

چک لیست رسیدگی به شکایات مربوط به آزار و اذیت یا تبعیض

در بسیاری از کشورها، قانون، شرکت ها را موظف می نماید تا فوراً و به صورت جامع به شکایات مربوط به آزار و اذیت و تبعیض رسیدگی نمایند. توجه داشته باشید که اگر شکایتی صورت گیرد، بسیاری از دادگاه ها شما را ملزم به افشاء تحقیقات خود خواهند نمود. لذا شتاب زده عمل نکنید! با توجه به شرایط شرکت، برخی یا تمامی موارد ذیل در طول رسیدگی را مد نظر قرار دهید.

- توجه داشته باشید که هدف شما رسیدگی به دادخواست ها و تعهد به قانون می باشد.
- آزار و اذیت ها و تبعیضات عموماً در رابطه با سوء استفاده از اختیارات، بی توجهی و ایجاد ترس می باشد.
- به نیازهای روانی افراد مذکور توجه داشته باشید و به گونه ای صحبت نکنید که آنها هیچ حقی ندارند.
- سعی کنید موضوع را محرمانه نگه دارید ولی به این علت که می خواهید به موضوع رسیدگی کرده و در ارتباط با آن مکاتبه نمایید و تنبیهی صورت دهید، قولی در این باره ندهید.
- اگر فکر می کنید موضوع بایستی به دادگاه ارجاع داده شود، به وکیل خود اطلاع دهید.
- جزئیات موضوع را بصورت کتبی از شاکی دریافت کنید.
- تمامی نکات و فرم های مصاحبه را جدا از فایل های شخصی قرار دهید و دسترسی به آن را به موضوعات اساسی محدود کنید. تمامی اسناد را محرمانه نگهداری نمایید.
- هیچ شایعه ای را در رابطه با شاکی و شکایت او پخش نکنید. از صحبت در مورد این مسائل خودداری کنید. در صورت ارائه اطلاعات، فقط اطلاعات مورد نیاز را افشاء نمایید.
- به سرعت نتیجه گیری نکنید. در رسیدگی خود تمامی جوانب را در نظر بگیرید. با شاکی، متهم و شاهدان مصاحبه کنید و تمامی اطلاعات مورد نیاز را جمع آوری نمایید.
- سوالات شما می بایست تمامی حقایق، اسناد و گفته های شهود را در بر بگیرد.
- تمامی جزئیات را یادداشت، و اظهارات کارمند، متهم و شاهدان را با امضای شان تهیه نمایید.
- این مسئله از اهمیت بسیار بالایی برخوردار است؛ لذا اگر خود را قادر به انجام آن نمی بینید، از فرد دیگری و یا از یک وکیل که در مورد تجربه و مهارت شان اطمینان دارید، درخواست رسیدگی نمایید.

- از مشاوره اشخاص دیگری که با روانشناسی سازمانی آشنایی دارند، استفاده نمایید.
- شکایات و دفاعیه ها را به دقت مورد بررسی قرار دهید. در بیشتر موارد قضایا آن طور که به نظر می آید نیستند. صحت و سقم مدارک موجود را بررسی نمایید.
- تمامی سیاست ها و دستورالعمل های شرکت در رابطه با شکایت، تصمیمات انضباطی و محرمانه بودن آنها را در نظر گرفته و با تمام کارمندان بصورت یکسان رفتار کنید.
- شاکی را در جریان اتمام تحقیقات خود قرار داده و ایشان را از اطلاعات بدست آمده (بدون ذکر منابع آنها) مطلع سازید. قبل از اقدام، به شاکی فرصت دهید که از تصمیم شما آگاه شود. همین موارد را در مورد متهم نیز رعایت نمایید.
- در صورت نیاز، تنبیه انضباطی مناسبی را (اخطار، مرخصی بدون حقوق، انتقال، تنزل رتبه و اخراج) اتخاذ نموده و آن را ثبت نمایید. مطمئن گردید که تنبیه انضباطی مغایر با مفاد قراردادها و دستورالعمل ها نمی باشد. پیش از اخراج متهم تمامی جوانب را بی طرفانه در نظر بگیرید و به وی اجازه دهید که در مورد تصمیمات اتخاذ شده تقاضای فرجام و یا بررسی بیشتر نماید.
- به طرفین دعوی در رابطه با هرگونه اقدام تلافی جویانه و یا شکایت مجدد هشدار دهید.
- برای جلوگیری از تکرار چنین حوادثی، تغییرات لازم را در مدیریت کارکنان خود ایجاد نمایید.