

## چک لیست بررسی شکایات مربوط به آزار و اذیت

از کارمند بخواهید در رابطه با شکایت خود توضیح دهد:

- به مورد اتهام به دقت گوش دهید و حتی الامکان از گفتن جملاتی مانند «شما مسئله را بیش از حد بزرگ می کنید» خودداری نمایید.
- تصدیق نمایید که طرح شکایتی در رابطه با آزار و اذیت همواره دشوار بوده و بعضاً مشکلاتی به همراه دارد.
- برخورد و رفتاری حرفه ای در پیش بگیرید.
- صرفاً به دنبال حقایق باشید و از اظهار نظر و قضاوت شخصی بپرهیزید.
- سئوالاتی در ارتباط با افراد دخیل، زمان، مکان، دلایل مربوطه و چگونگی اتفاق افتادن حادثه، مطرح نمایید. سعی کنید پی ببرید که آیا کارمند مذکور از اقدامات تلافی جویانه می ترسد و اینکه چگونه می خواهد مسئله حل و فصل گردد.

تحقیقاتی را در خصوص شکایت مطرح شده صورت دهید. اصول کلی که می بایست مد نظر قرار گیرد:

- تحقیقات خود را هر چه سریعتر آغاز نمایید. هر چه شروع تحقیقات بیشتر به تأخیر افتد و یا طول بکشد، شهادت شهود کمتر قابل اطمینان خواهد بود.
- توجه داشته باشید که طریقی که برای انجام تحقیقات خود در پیش می گیرید می تواند منجر به ایجاد جوی خصمانه گردیده و نارضایتی هایی را به همراه داشته باشد. لذا، تمامی مراحل تحقیق را به دقت ثبت نمایید.
- تمامی شکایات، حتی شکایاتی که بی پایه و اساس بنظر می رسند، را جدی بگیرید، مگر آنکه دلایلی برای نادیده گرفتن آنها داشته باشید.
- تحقیقات خود را محرمانه نگه دارید. به افراد درگیر نیز تأکید نمایید که تمامی گفتگوهای صورت گرفته در این ارتباط می بایست کاملاً محرمانه بماند. در صورت لزوم اخطار نماید که در غیر اینصورت، می بایست منتظر اقدامات انضباطی باشند.
- سعی کنید که حتی الامکان تعداد افرادی را که به این اطلاعات دسترسی دارند را محدود نموده و فقط در صورت لزوم در این ارتباط صحبت نمایید.
- سئوالات را به گونه ای مطرح نمایید که هرگز اطلاعات اضافی فاش نگردد. برای مثال بجای اینکه بپرسید «آیا شما دیدید که آقای علوی خانم دلاوری را لمس کرد» می توانید بپرسید «آیا شما کسی را دیدید که خانم دلاوری را لمس کند و باعث ناراحتی ایشان شود»، در نظر داشته باشید که هدف از این بررسی ها صرفاً دستیابی به حقایق می باشد و نه آگاهی دیگران از جزئیات شکایات صورت گرفته.
- اگر بیش از یک شکایت وجود دارد، به هریک جداگانه رسیدگی نمایید.

برای جلوگیری از بدنامی، هیچگاه جزئیات و پیامدهای مربوط به موارد مشابه را به عنوان مثال و برای عبرت گرفتن دیگران مطرح ننمایید.

**مصاحبه با شاکی (مصاحبه را می توانید زمانی که کارمند شکایت خود را مطرح می نماید، صورت دهید)**

- از وی بخواهید که جزئیات حادثه را بطور دقیق و شفاف توضیح دهد. سعی کنید پی ببرید که شاکی چه قصد و هدفی از شکایت خود دارد.
- پی ببرید که آیا حوادث این چنینی و رفتارهای مشابهی در رابطه با کارمندان دیگر اتفاق افتاده است.
- جزئیات مربوط به زمان و مکان رفتار را جویا گردید.
- تأثیر رفتار بر روی شاکی را معین نمایید. آیا این تأثیرات مالی، جانی و یا روحی و روانی می باشد؟
- ارتباط بین زمان وقوع رفتار، تأثیرات آن بر روی شاکی و زمان طرح شکایت را معین نمایید.
- وقایع مربوطه را بر اساس زمان وقوع شان مرتب نمایید.
- بررسی نمایید که آیا وقوع اتفاقات خاصی سبب طرح شکایت شده است. مسائلی مانند ترفیع، حقوق دریافتی و یا امتناع از انتقال به بخش دیگر.
- بررسی کنید که آیا شاکی انگیزه ی خاصی برای طرح شکایت داشته است یا نه
- برای شاکی توضیح دهید که تمامی شکایات کاملاً جدی در نظر گرفته شده و تحقیقات جامعی در خصوص آنها پیش از رسیدن به نتیجه نهایی صورت خواهد گرفت و نیز خاطر نشان کنید که اقدامات تلافی جویانه به جهت طرح دعوا بر ضد ایشان صورت نخواهد گرفت.
- اظهار نظری در ارتباط با شخصیت متهم، عملکرد کاری و یا زندگی خصوصی وی ننمایید.

### **مصاحبه با متهم**

- شرح وقایع را از متهم بخواهید.
- نوع رابطه متهم با شاکی را مشخص نمایید.
- آیا سابقاً رابطه ی اختیاری داشته اند: چه مدت یکدیگر را می شناختند؟
- اگر شخص مذکور سرپرست باشد، عنوان شغلی وی را مشخص نموده و نسخه ای از عملکرد کاری وی تهیه، و همچنین مسئولیت های وی را در زمان وقوع آزار و اذیت مشخص نمایید.
- مشخص کنید که آیا متهم اختیارات و یا مسئولیت های ذیل را داشته است:  
سرپرستی شاکی یا کارمندان دیگر، حق دخالت و اظهار نظر در اتخاذ تصمیمات مؤثر بر استخدام کارمندان، مسئولیت ثبت و نگهداری پرونده های کارمندان

❑ متهم ممکن است اتهامات وارده را تکذیب نماید. عکس العمل های او را زیر نظر گرفته توجه کنید که آیا نشانه ای از تعجب، عصبانیت و عدم باور در وی وجود دارد. جزئیات شکایات را شرح داده و قسمت هایی از شهادت طرفین که با یکدیگر در تناقض هستند را مشخص نمایید. در صورتی که متهم اتهامات وارده را تکذیب نماید، تحقیقات بیشتری را در رابطه با پیشینه، انگیزه و دلایل احتمالی طرح شکایت صورت دهید.

### مصاحبه با شاهدان:

- ❑ کلیه اظهارات شهود - اعم از اظهاراتی که گفته های شاکی را تأیید و یا تکذیب می نماید- را ثبت نمایید. مطلع باشید که شهود غالباً به دلیل ترس از اقدامات تلافی جویانه تمایل چندانی برای دادن شهادت ندارد.
- ❑ تمامی شهود را مطمئن سازید که همکاری ایشان بسیار مهم بوده و شهادتشان کاملاً محرمانه باقی خواهد ماند و خاطر نشان سازید که هیچ گونه اقدامات تلافی جویانه ای بر ضد ایشان صورت نخواهد گرفت.

### رسیدگی و حل و فصل شکایت:

- ❑ در صورت لزوم از اینکه چنین حادثه ای رخ داده است عذرخواهی نمایید.
- ❑ در هنگام حل و فصل مشکل مذکور، هرگز از کارمند نخواهید که در محلی نامناسب و تعداد ساعات کمتری کار نماید. اگر قصد تغییر محل کار شاکی را دارید، حتی الامکان رضایت وی را در نظر گرفته و این انتقال را به گونه ای صورت دهید که محل کار و سمت جدید متناسب با محل کار قبلی شاکی باشد. رعایت نکات مذکور باعث می شود که شاکی را متقاعد سازید که تنبیه غیر قانونی به خاطر طرح شکایتش صورت نگرفته است.
- ❑ در هنگام اتخاذ اقدامات انضباطی بر ضد کارمند خاطی، میزان خشونت، دفعات تکرار و احتمال ارتکاب خطا از سوی سایرین را در نظر داشته باشید. تنبیهات انضباطی مختلفی را می توانید در نظر بگیرید. در ذیل به چند مورد اشاره می شود.
  - تذکر کتبی و شفاهی
  - توبیخ
  - تعلیق
  - دوره حسن رفتار
  - انتقال به بخش دیگر
  - تنزل رتبه
  - اخراج
- ❑ در صورت عدم اخراج متهم، به وی اخطار نمایید که تکرار این عمل در آینده ممکن است به اخراج وی منجر گردد. در صورتی که هیچ تنبیه انضباطی در نظر گرفته نشود، دلایل آن را ثبت نمایید.

- در صورت لزوم، جلسات مشاوره و روانکاوی در ارتباط با آزار و اذیت های جنسی ترتیب دهید همچنین می توانید از فرصت پیش آمده برای تشریح مجدد خط مشی و سیاست های شرکت استفاده نمایید.
- با دقت تمامی مراحل تحقیق، اقدامات انضباطی اتخاذ شده و کلیه جلسات مشاوره را ثبت و بایگانی نمایید.
- مصاحبه های دیگری با طرفین جهت اطلاع ایشان از تصمیمات و اقدامات شرکت ترتیب دهید.