



**ΕΥΡΩΠΑΪΚΟΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΣ ΔΙΑΛΟΓΟΣ :
ΔΙΑΚΛΑΔΙΚΕΣ ΟΔΗΓΙΕΣ (ΚΑΤΕΥΘΥΝΣΕΙΣ) ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗΣ ΤΗΣ ΑΣΚΗΣΗΣ ΒΙΑΣ ΚΑΙ
ΠΑΡΕΝΟΧΛΗΣΗΣ ΑΠΟ ΤΡΙΤΟΥΣ ΣΤΟ ΧΩΡΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ**

**EPSU, UNI europa, ETUCE, HOSPEEM, CEMR, EFEE, EuroCommerce, CoESS
30 Σεπτεμβρίου 2010**

(I) ΕΙΣΑΓΩΓΗ

1. Σκοπός αυτών των Οδηγιών είναι να διασφαλιστεί ότι σε κάθε χώρο εργασίας εφαρμόζεται μια αποτελεσματική τακτική αντιμετώπισης της άσκησης βίας από τρίτους. Οι Οδηγίες καθορίζουν τα πρακτικά βήματα που μπορούν να ληφθούν από τους εργοδότες, τους εργαζομένους και τους εκπροσώπους τους / τις συνδικαλιστικές οργανώσεις, για τη μείωση, την πρόληψη και τον περιορισμό τέτοιων προβλημάτων. Τα βήματα αυτά αντικατοπτρίζουν τις καλύτερες πρακτικές που έχουν αναπτυχθεί στους τομείς μας και μπορούν να συμπληρωθούν με πιο συγκεκριμένα και/ή πρόσθετα μέτρα.
2. Σύμφωνα με την κοινοτική και εθνική νομοθεσία, τόσο οι εργοδότες όσο και οι εργαζόμενοι, έχουν υποχρεώσεις στους τομείς της υγείας και της ασφάλειας. Παρότι η υποχρέωση της διασφάλισης υγιών και ασφαλών συνθηκών εργασίας στους εργαζομένους βαρύνει τον εργοδότη¹, οι εργαζόμενοι έχουν επίσης την ευθύνη να

¹ Η Κοινοτική νομοθεσία περιλαμβάνει τις παρακάτω Οδηγίες :

- Οδηγία 89/391/ΕΟΚ του Συμβουλίου της 12ης Ιουνίου 1989, σχετικά με την εφαρμογή μέτρων για την προώθηση της βελτίωσης της ασφάλειας και της υγείας των εργαζομένων στο χώρο εργασίας. Το άρθρο 5 (4) αναφέρει ότι «Οι υποχρεώσεις των εργαζομένων στον τομέα της ασφάλειας και της υγείας στο χώρο εργασίας δεν επηρεάζουν την αρχή της ευθύνης του εργοδότη».
- Οδηγία 2000/43/ΕΚ του Συμβουλίου της 29ης Ιουνίου 2000, περί εφαρμογής της αρχής της ίσης μεταχείρισης προσώπων, ασχέτως φυλετικής ή εθνοτικής καταγωγής.
- Οδηγία 2000/78/ΕΚ του Συμβουλίου της 27ης Νοεμβρίου 2000, για τη θέσπιση ενός γενικού πλαισίου για ίση μεταχείριση στην απασχόληση και την εργασία.
- Οδηγία 2002/73/ΕΚ του Συμβουλίου της 23ης Σεπτεμβρίου 2002 για την τροποποίηση της οδηγίας 76/207/ΕΟΚ του Συμβουλίου, περί εφαρμογής της αρχής της ίσης μεταχείρισης ανδρών και γυναικών, όσον αφορά την πρόσβαση στην απασχόληση, στην επαγγελματική εκπαίδευση και ανέλιξη και τις συνθήκες εργασίας.

ΕΥΡΩΠΑΪΚΟΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΣ ΔΙΑΛΟΓΟΣ :
ΔΙΑΚΛΑΔΙΚΕΣ ΟΔΗΓΙΕΣ (ΚΑΤΕΥΘΥΝΣΕΙΣ) ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗΣ ΤΗΣ ΑΣΚΗΣΗΣ ΒΙΑΣ
ΚΑΙ ΠΑΡΕΝΟΧΛΗΣΗΣ ΑΠΟ ΤΡΙΤΟΥΣ ΣΤΟ ΧΩΡΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

φροντίζουν όσο το δυνατόν, για την υγεία και την ασφάλεια των ίδιων αλλά και εκείνων με τους οποίους συνεργάζονται, σύμφωνα με την εκπαίδευση τους και τις οδηγίες που έλαβαν από τον εργοδότη τους. Επίσης, οι εργοδότες υποχρεούνται να συμβουλευονται τους εργαζόμενους και/ή τους εκπροσώπους τους και να τους επιτρέπουν να συμμετέχουν σε όλα τα ζητήματα που σχετίζονται με την υγεία και την ασφάλεια στο χώρο εργασίας. Αυτό στην πράξη αντικατοπτρίζει τη συνειδητοποίηση ότι η από κοινού προσέγγιση σε θέματα υγείας και ασφάλειας είναι η πλέον επιτυχής.

3. Οι κοινωνικοί εταίροι που έχουν υπογράψει από τη τοπική και περιφερειακή αυτοδιοίκηση, τον τομέα της υγειονομικής περίθαλψης, του εμπορίου, της ιδιωτικής ασφάλειας, της παιδείας², ανησυχούν ολοένα και περισσότερο για τις επιπτώσεις της βίας που ασκούν τρίτοι σε εργαζόμενους, καθώς η βία αυτή δεν έχει μόνο αρνητικές επιπτώσεις στην υγεία και την αξιοπρέπεια του ατόμου, αλλά επιπλέον έχει σοβαρές οικονομικές επιπτώσεις, με απουσίες από τη δουλειά, πτώση του ηθικού και μετακίνηση προσωπικού. Η άσκηση βίας από τρίτους, μπορεί επιπλέον να δημιουργήσει ένα ανασφαλές περιβάλλον, ακόμα και επικίνδυνο για όσους έρχονται σε επαφή με αυτό, και επομένως έχει ευρύ αρνητικό αντίκτυπο στην κοινωνία.
4. Η βία και η παρενόχληση από τρίτους στο χώρο εργασίας, μπορεί να πάρει ποικίλες μορφές. Θα μπορούσε :
 - α) Να είναι σωματική, ψυχολογική, λεκτική και/ή σεξουαλική.
 - β) Να πρόκειται για ένα μεμονωμένο περιστατικό ή συστηματική συμπεριφορά ενός ατόμου ή ομάδας ατόμων.
 - γ) Να πηγάζει από τις ενέργειες ή τη συμπεριφορά πελατών, ασθενών, χρηστών ή παρόχων υπηρεσιών, πολιτών, μαθητών ή γονέων, κ.ά.
 - δ) Να κυμαίνεται από περιπτώσεις ασέβειας ή προσβολής έως ακόμα πιο σοβαρών απειλών και σωματικής επίθεσης.
 - ε) Να προκαλείται από προβλήματα ψυχικής υγείας και/ή να εκδηλώνεται για συναισθηματικούς λόγους, προσωπική αντιπάθεια, προκαταλήψεις λόγω φύλου, φυλετικής/εθνοτικής καταγωγής, θρησκείας και πεποιθήσεων, αναπηρίας, ηλικίας, σεξουαλικού προσανατολισμού ή την εξωτερική εμφάνιση.
 - στ) Να αποτελεί ποινικό αδίκημα με στόχο τον εργαζόμενο και την υπόληψή του ή την περιουσία του εργοδότη ή του πελάτη, το οποίο μπορεί να είναι οργανωμένο ή περιστασιακό και που απαιτεί την παρέμβαση των δημοσίων αρχών.
 - ζ) Να θίγει βαθιά την προσωπικότητα, την αξιοπρέπεια και την ακεραιότητα των θυμάτων.
 - η) Να συμβεί στο χώρο εργασίας, σε δημόσιο χώρο ή σε ιδιωτικό περιβάλλον.

² Βλ. παράρτημα για λεπτομέρειες

- θ) Να εκδηλωθεί ως απειλή ή παρενόχληση μέσω του κυβερνοχώρου, μέσα από ένα ευρύ φάσμα τεχνολογιών πληροφορίας και επικοινωνίας (ICT).
5. Το θέμα της βίας από τρίτους διαφέρει κατά πολύ από το ζήτημα της βίας και της παρενόχλησης μεταξύ συναδέλφων στο χώρο εργασίας, και είναι αρκετά σημαντικό όσον αφορά τις επιπτώσεις του στην υγεία και την ασφάλεια των εργαζομένων αλλά και των οικονομικών επιπτώσεων, κάτι που δικαιολογεί μια διαφορετική προσέγγιση.
6. Μολονότι υπάρχουν τομεακές και οργανωτικές διαφορές σε σχέση με την άσκηση βίας από τρίτους που αντιμετωπίζουν οι εργαζόμενοι σε διάφορα επαγγέλματα και χώρους εργασίας, τα βασικά στοιχεία της ορθής πρακτικής και των κατάλληλων βημάτων για την αντιμετώπιση του ζητήματος είναι κοινά για όλα τα εργασιακά περιβάλλοντα. Τα στοιχεία αυτά είναι: εταιρική προσέγγιση, σαφείς κανόνες, πρόληψη μέσω αξιολόγησης του κινδύνου, ευαισθητοποίηση, εκπαίδευση, πλήρης αναφορά και συνεχής παρακολούθηση, κατάλληλη αξιολόγηση.
7. Με την υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, οι κοινωνικοί εταίροι από διάφορους κλάδους πραγματοποίησαν δύο σημαντικές διασκέψεις στις Βρυξέλλες, στις 14 Μαρτίου 2008 και στις 22 Οκτωβρίου 2009, στις οποίες παρουσιάστηκαν οι έρευνες εργοδοτών και συνδικάτων για το θέμα της βίας και παρενόχλησης από τρίτους στο χώρο εργασίας, μαζί με ειδικές μελέτες και κοινά πορίσματα. Οι παρούσες Οδηγίες βασίζονται σε αυτές τις πρωτοβουλίες και συμπληρώνουν τη διακλαδική Συμφωνία - Πλαίσιο για τη Βία και την Παρενόχληση στο Χώρο Εργασίας, της 26^{ης} Απριλίου του 2007.
8. Ο τρόπος με τον οποίο έχουν οργανωθεί και παρέχονται συγκεκριμένες υπηρεσίες αντανακλά τις εθνικές, περιφερειακές και τοπικές συνθήκες. Όπου οι κοινωνικοί εταίροι έχουν ήδη υιοθετήσει τα μέτρα που προβλέπουν οι παρούσες Οδηγίες, το κύριο μέλημα τους θα είναι να αναφέρουν την όποια πρόοδο έχει επιτευχθεί.
9. Οι κοινωνικοί εταίροι των διαφόρων κλάδων αναγνωρίζουν ότι οι εργοδότες και οι εργαζόμενοι, έχουν επαγγελματικές, ηθικές και νομικές υποχρεώσεις τόσο προς τρίτους όσο και μεταξύ τους.

(II) ΣΚΟΠΟΣ

1. Σκοπός αυτών των Οδηγιών είναι η υποστήριξη ανάληψης δράσεων από τους εργοδότες, τους εργαζομένους και τους εκπροσώπους τους / των συνδικαλιστικών οργανώσεων, για την πρόληψη, μείωση και τον περιορισμό της βίας από τρίτους και των συνεπειών αυτής.
2. Οι κοινωνικοί εταίροι αναγνωρίζουν ότι πρέπει να παρθούν πρακτικά μέτρα για την πρόληψη και διαχείριση της βίας και της παρενόχλησης από τρίτους σε πολλούς ακόμα εργασιακούς χώρους. Αυτά τα μέτρα θα πρέπει να στοχεύουν :
- α) Στην αύξηση της ευαισθητοποίησης, ενημέρωσης και της κατανόησης των εργοδοτών, των εργαζομένων και των εκπροσώπων τους, καθώς και των

ΕΥΡΩΠΑΪΚΟΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΣ ΔΙΑΛΟΓΟΣ :
ΔΙΑΚΛΑΔΙΚΕΣ ΟΔΗΓΙΕΣ (ΚΑΤΕΥΘΥΝΣΕΙΣ) ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗΣ ΤΗΣ ΑΣΚΗΣΗΣ ΒΙΑΣ
ΚΑΙ ΠΑΡΕΝΟΧΛΗΣΗΣ ΑΠΟ ΤΡΙΤΟΥΣ ΣΤΟ ΧΩΡΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

υπολοίπων δημοσίων φορέων (π.χ. των υπηρεσιών υγείας και ασφάλειας, της αστυνομίας, κ.λπ.) σε θέματα βίας από τρίτους.

β) Στο να προβάλλουν τη δέσμευση των κοινωνικών εταίρων για συνεργασία, ανταλλαγή εμπειριών και καλών πρακτικών, προκειμένου να αλληλοβοηθηθούν στην πρόληψη και τη διαχείριση των προβλημάτων παρενόχλησης και/ή βίας από τρίτους, ώστε να μειωθούν οι αρνητικές επιπτώσεις στην υγεία και ευημερία των εργαζομένων και στην παραγωγικότητά τους.

γ) Στο να παρέχουν στους εργοδότες, τους εργαζομένους και τους αντιπροσώπους τους σε όλα τα επίπεδα, Οδηγίες για τον εντοπισμό, την πρόληψη, τη διαχείριση και την αντιμετώπιση προβλημάτων που σχετίζονται με την παρενόχληση και τη βία από τρίτους στο χώρο εργασίας.

(III) ΒΗΜΑΤΑ ΕΝΤΟΠΙΣΜΟΥ, ΠΡΟΛΗΨΗΣ ΚΑΙ ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΥ ΤΗΣ ΒΙΑΣ ΚΑΙ ΤΗΣ ΠΑΡΕΝΟΧΛΗΣΗΣ ΑΠΟ ΤΡΙΤΟΥΣ ΣΤΟ ΧΩΡΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

1. Οι πιθανότητες εκδηλώσεως παρενόχλησης και/ή βίας από τρίτους μπορούν να μειωθούν με την ευαισθητοποίηση και ενημέρωση των εργοδοτών, εργαζομένων και χρηστών υπηρεσιών, καθώς και με τη διασφάλιση ότι οι διευθυντές και οι εργαζόμενοι θα λάβουν την κατάλληλη καθοδήγηση και εκπαίδευση.
2. Οι πλέον επιτυχείς πρωτοβουλίες αντιμετώπισης της βίας προϋποθέτουν τόσο την ενεργή συμμετοχή των κοινωνικών εταίρων, όσο και μια «ολιστική» προσέγγιση του θέματος, που καλύπτει όλες τις πτυχές, από εκστρατείες ενημέρωσης σχετικά με την πρόληψη και την εκπαίδευση έως την ανάπτυξη μεθόδων αναφοράς, υποστήριξη των θυμάτων, αξιολόγηση και συνεχή βελτίωση.
3. Οι εργοδότες θα πρέπει να έχουν ένα σαφές πλαίσιο πολιτικής για την πρόληψη και τη διαχείριση της παρενόχλησης και της βίας από τρίτους, το οποίο θα πρέπει να είναι ενσωματωμένο στο ευρύτερο πλαίσιο πολιτικής σε θέματα υγείας και ασφάλειας. Η πολιτική αυτή θα πρέπει να διαμορφώνεται από τους εργοδότες σε συνεννόηση και συνεργασία με τους εργαζομένους και τους εκπροσώπους τους, σύμφωνα με την εθνική νομοθεσία, τις συλλογικές συμβάσεις και/ή πρακτικές. Ειδικότερα, η αξιολόγηση του κινδύνου σε θέματα υγείας και ασφάλειας στο χώρο εργασίας, καθώς και σε μεμονωμένες ατομικές λειτουργίες, θα πρέπει να περιλαμβάνουν μια δραστική αξιολόγηση των κινδύνων που προκαλούνται από τρίτους.
4. Η πολύπλευρη φύση της βίας από τρίτους σημαίνει ότι οι πολιτικές αντιμετώπισης θα πρέπει να προσαρμόζονται ανάλογα με το εκάστοτε περιβάλλον εργασίας. Οι πολιτικές αυτές θα πρέπει να υπόκεινται σε τακτική επανεξέταση προκειμένου να λαμβάνονται υπ'όψιν εμπειρίες και συναφείς εξελίξεις της νομοθεσίας, της τεχνολογίας, κ.λπ. Με την πάροδο του χρόνου, η έρευνα, η εμπειρία και η τεχνολογική πρόοδος, θα παρέχουν καλύτερες λύσεις από αυτές που σήμερα είναι διαθέσιμες.
5. Το κατάλληλο πλαίσιο πολιτικής για έναν εργοδότη υποστηρίζεται κυρίως από τα ακόλουθα στοιχεία:

ΕΥΡΩΠΑΪΚΟΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΣ ΔΙΑΛΟΓΟΣ :
ΔΙΑΚΛΑΔΙΚΕΣ ΟΔΗΓΙΕΣ (ΚΑΤΕΥΘΥΝΣΕΙΣ) ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗΣ ΤΗΣ ΑΣΚΗΣΗΣ ΒΙΑΣ
ΚΑΙ ΠΑΡΕΝΟΧΛΗΣΗΣ ΑΠΟ ΤΡΙΤΟΥΣ ΣΤΟ ΧΩΡΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

α) Συνεχής ενημέρωση και διαβούλευση με τους διευθυντές, τους εργαζόμενους και τους εκπροσώπους τους/ συνδικαλιστικές οργανώσεις, σε όλα τα επίπεδα.

β) Ο σαφής καθορισμός των εκδηλώσεων βίας και παρενόχλησης από τρίτους, παραθέτοντας παραδείγματα των διαφόρων μορφών που μπορεί να έχουν.

γ) Σχετική ενημέρωση των πελατών, χρηστών υπηρεσιών, δημοσίων προσώπων, μαθητών, γονέων, ασθενών, όπου θα επισημαίνεται ότι η παρενόχληση και η βία προς τους εργαζομένους, δεν θα είναι ανεκτή και ότι αν κρίνεται σκόπιμο, θα λαμβάνονται ανάλογες νομικές διαδικασίες.

δ) Μια πολιτική βασισμένη στην αξιολόγηση του κινδύνου, που θα λαμβάνει υπόψη τα διάφορα επαγγέλματα, τους χώρους και τις πρακτικές εργασίας, θα επιτρέπει τον προσδιορισμό πιθανών προβλημάτων και το σχεδιασμό των κατάλληλων μέτρων και πρακτικών, όπως για παράδειγμα :

- ✓ Διαχείριση των προσδοκιών και απαιτήσεων μέσω παροχής σαφούς ενημέρωσης σχετικά με τη φύση και το επίπεδο των υπηρεσιών που οι πελάτες / καταναλωτές/χρήστες υπηρεσιών / μαθητές και γονείς πρέπει να περιμένουν, και πρόβλεψη για κίνηση διαδικασιών από τρίτους, που τυχόν θέλουν να εκφράσουν κάποια δυσαρέσκεια ή παράπονο, το οποίο στη συνέχεια θα πρέπει να διερευνηθεί.
- ✓ Ενσωμάτωση στο σχεδιασμό των χώρων εργασίας, κανόνων για ασφαλέστερο εργασιακό περιβάλλον.
- ✓ Παροχή των κατάλληλων «εργαλείων» για την προστασία των εργαζομένων, π.χ. καναλιών επικοινωνίας, συστημάτων ηλεκτρονικής παρακολούθησης, λοιπών μέτρων ασφαλείας, κ.ά.
- ✓ Σύναψη συμφωνιών συνεργασίας με τις αρμόδιες δημόσιες αρχές, όπως η αστυνομία, η δικαιοσύνη, οι διάφορες κοινωνικές υπηρεσίες και οι επιθεωρητές εργασίας.

ε) Κατάλληλη επιμόρφωση και εκπαίδευση της διοίκησης και των εργαζομένων που θα περιλαμβάνει θέματα γενικής ασφάλειας σε σχέση με την εργασία και το εργασιακό περιβάλλον, και που θα μπορεί να ενσωματώσει ειδικότερες δεξιότητες, όπως είναι οι τεχνικές για την αποφυγή ή τη διαχείριση συγκρούσεων.

στ) Ύπαρξη διαδικασίας για την παρακολούθηση και διερεύνηση καταγγελιών άσκησης παρενόχλησης και/ή βίας από τρίτους, που θα ενημερώνει τα θύματα για την πρόοδο κάθε σχετικής έρευνας και δράσης.

ζ) Εφαρμογή ξεκάθαρης πολιτικής στήριξης των εργαζομένων που πέφτουν θύματα παρενόχλησης και/ή βίας από τρίτους, η οποία για παράδειγμα - ανάλογα και με την περίπτωση - μπορεί να περιλαμβάνει ιατρική (συμπεριλαμβανομένης και ψυχολογικής), νομική, πρακτική και/ή οικονομική υποστήριξη (π.χ. επιπρόσθετη ασφαλιστική κάλυψη, πέραν των συμβατικών υποχρεώσεων).

η) Ύπαρξη ξεκάθαρων όρων και προϋποθέσεων σχετικά με την αναφορά περιστατικών βίας από τους εργαζομένους και των μέτρων που παίρνονται για την προστασία τους από τυχόν αντίποινα και αναφορά τέτοιων θεμάτων στις αρμόδιες δημόσιες αρχές, όπως π.χ. αστυνομία, υγειονομικές υπηρεσίες, κ.λπ., σύμφωνα με τις εθνικές πρακτικές και διαδικασίες.

θ) Σαφής πολιτική σχετικά με το πότε είναι σκόπιμο να υποβάλλονται καταγγελίες, να αναφέρεται ένα αδίκημα ή να κοινοποιούνται πληροφορίες που αφορούν τους δράστες σε άλλους εργαζόμενους ή δημόσιες αρχές, με σεβασμό στην προσωπική ακεραιότητα, το ιδιωτικό απόρρητο, τις νομικές υποχρεώσεις και τις αρχές προστασίας δεδομένων.

ι) Διαφανής και αποτελεσματική διαδικασία καταγραφής στοιχείων και αριθμητικών δεδομένων, για την παρακολούθηση και διασφάλιση της εφαρμογής των πολιτικών που έχουν θεσπιστεί.

κ) Μέτρα για τη διασφάλιση ότι το σχετικό πολιτικό πλαίσιο είναι ευρέως γνωστό και κατανοητό από τη διοίκηση, τους εργαζομένους και τα τρίτα πρόσωπα.

6. Στο πλαίσιο αυτό, οι κοινωνικοί εταίροι των επιμέρους κλάδων, τονίζουν τη σημασία της συνεργασίας με άλλους αρμόδιους φορείς σε εθνικό ή τοπικό επίπεδο, για τον εντοπισμό και την πρόληψη της βίας και της παρενόχλησης, με την κατάρτιση σταθερών πολιτικών προσέγγισης του προβλήματος.

(IV) ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΚΑΙ ΕΠΟΜΕΝΑ ΒΗΜΑΤΑ

Η εφαρμογή και παρακολούθηση αυτών των Οδηγιών περιλαμβάνει τρεις φάσεις.

1^η Φάση – Δέσμευση και διάδοση

Οι υπογράψαντες κοινωνικοί εταίροι θα διαδώσουν τις Οδηγίες και θα λάβουν μέτρα για την αξιολόγηση και αντιμετώπιση του ζητήματος της παρενόχλησης και βίας από τρίτους, θέτοντας σε εφαρμογή το αναγνωρισμένο πολιτικό πλαίσιο, όπως αυτό περιγράφεται στην Ενότητα 3 ανωτέρω.

- ✓ Ζητούν από κοινού η Ευρωπαϊκή Επιτροπή να υποστηρίξει ένα σχέδιο για τη διάδοση και την προώθηση των Οδηγιών, διοργανώνοντας μεταξύ άλλων και σεμινάρια, πριν το τέλος του 2011.
- ✓ Στηρίζουν την προώθηση των Οδηγιών στα κράτη-μέλη, στα αντίστοιχα επίπεδα ενδιαφέροντος, λαμβάνοντας υπ' όψιν τις εθνικές πρακτικές, μέσω κοινών και/ή μεμονωμένων δράσεων. Με δεδομένο το ενδιαφέρον του υπό μελέτη θέματος, οι κοινωνικοί εταίροι θα κοινοποιήσουν αυτό το έγγραφο σε όλους τους σχετικούς φορείς, σε ευρωπαϊκό και εθνικό επίπεδο. Επίσης, θα καλέσουν τα εκτός Ευρωπαϊκής Ενώσεως μέλη τους, να κάνουν χρήση αυτών των Οδηγιών.

2^η Φάση – Ευαισθητοποίηση και ενημέρωση

Οι εθνικοί κοινωνικοί εταίροι θα δημοσιοποιήσουν το θέμα της παρενόχλησης και βίας από τρίτους και θα αναπτύξουν και θα μοιραστούν βέλτιστες πρακτικές, εντός των τομέων ευθύνης τους. Αυτό μπορεί να συμπεριλάβει οποιοδήποτε μέσο

ΕΥΡΩΠΑΪΚΟΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΣ ΔΙΑΛΟΓΟΣ :
ΔΙΑΚΛΑΔΙΚΕΣ ΟΔΗΓΙΕΣ (ΚΑΤΕΥΘΥΝΣΕΙΣ) ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗΣ ΤΗΣ ΑΣΚΗΣΗΣ ΒΙΑΣ
ΚΑΙ ΠΑΡΕΝΟΧΛΗΣΗΣ ΑΠΟ ΤΡΙΤΟΥΣ ΣΤΟ ΧΩΡΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

σύμφωνο με τις τρέχουσες γνώσεις και εμπειρίες επί του φαινομένου της άσκησης βίας από τρίτους στο κράτος-μέλος και λαμβάνοντας υπ' όψιν τη δουλειά που έχει ήδη γίνει σε αυτόν τον τομέα, συμπεριλαμβανομένων των δυνατοτήτων για:

- ✓ Περαιτέρω έρευνα
- ✓ Εκδόσεις και Δημοσιεύματα
- ✓ Διοργάνωση διασκέψεων όπου θα συγκεντρώνονται όλα τα ενδιαφερόμενα μέλη για να ενημερωθούν και να μοιραστούν καλές πρακτικές και/ή να εργαστούν από κοινού για την εύρεση λύσεων στο πρόβλημα αυτό.

3^η Φάση - Έλεγχος και παρακολούθηση

Οι υπογράψαντες κοινωνικοί εταίροι :

- ✓ Θα δώσουν μια έκθεση προόδου εντός του 2012 στις αντίστοιχες τομεακές τους επιτροπές κοινωνικού διαλόγου και θα αναθέσουν στις αντίστοιχες Ευρωπαϊκές Επιτροπές Κοινωνικού Διαλόγου, να συντάξουν μια κοινή έκθεση.
- ✓ Κατά την προετοιμασία του προγράμματος εργασίας της επόμενης διάσκεψης κοινωνικού διαλόγου της Ευρωπαϊκής Ένωσης, οι κοινωνικοί εταίροι θα λάβουν υπ' όψιν τις παρούσες Οδηγίες.
- ✓ Θα διοργανωθούν διακλαδικές συναντήσεις και το 2013 θα πραγματοποιηθεί μια τελική κοινή εκτίμηση και αξιολόγηση.