

BARSERVICE

CELSI

Central European
Labour Studies
Institute

UNI global
union
europa



IRMG⁶⁰
INSTITUTE FOR RESEARCH AND
MONITORING OF THE LABOUR MARKET



UNIVERSITY OF ZAGREB
Ekonomski fakultet

MACEDONIA
2025
Helping build a stronger future

WageIndicator

Pametno kolektivno pregovaranje u sektoru usluga: pregled, izazovi i prilike

SAŽETAK POLITIKA: HRVATSKA



Projekt broj: 101126532

Ovaj projekt finansijski je podržan od strane Europske unije

<https://www.celsi.sk/en/barservice/>

Koncept pametnog pregovaranja

Pametno pregovaranje odnosi se na oblik kolektivnog pregovaranja koji poboljšava kvalitetu i sadržaj kolektivnih ugovora, a istovremeno poboljšava i pokrivenost kolektivnim ugovorima. Ono ne obuhvaća samo ishode pregovaranja već i procese kroz koje se pregovori vode.

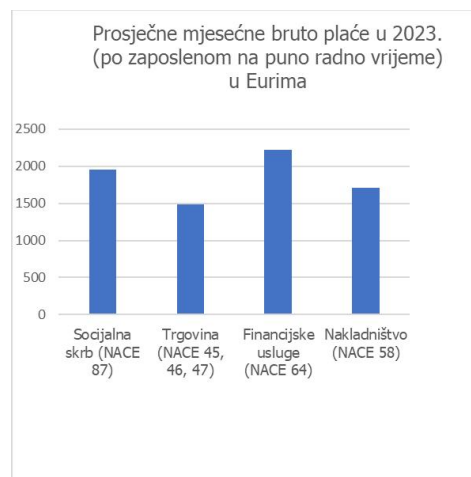
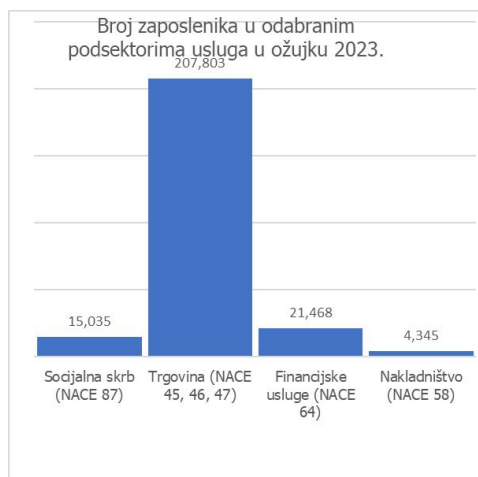
Umjesto primjene univerzalne definicije, ovaj pristup oslanja se na induktivnu perspektivu, identificirajući najučinkovitije strategije i prakse unutar specifičnih nacionalnih i sektorskih konteksta kako bi se utvrdilo što predstavlja "pametno" pregovaranje u svakom pojedinačnom slučaju.

BARSERVICE je istraživački projekt koji proučava izazove i prilike povezane s radom u sektoru usluga. Dokazi prikupljeni kroz projekt pomažu u definiranju mjera za jačanje kolektivnog pregovaranja u četiri podsektora: socijalna skrb, trgovina, financijske usluge i nakladništvo.

Projekt pruža korisne uvide i alate za socijalne partnere o praksama pregovaranja, odnosima moći, pokrivenosti i sadržaju kolektivnih ugovora te strategijama za smanjenje neprijavljenog rada. Radionice i događanja za međusobno učenje u sklopu projekta potiču zajedničko oblikovanje politika i učenje prema pametnim procesima kolektivnog pregovaranja i većoj pokrivenosti kolektivnim ugovorima. Projekt je usmjeren na devet zemalja: Hrvatsku, Češku, Francusku, Italiju, Sjevernu Makedoniju, Rumunjsku, Srbiju, Slovačku i Tursku.

Uobičajeni izazovi u sektoru usluga

- **Niske plaće:** Radnici u sva četiri sektora često primaju ispodprosječne plaće, osobito u maloprodaji i socijalnoj skrbi. Razlike u plaćama postoje ne samo između sektora, već i unutar njih – primjerice, između javnih i privatnih pružatelja skrbi ili između većih i manjih banaka.
- **Fragmentirano i decentralizirano kolektivno pregovaranje:** U sektoru nakladništva i financijskih usluga sektorsko pregovaranje ne postoji, dok bi se u sektoru trgovine sektorsko pregovaranje moglo dodatno ojačati. U sektoru socijalne skrbi sektorski ugovor vrijedi za javni sektor, dok privatni nije obuhvaćen.
- **Otpor poslodavaca:** U trgovini, socijalnoj skrbi i nakladništvu sindikati se često suočavaju s odbijanjem poslodavaca da kolektivno pregovaraju, izbjegavanjem sindikata i pravnim ili proceduralnim preprekama. Situacija je bolja u sektoru financijskih usluga, gdje je oko 80% bankarskih radnika pokriveno kućnim kolektivnim ugovorima.
- **Nedostatak radne snage i nesigurni uvjeti rada:** Visoka fluktuacija među zaposlenima prisutna je u svim promatranim sektorima. U sektoru socijalne skrbi kućanstva poslodavci često koriste neformalne radne aranžmane. Nedostatak radnika dodatno opterećuje postojeće zaposlenike i umanjuje kvalitetu usluga.



Socijalna skrb

- Radnici u javnom sektoru pokriveni su međusektorskim i sektorskim kolektivnim ugovorima
- Pokrivenost sektorskim ugovorom iznosi 79%
- Radnici u privatnom sektoru uglavnom nisu pokriveni – kolektivno pregovaranje na razini poduzeća gotovo ne postoji
- Stalni nedostatak kvalificirane radne snage zbog emigracije u druge zemlje EU-a
- Nedovoljno definirani radni standardi, sporo priznavanje inozemnih kvalifikacija, komplicirani postupci zapošljavanja
- Visoka razina neformalnog i migrantskog rada u skrbi koju pružaju kućanstva (NACE 97)
- Slaba prisutnost sindikata kod privatnih pružatelja usluga

Prijedlozi za poboljšanja

- Proširiti doseg sindikata putem ciljanih kampanja, transnacionalne suradnje i digitalnih alata
- Zalagati se za proširenje sektorskog ugovora na privatne pružatelje usluga
- Povećati vidljivost rezultata pregovaranja i poticati pregovaranje na razini poduzeća
- Ojačati zakonsku zaštitu za domaće i migrantske radnike

Financijske usluge

- Kolektivno pregovaranje je decentralizirano; sektorsko pregovaranje ne postoji
- Većina pregovora odvija se u velikim bankama
- Oko 80% zaposlenih u bankama pokriveno je kolektivnim ugovorima; oko 40% članovi su sindikata
- Pregovaranje o plaćama još uvijek nedovoljno razvijeno
- Digitalna transformacija mijenja strukturu radnih mjesta
- Problem "švercera" - radnici koji nisu članovi sindikata uživaju sva prava bez sudjelovanja u troškovima
- Oba socijalna partnera suzdržani su prema obvezujućim sektorskim ugovorima

Prijedlozi za poboljšanja

- Promicati pregovore o plaćama i profesionalni razvoj
- Potaknuti sektorsko pregovaranje putem državnih mjera
- Promicati razvoj sektorskih standarda
- Integrirati digitalnu transformaciju u pregovaračke agende (prekvalifikacija, prijelazi u nova zanimanja)

Trgovina

- U 2024. potpisan i proširen sektorski ugovor, ali nedostaju čvrste odredbe o plaćama
- Kolektivno pregovaranje na razini poduzeća prisutno je samo u nekolicini većih tvrtki
- Otpor poslodavaca i taktike izbjegavanja sindikata, posebno kod velikih stranih maloprodajnih lanaca
- Fragmentacija radne snage i visoka fluktuacija otežavaju organiziranje radnika
- Problem "švercera" - radnici koji nisu članovi sindikata uživaju sva prava bez sudjelovanja u troškovima

Prijedlozi za poboljšanja

- Ojačati nadzor i provedbu obveza iz kolektivnih ugovora
- Potaknuti udruživanje poslodavaca u udruge više razine
- Motivirati poslodavce za pregovaranje na razini poduzeća
- Promicati pregovore o plaćama i profesionalni razvoj
- Iskoristiti EU mreže poput UNI Europa za koordinaciju djelovanja u multinacionalnim poduzećima

Nakladništvo

- Kolektivno pregovaranje je decentralizirano; sektorski ugovori ne postoje
- Zbog tehnoloških promjena u posljednjih 20 godina broj radnika drastično je smanjen
- Većina kolektivnih ugovora određuje plaće po radnim mjestima
- U nekim tvrtkama postoji otpor poslodavaca prema pregovaranju i izbjegavanje sindikata

Prijedlozi za poboljšanja

- Potaknuti sektorsko pregovaranje putem državnih mjera
- Ojačati spremnost poslodavaca na pregovore kao i njihovo udruživanje
- Promicati edukacijske kampanje o vrijednosti socijalnog dijaloga i kolektivnog pregovaranja
- Promicati korištenje digitalnih alata i online platformi za jače sudjelovanje radnika u aktivnostima socijalnog dijaloga

Prema pametnom pregovaranju

- **Povećati svijest o prednostima kolektivnog pregovaranja kroz ciljanje kampanje,** aktivnosti u domeni obrazovanja i osposobljavanja
- **Uvesti ili ojačati sektorske strukture pregovaranja,** osobito u financijama i nakladništvu
- **Poboljšati sadržaj kolektivnih ugovora,** s naglaskom na plaće u trgovini i financijama
- **Istražiti inovativne mehanizme za proširenje kolektivnih ugovora,** osobito u socijalnoj skrbi
- **Potaknuti zakonske promjene koje će ubrzati priznavanje stranih kvalifikacija,** posebno u sektoru socijalne skrbi
- **Potaknuti aktivnosti izgradnje povjerenja među socijalnim partnerima,** kroz ciljane obrazovne aktivnosti
- **Uvesti zakonske reforme kojima bi se ograničilo "švercanje" uvođenjem razlikovanja između članova i nečlanova sindikata**
- **Učiniti kolektivne ugovore na razini poduzeća javno dostupnima,** kako bi se pridonijelo standardizaciji uvjeta rada
- **Podržati inovativne pregovaračke agende,** koje se bave izazovima poput digitalne transformacije i osposobljavanja radne snage
- **Promicati prekograničnu suradnju sindikata,** osobito u trgovini, kako bi se multinacionalne tvrtke potaknule na kolektivno pregovaranje

