se žalilo vlastitoj tvrtki. Izvješće iz 2010. godine ažuriralo je prethodnu anketu koju je bio poduzeo sindikat, a koja je utvrdila kako je 76% njegovih ženskih članova pretrpjelo spolno uznemiravanje na poslu, ali je samo 23% to prijavilo vlastitoj tvrtki. Dok se čini kako su se razine prijavljivanja poboljšale od prve studije, razina neprijavlivanja ostaje zabrinjavajuća.

U situaciji na brodu često je da žrtve uznemiravanja i zlostavljanja „izdrže“ do kraja plovidbe, pa tada zatraže da ih za njihovu sljedeću plovidbu premjeste na drugi brod, umjesto da prijave incidente. Ovo stvara logističke poteškoće za njihovu tvrtku i ne omogućuje joj da učinkovito riješi incidente.

## Poseban žalbeni postupak

Također je vrlo važno da u tvrtki budu utvrđeni postupci za prijavljivanje i rješavanje pritužbi za uznemiravanje i zlostavljanje u koje svi članovi osoblja imaju povjerenja. Preporučljivo je da taj postupak bude odvojen od općega žalbenog postupka tvrtke, ali usklađen s postupcima utvrđenima u skladu s Pravilom 5.1.5 Konvencije o radu pomoraca, 2006. godine (Postupci na brodu) i Naslovom 5. Ugovora koji su zaključili ECSA i ETF na Konvenciji o radu pomoraca 2006. godine kao dodatak Direktivi Vijeća 2009/13/EC.

Tvrtka treba imenovati jednu osobu kao polaznu referentnu točku za sve članove osoblja koji žele uložiti pritužbu. Za pritužbe broskog osoblja, takva bi osoba mogao biti neki drugi član posade broda na kojem je podnositelj pritužbe zaposlen, zaposlenik tvrtke na kopnu ili osoba iz neovisne organizacije imenovana za tu svrhu. Potonja dva kanala mogla bi služiti osoblju na kopnu.

Ako je imenovana osoba zaposlenik tvrtke, toj osobi treba dati mogućnost da se sama brine o rješavanju svoje pritužbe odnosno da izabere upućivanje pritužbe na višu razinu u tvrtki.

Pored službenog postupka, tvrtka treba osigurati da žrtve uznemiravanja ili zlostavljanja imaju, prema nahođenju žrtve, mogućnost neslužbenog rješavanja vlastitih pritužbi. Tu bi se moglo uključiti žrtvino objašnjavanje posljedica počiniteljevih djela u prisutnosti druge osobe iz tvrtke

koja je prošla osposobljavanje za rješavanje pritužbi. Počinitelju se zatim može pružiti prilika da se ispriča za svoja djela i da se obveže da ih neće ponoviti. Ni pod kakvim okolnostima se žrtva ne bi trebala suočiti s navodnim počiniteljem ako to ne želi.

Tvrtka bi također trebala razmotriti mogućnost korištenja neovisne treće strane na kopnu kojoj bi žrtve uznemiravanja ili zlostavljanja mogle uputiti svoje pritužbe. Tvrtka treba svojim djelatnicima osigurati povjerljivi telefonski broj za pomoć od te treće strane.

Koji god postupak izabrali, glavno je da svi zaposlenici u njega imaju povjerenja. Sustav u kojem pritužbe čuju drugi na brodu može biti djelotvoran na brodovima s velikim brojem članova posade, osobito ako je broj viših časnika na brodu dostatno velik da osigura pritisak kolega u toj skupini. To bi osiguralo da se neprihvatljivo ponašanje ne tolerira.

Međutim, čak i kad se postupak na brodu usvoji, važno je da rukovodstvo na kopnu bude obavješteno o svim incidentima. Ako brod ima manji broj članova posade, savjetuje se da jedna točka za kontakt na kopnu bude dostupna članovima posade za prijavljivanje svih incidenata.

### Reagirane na pritužbu za zlostavljanje odnosno uznemiravanje

Važno je istražiti pritužbe brzo i objektivno. Zaposlenici obično ne podnose ozbiljne optužbe osim ako se ne osjećaju ozbiljno oštećenima. Mora se voditi računa da svaka istraga bude objektivna i neovisna.

Poslodavci koji istražuju tvrdnje o zlostavljanju i uznemiravanju trebaju razmotriti sve okolnosti prije donošenja zaključka, a osobito viđenje podnositelja pritužbe, jer različiti ljudi često različito osjećaju zlostavljanje i uznemiravanje.

### Neslužbeni postupak

U nekim slučajevima može postojati mogućnost za neslužbeno ispravljanje problema, na primjer putem mirovnog posredovanja. Katkad ljudi nisu svjesni da je njihovo ponašanje nepoželjno i da uzrokuje tjeskobu. Jedna neslužbena diskusija može dovesti do boljeg razumijevanja i dogovora da će takvo ponašanje prestati.

### Službeni postupak

Ako se problem ne riješi na neslužbenoj razini, odnosno ako podnositelj pritužbe osjeća da se radi o zlostavljanju ili uznemiravanju tako ozbiljne naravi, može biti nužno pokretanje postupka za rješavanje pritužbi. Poslodavac može odlučiti da se predmet treba rješavati službeno te je važno, kao i kod svakog stegovnog problema, slijediti pravični postupak. U slučaju pritužbe za zlostavljanje ili uznemiravanje, mora postojati pravičnost i za podnositelja pritužbe i za optuženu osobu. Za

podrobne smjernice o načinu rješavanja službenih pritužbi za zlostavljanje i uznemiravanje, trebat ćete uspostaviti postupke u suradnji s odgovarajućim sindikatom koji zastupa pomorce i pridržavati se zahtjeva Pravila 5.1.5 Konvencije o radu pomoraca, 2006. godine.

## Osposobljavanje, komunikacija i osvješćivanje

Pisani pravilnik eliminirat će uznemiravanje i zlostavljanje na radnome mjestu samo ako ga podupire pozitivna akcija za njegovu provedbu u praksi. Stoga su redovita okupljanja radi komunikacije, osposobljavanja i osvješćivanja važna radi osiguranja da svi zaposlenici:

- Razumiju pristajanje tvrtke uz sprječavanje uznemiravanja i zlostavljanja
- Razumiju vlastitu odgovornost i ulogu u tom procesu
- Znaju kako zatražiti savjet i smjernice
- Znaju kako podnijeti pritužbu i vjeruju da će ih učinkovito čuti

Tvrtka treba osigurati da se njezina predanost eliminiranju uznemiravanja i zlostavljanja učinkovito proširi putem na primjer:

- Programa osposobljavanja i osvješćivanja za svo osoblje na svim razinama
- Obavještavanja zaposlenika i zastupnika sindikata
- Plakata
- Obavijesti na oglasnim pločama za osoblje
- Odjeljka u priručniku za osoblje
- Vodiča za rukovodstvo
- Vodiča za zaposlenike
- Savjetnika koji mogu voditi zaposlenike kroz pravilnik i postupke
- Članaka u časopisima za osoblje
- Uključivanja u obavijesne sastanke
- Uvođenja u tematiku

Svi pravilnici i postupci trebaju se držati pod nadzorom kako bi se osigurala njihova djelotvornost.

### Povjerljivost

Tvrtka treba uvjeriti sve pomorce da neće doći u nepovoljan položaj, biti viktimizirani niti diskriminirani zato jer su podnijeli pritužbu za uznemiravanje ili zlostavljanje. Tvrtka treba istražiti svaku pritužbu, a nijedan pomorac koji podnese pritužbu ne smije trpjeti posljedice. Pored toga, tvrtka treba štiti status zaposlenja svakog podnositelja pritužbe tijekom provedbe bilo koje istrage i poslije nje. Samo ako se pokaže da je neka pritužba podnesena pakosno ili zlonamjerno, može biti prikladno pokrenuti stegovne postupke protiv podnositelja pritužbe.

Spolno uznemiravanje jedan je od najčešćih oblika uznemiravanja. U interesu je tvrtke da imenuje prikladnu osobu za rješavanje pritužbi, koja će se brinuti o potrebama žrtve. Gdje god je to moguće, pritužbu za spolno uznemiravanje treba istražiti osoba istoga spola kao osoba koja podnosi pritužbu.

### Saslušanja

Procedure trebaju obezbijediti da saslušanja, uključujući i sva stegovna saslušanja koja se održavaju kao njihova posljedica, budu čuvana kao povjerljiva. Tvrtke trebaju obavijestiti uključene strane o njihovom pravu na pratnju prijatelja ili sindikalnog radnika ili osobe na brodu koja može, uz poštivanje povjerljivosti, pomorce nepristrano savjetovati o njihovoj pritužbi i na drugi način im pomoći da slijede postupak rješavanja pritužbi.

Kao i kod svih stegovnih i žalbenih saslušanja, trebaju se primjenjivati načela prirodne pravičnosti. Tuženi bi trebao imati pravo odgovoriti na svaku pritužbu i dati vlastitu verziju događaja. I podnositelj pritužbe i tuženi trebaju imati mogućnost pozivanja svjedoka. Tvrtka također treba voditi pisanu evidenciju donijetih odluka.

### Rješavanje slučaja / akcija

Tvrtka se treba usredotočiti na počinitelja uznemiravanja kad poduzima korektivne mjere, a ne na žrtvu. Jednostavno reagirati premještanjem žrtve na drugo radno mjesto ili lokaciju bio bi neprikladan način rješavanja slučaja uznemiravanja ili zlostavljanja.

# Mjere za eliminiranje uznemiravanja i zlostavljanja

Stegovni kodeksi mnogih tvrtki propisuju da izvjesni postupci koji bi mogli predstavljati uznemiravanje odnosno zlostavljanje predstavljaju prekršaje za koje je prikladna stegovna akcija protiv prijestupnika. Primjeri su:

- napad
- zastrašivanje
- prisiljavanje
- ometanje rada drugih zaposlenika
- ponašanje seksualne naravi
- ponašanje na spolnoj osnovi koje vrijeđa dostojanstvo žena i muškaraca na poslu i koje je neželjeno, neopravdano i uvredljivo za žrtvu.

U sudskoj praksi je utvrđeno da, u slučajevima uznemiravanja na spolnoj osnovi, nije nužno razmišljati bi li uznemiravanje koje je pretrpjela žrtva bilo naneseo osobi suprotnog spola. To stoga što je spolno uznemiravanje ponašanje utemeljeno na spolu žrtve te, ako je žrtva pretrpjela štetu, dogodilo se spolno uznemiravanje.

Međutim, mnogi postupci i propusti koji predstavljaju uznemiravanje i zlostavljanje obično ne potpadaju ni pod jednu kategoriju prekršaja po stegovnim postupcima tvrtki. U nekim slučajevima, počinitelji mogu čak biti nesvjesni posljedica svojih akcija, što je rezultat loših ili zastarjelih načina upravljanja, a ne stvarne zle namjere. Međutim, to nije opravdanje i ipak može predstavljati zlostavljanje ili uznemiravanje.

Tvrtka treba imati pravilnik koji podupire pravo svih ljudi da se prema njima drugi odnose s dostojanstvom i poštivanjem na poslu. Pravilnik treba aktivno promicati radno okruženje u kojem se zlostavljanje i uznemiravanje ne toleriraju. On mora jasno utvrditi standarde ponašanja koji se očekuju od zaposlenika i rukovoditelja. Osoblje treba znati kome se može obratiti ako ima problem na poslu, a rukovoditelji trebaju biti osposobljeni u svim vidovima politike tvrtke za ovo osjetljivo područje. Kako bi bila djelotvorna, politika se mora obznaniti i provoditi tako da svo osoblje bude svjesno svojih odgovornosti prema kodeksu ponašanja tvrtke prema članovima osoblja.

Tvrtka treba osigurati da rukovoditelji posjeduju nužne vještine kako bi predvodili vlastitim primjerom. Rukovoditelji trebaju biti sigurni da se ponašaju na način kojim podržavaju pravilnik i promiču pozitivno ponašanje.

Priručnici za osoblje dobar su način komuniciranja sa zaposlenicima; oni mogu uključivati posebnu napomenu o stajalištima tvrtke o zlostavljanju i uznemiravanju, o potpori koja se nudi osoblju i o posljedicama za sve zaposlenike za koje se smatra da krše politiku tvrtke.

## Obrazovni programi

Tvrtka treba organizirati za svoje pomorsko osoblje sudjelovanje u obrazovnim programima koji razjašnjavaju nepoželjne posljedice uznemiravanja i zlostavljanja i iznose politiku tvrtke. Takvi programi također trebaju izložiti i mehanizam postupaka za prijavljivanje incidenata u tvrtki. Pored toga, tvrtka treba razmotriti nabavu literature, plakata i video zapisa koji podupiru i jačaju politiku tvrtke. Takvi programi osposobljavanja trebaju biti dostupni svom novom i postojećem osoblju.

ECSA i ETF poručili su mrežno pomoćno sredstvo za osposobljavanje pod naslovom [„Recite ne zlostavljanju, recite ne uznemiravanju / pokažite uznemiravanju i zlostavljanju crveni karton“], koje može koristiti rukovodstvo na brodovima i na kopnu. Pojediniosti o načinu pristupanja ovome sredstvu nalaze se na unutarnjoj strani stražnje korice.

Ostale mjere koje bi tvrtke mogle koristiti, ovisno o okolnostima, uključuju:

- postavljanje prikladne i primjereno osposobljene osobe na svakom brodu ili u uredima na kopnu za Savjetnika za borbu protiv uznemiravanja i zlostavljanja ili Časnika za etiku;
- osnivanje rukovodstvenih odbora na brodovima odnosno na kopnu;
- postavljanje člana osoblja za Časnika za istraživanje uznemiravanja;
- osiguranje da svaki brod usvoji izjavu prema kojoj se uznemiravanje i zlostavljanje ne toleriraju na brodu;
- osnivanje ispitivačkog odbora koji bi uključivao rukovodstvo tvrtke i zastupnike /sindikate pomoraca radi praćenja djelotvornosti pravilnika.

## Iz prakse

### Međunarodna tvrtka brodova za kružna putovanja

Ova je tvrtka mnogo godina imala Kodeks ponašanja koji detaljno određuje više oblika neprihvatljivog ponašanja u smislu interakcije s drugim kolegama zaposlenicima i klijentima. Nijedan vid prijetećeg, zastrašujućeg, zlostavljačkog, prisiljavajućeg niti ometajućeg ponašanja ne tolerira se i tretira se kao kršenje tog Kodeksa ponašanja. Isto tako, svaki problem koji bi mogao biti diskriminirajući ili uvredljiv po svojoj naravi ili rezultirati viktimiziranjem druge osobe smatra se neprihvatljivim. Sva kršenja istražuju se i razmatraju u skladu s time. Gdje je to nužno, poduzimaju se stegovne mjere koje mogu obuhvatiti akcije sve do i uključujući otkaz. Svim zaposlenicima osiguran je pristup tom Kodeksu ponašanja koji je dostupan interno na intranetu tvrtke. Novi okvir Razvoja upravljanja tek je nedavno pokrenut, a osposobljavanje radi osvježavanja znanja trenutačno se provodi kako bi se osiguralo da znanje pomorskih rukovoditelja bude ažurno i da u njemu budu ugrađene vrijednosti Tvrtke.



Tvrtka također osigurava ‚Dežurnu službu za usklađenost‘ koja zaposlenicima omogućuje anonimno prijavljivanje sumnjivog ponašanja. Ta dežurna služba opsežno se reklamira, a svi problemi zlostavljanja i uznemiravanja na radnome mjestu mogu se prijaviti putem nje i zatim prema potrebi rješavati prema Kodeksu ponašanja.

### Međunarodna tvrtka za prijevoz goriva

Ovaj operater napravio je Kodeks ponašanja koji donosi temeljna pravila koja svo osoblje treba slijediti, a nepridržavanje tog Kodeksa prekršaj je koji može rezultirati stegovnim postupkom pa čak i otkazom. Kodeks sadrži osobnu poruku izvršnog direktora Grupacije koja podupire njegov komentar politike. On objašnjava kako bitne vrijednosti tvrtke trebaju biti vodilje ponašanja i pomagati osoblju u postupku donošenja odluka. On osigurava smjernice za stvaranje radnog mjesta na kojem vlada poštivanje i nema uznemiravanja, koje obuhvaćaju opsežan popis temeljnih pravila prema kojima osoblje treba ocijentirati predstavljaju li određeni vidovi njegova ponašanja uznemiravanje ili ne. Osoblje pravilnicima tvrtke može pristupiti preko korisnih veza za pristup web-stranici o Ljudskim resursima, a osiguran je i povjerljivi kontakt za sve članove osoblja koji su žrtve uznemiravanja ili su svjedočili bilo kakvom obliku grdnji ili zlostavljanja na radnome mjestu. Tvrtka ima pravilnik nulte tolerancije odmazde jer prepoznaje da to ide rukom pod ruku s njezinim uvjerenjem da je progovaranje ispravno i da ga treba koristiti. Svi postupci odmazde smatraju se prekršajnim djelima koja, ako su potkrijepljena, mogu rezultirati stegovnom akcijom.

Pored toga, tvrtka prepoznaje kako rukovoditelji i nadzornici imaju dodatne odgovornosti te organizira seminare i radionice za promicanje upravljačkih vještina koje će im pomoći dosljedno primjenjivati Kodeks na svim razinama u cijeloj organizaciji.

### Tvrtka za trajekte u kratkoj plovidbi

Ova organizacija ima skup temeljnih vrijednosti koje su temelj ponašanja koje se očekuje od njezinog osoblja. Njihova politika i postupci osiguravaju da se, u slučaju podnesene pritužbe za zlostavljanje i uznemiravanje, brzo i objektivno provede istraga. Pravilnik utvrđuje jasne žalbene i stegovne postupke koje štite povjerljivost i viktimiziranje podnositelja pritužbe. Svaki član osoblja ima pravo na zastupanje ili potporu kolega u svakom stadiju postupka kako bi se osiguralo da postupak bude i pravičan i nepristran. On također naglašava kako je rano rješavanje svake pritužbe bolje i za tvrtku i za članove osoblja. Kao dio procesa, on potiče uporabu mirenja kao sredstva za rješavanje svih sporova na radnome mjestu u ranom stadiju.

Radi nadopune temeljnih vrijednosti, tvrtka za svo osoblje održava redovite seminare i sesije osposobljavanja na kopnu, na kojima se ono upoznaje s politikom tvrtke o jednakim mogućnostima za sve i sa činjenicom da se poštivanjem politike može spriječiti zlostavljanje i uznemiravanje na radnome mjestu.

# Prijedlog teksta letka za pomorce

## Prava i odgovornosti pomoraca

Nijedan djelatnik ne smije biti uznemiravan niti zlostavljan na vlastitome radnom mjestu. Svi djelatnici imaju obvezu osigurati da na njihovom radnom mjestu ne bude uznemiravanja i zlostavljanja, a vaša tvrtka te probleme uzima vrlo ozbiljno.

## Uznemiravate li ili zlostavljate druge djelatnike?

Uznemiravanje uključuje svako ponašanje koje stvara osjećanja nemira, poniženja, stida, zastrašenosti ili nelagode kod osobe koja ga trpi.

Zlostavljanje uključuje svako negativno ili neprijateljsko ponašanje zbog kojeg se žrtva osjeća uplašeno ili zastrašeno.

Možda ste nesvjesni posljedica svoga ponašanja koje osjećaju drugi djelatnici. Na primjer:

- smatrate li da je način na koji vi obavljate posao uvijek ispravan?
- podižete li glas na druge djelatnike?
- ponašate li se zajedljivo ili pokroviteljski prema drugim djelatnicima?
- kritizirate li pojedince pred drugima?
- kritizirate li manje pogreške zaboravljajući pohvaliti dobar rad?
- izbjegavate li neke druge djelatnike odnosno širite li glasine ili zlonamjerne tračeve?

Ako ste zabrinuti da bi se vidovi vašeg ponašanja mogli smatrati uznemiravanjem ili zlostavljanjem, vaša tvrtka pomoći će vam iskorijeniti to ponašanje. Kako god bilo, trebate se obratiti svojem izravnom rukovoditelju i zatražiti pomoć – ne čekajte da se pritužba podnese protiv vas!

## Jeste li osjetili uznemiravanje ili zlostavljanje na radu?

Vaša tvrtka će sve pritužbe za uznemiravanje i zlostavljanje primiti ozbiljno i povjerljivo.

Vaš izravni rukovoditelj na brodu i kadrovski rukovoditelj na kopnu osposobljeni su za rješavanje pritužbi za uznemiravanje i zlostavljanje. Možete se obratiti jednom od njih ili obojici radi prijavljivanja svih incidenata koje ste pretrpjeli.

Ako se ne osjećate ugodno uložiti pritužbu sami, možete zamoliti prijatelja ili kolegu da to obavi u vaše ime.

Tvrtka vas neće viktimizirati zato jer ste podnijeli pritužbu, pod uvjetom da ne bude zlonamjerna ili podnesena radi uznemiravanja.

Upamtite, žrtvino viđenje bilo kojeg postupka je ono što je važno. Ako Vi osjećate da ste pretrpjeli uznemiravanje ili zlostavljanje, tvrtka će valjano postupiti.

Naziv tvrtke:

Kontakt osoba na brodu:

Kontakt osoba na kopnu:

## Web-veze ka materijalima za osposobljavanje na web-mjestima Projektnih partnera

- ETF: [www.itfglobal.org/etf/BullyingAndHarassment.cfm](http://www.itfglobal.org/etf/BullyingAndHarassment.cfm)



- ECSA: [www.ecsa.eu/workplace-bullying-harassment](http://www.ecsa.eu/workplace-bullying-harassment)



- Videotel: [www.videotel.com/etf/](http://www.videotel.com/etf/)





**ECSA — European Community Shipowners' Associations**

67, rue Ducale, 1000 Brussels, Belgium.

Tel: +32 2 511 39 40

Fax: +32 2 511 80 92

Email: [mail@ecsa.be](mailto:mail@ecsa.be)

[www.ecsa.be](http://www.ecsa.be)



**ETF — European Transport Workers' Federation**

Rue du Marché aux Herbes 105, Boîte 11

B – 1000 Brussels

Tel: 0032 2 285 45 83

Fax: 0032 2 280 08 17

Email: [etf@etf-europe.org](mailto:etf@etf-europe.org)

[www.etf-europe.org](http://www.etf-europe.org)