

سیاست‌های مواجهه با آزار در محیط کار: راهنمایی برای کارفرمایان

تهیه شده توسط کمیسیون حقوق بشر کانادا

ترجمه شقایق بهرامی و حسام حسین زاده

فهرست

۴	هدف
۴	مقدمه
۶	بخش اول: پیشینه
۶	۱-۱- قانون
۶	۱-۲- شناسایی آزار
۷	۱-۳- سیاست مواجهه با آزار: چه فایده‌ای دارد؟
۱۱	بخش دوم: تدوین سیاست
۱۱	۲-۱- الگوهای سیاست گذاری چگونه عمل می‌کنند؟
۱۳	۲-۲- چگونه سیاست مواجهه با آزار تدوین کنیم؟
۱۴	۲-۳- سه گام برای رسیدن به محیط کاری سالم
۱۸	۲-۴- آموزش دادن به کارمندان
۱۸	۲-۵- چه چیزهایی باید در سیاست وجود داشته باشد؟
۲۶	بخش سوم: الگوی سیاست گذاری برای سازمان‌های متوسط و بزرگ
۲۶	۳-۱- بیانیه سیاست مواجهه با آزار
۲۷	۳-۲- اطلاعات برای قربانیان
۳۱	۳-۳- حقوق و وظایف کارمندان
۳۲	۳-۴- وظایف کارفرمایان و مدیران
۳۳	۳-۵- روندهای سیاست مواجهه با آزار
۳۹	۳-۶- تلافی جویی
۴۰	۳-۷- تجدیدنظر
۴۰	۳-۸- گزینه‌های دیگر
۴۰	۳-۹- پایش
۴۲	بخش چهارم: فهرست بازبینی سیاست مواجهه با آزار در سازمان‌های متوسط و بزرگ
۴۶	بخش پنجم: ملاحظات ویژه برای سازمان‌های کوچک
۴۹	بخش ششم: الگوی سیاست گذاری برای سازمان‌های کوچک

۴۹	۶-۱- بیانیه سیاست مواجهه با آزار
۵۰	۶-۲- اطلاعات برای قربانیان
۵۲	۶-۳- روندهای شکایت
۵۶	۶-۴- تغییر در سیاست
۵۷	بخش هفتم: فهرست بازبینی سیاست مواجهه با آزار در سازمان‌های کوچک
۶۰	بخش ۸: پرسش‌های پُر تکرار (اطلاعاتی برای کارمندان)

هدف

طبق قانون کار کانادا کارفرمایان ملزم هستند سیاست‌های مواجهه با آزار [سازمان] خودشان را ایجاد کنند. علاوه بر این وجود سیاست‌ها و روندهای مناسب در مواجهه با آزار معیاری است که توسط کمیسیون حقوق بشر کانادا در ارزیابی مسئولیت شرکت‌ها در شکایت‌های مربوط به آزار در نظر گرفته می‌شود. هدف از این نمونه سیاست‌گذاری کمک به کارفرمایان برای تحقق این الزامات است. با این حال مسئولیت کارفرمایان برای آماده کردن سیاست‌های مناسب، پایش کارآمدی آن‌ها، به روزرسانی آن‌ها به هنگام ضرورت، اطمینان از این که تمام کارمندان از سیاست‌ها آگاه هستند، و فراهم کردن آموزش‌های لازم، محفوظ است.

مقدمه

آزار، چه جنسی باشد و چه نژادی، بر مبنای یک ویژگی شخصی باشد، و یا از طریق سوءاستفاده از اقتدار، بسیار بیشتر از چیزی که خیلی‌ها می‌توانند تصور کنند در محیط‌های کاری مان شایع است. آیا اهمیتی هم دارد؟ بله. آزار نه تنها غیرقانونی است، بلکه همان‌طور که در صفحات بعدی خواهید خواند، تأثیری منفی بر کارمندان و هزینه‌های مالی و هزینه‌های مربوط به بهره‌وری برای کارفرمایان به دنبال دارد. یک سیاست مواجهه با آزار کارآمد که در آن آموزش و تعلیم نقشی کلیدی بازی می‌کند مهم‌ترین قدم برای ایجاد محیط کاری عاری از آزار است.

اما نوشتن یک سند سیاست‌گذاری مواجهه با آزار می‌تواند کار پرزحمتی باشد. ما این بسته اطلاعاتی را به همین دلیل آماده کرده‌ایم: برای این که به کارفرمایانی که تحت قوانین فدرال کار می‌کنند کمک کنیم بفهمند آزار چیست، چگونه اتفاق می‌افتد، قانون درباره‌اش چه می‌گوید، پاسخ‌های مناسب به آن چیست، و چگونه آن را در محیط کار حذف کنیم یا اقلاً به حداقل برسانیم. امیدواریم این متن نوشتن یک سیاست مواجهه با آزار را راحت‌تر کند.

هیچ سیاستی نمی‌تواند به تمام محیط‌های کاری اعمال شود. حتی در یک حوزه کاری، و شاید حتی در یک سازمان، محیط‌های کاری مختلف نیازهای مختلفی دارند. از این بسته اطلاعاتی به عنوان یک کتاب کار استفاده کنید. می‌توانید مثال‌ها، زبان، و پیشنهادها را به کار بگیرید و آن‌ها را مناسب محیط کاری خودتان تنظیم کنید. فهرست‌های بازبینی و مثال‌هایی هم برای راهنمایی شما در ایجاد سیاست خودتان و کمک در توضیح آزار به کارمندان موجود است. شما و آن‌ها در نتیجه چنین سیاستی خوشحال‌تر و کارآمدتر خواهید بود.

هرچند بخش‌هایی از این راهنما می‌تواند برای فهم بهتر آزار و نقش کارمندان در پیشگیری از آن در اختیار آن‌ها قرار بگیرد، محتوای پیش‌رو عمدتاً برای استفاده کارفرمایان تحت قوانین فدرال منظور شده و بیشتر از زاویه کارفرما نوشته شده است.

این راهنما تمام کارفرمایان تحت قوانین فدرال را در نظر گرفته است: بزرگ، متوسط، و کوچک. دو نمونه سیاست ذکر شده است: یکی برای کارفرمایان بزرگ و متوسط، و دیگری برای کارفرمایان کوچک. این راهنما قسمت‌بندی شده است، بنابراین می‌توانید تنها از بخش‌هایی که به شما برمی‌گردد استفاده کنید و آن بخش‌هایی را که فکر می‌کنید مفید است بین نیروی کارتان توزیع کنید.

ما [کمیسیون حقوق بشر کانادا] قدردان زحمات کسانی هستیم که در آماده‌سازی این سند کمک کردند و همچنین افراد و گروه‌هایی که بازخوردهایی ارزشمند برای پیش‌نویس آن ارائه کردند.^۱

¹ Status of Woman Canada, Labour Program at Human Resources and Social Development (formerly Human Resources Development Canada)

بخش اول: پیشینه

۱-۱- قانون

آزار غیر قانونی است

قانون حقوق بشر کانادا و قانون کار کانادا هر دو از کارکنان در برابر آزارهای مربوط به محیط کار حمایت می‌کنند. [...]^۱

2-1- شناسایی آزار

رفتاری ناخوشایند که شخصی را تحقیر یا خجالت‌زده می‌کند و یا مورد اهانت قرار می‌دهد

آزار هر رفتاری است که شخصی را تخریب، تحقیر یا خجالت‌زده کند و هر فرد معقولی باید بداند که این رفتار ناخوشایند است. این عمل شامل کنش‌ها (مثل لمس کردن و هل دادن)، اظهارنظرها (مثل شوخی و نام‌گذاری)، یا نمایش دادن (مثل استفاده از پوستر و کاریکاتور) می‌شود. آزار می‌تواند یک بار اتفاق بیفتد یا با گذشت زمان ادامه یابد. قانون حقوق بشر کانادا از کارمندان و مردمی که کالا و خدمات دریافت می‌کنند در مقابل آزارهای مرتبط با نژاد، ملیت یا قومیت، رنگ پوست، مذهب، سن، جنس، وضعیت تأهل، وضعیت خانوادگی، دگرتوانی [معلولیت]، محکومیت عفوشده^۲ یا گرایش جنسی محافظت می‌کند.

آن نوع رفتار نامحترمانه که معمولاً به عنوان آزار «شخصی» شناخته می‌شود تحت پوشش قانون حقوق بشر قرار ندارد. چنین رفتاری با این که رفتاری ناخوشایند است، بر مبنای یکی از موارد ممنوع ذکر شده در بالا اعمال نشده است. با این حال بعضی کارفرمایان تصمیم می‌گیرند آزارهای شخصی را هم در سیاست مواجهه با آزار خود بگنجانند.

رفتار جنسی ناخوشایند

آزار جنسی شامل رفتار رنج‌آور یا تحقیرآمیزی می‌شود که به جنسیت فرد مربوط است و همچنین رفتاری با ماهیت جنسی که محیط کار را ارباب‌آمیز، ناخوشایند، خصمانه یا موهن می‌کند، و یا گذاشتن شرایط جنسی برای شغل یا فرصت‌های شغلی یک فرد. چند نمونه آن از این قرارند: بحث و پرسش درباره زندگی جنسی فرد، لمس کردن فرد به شکلی جنسی، اظهارنظر درباره جذابیت یا عدم جذابیت جنسی فرد، پافشاری بر درخواست ملاقات دوستانه یا رمانتیک پس از رد پیشنهاد، گفتن این به یک زن که باید در خانه باشد یا مناسب یک کار

^۱ شرح دقیق‌تر قوانین کانادا را می‌توانید در فایل اصلی (انگلیسی) بخوانید. در پیوست فایل اصلی نیز در این رابطه اطلاعاتی آمده است. م.

^۲ pardoned conviction

خاص نیست، نگاه کردن به کسی به شکلی وسوسه آمیز، نمایش دادن کاریکاتور یا پوستر با ماهیت جنسی، نوشتن نامه یا یادداشت وسوسه آمیز جنسی.

آزار جنسی اغلب بیشتر به قدرت ربط دارد تا جنسیت افراد. معمولاً در شرایطی رخ می دهد که نابرابری قدرت میان افراد درگیر وجود دارد و تلاشی است از جانب یک شخص برای اعمال و اثبات قدرت به دیگری. همچنین آزار می تواند زمانی رخ دهد که فرد به واسطه این که در اقلیت است در وضعیتی آسیب پذیر قرار گیرد (تنها زن، عضو اقلیتی رؤیت پذیر، فردی بومی یا دگرتوان) و برای مثال، همکاران او را طرد کنند.

سوءاستفاده از اقتدار

سوءاستفاده از اقتدار زمانی رخ می دهد که یک فرد از اقتدار [اختیار و نفوذ] خود به شکلی نامعقول برای مواجهه با یک کارمند یا مداخله در کار او استفاده کند. این عمل شامل تحقیر، ارباب، تهدید و اجبار می شود. سوءاستفاده از اقتدار شامل فعالیت های مدیریتی معمول، مانند توصیه کردن، ارزیابی عملکرد و برخورد انضباطی نمی شود، تا زمانی که این رفتارها به روشی تبعیض آمیز انجام نشوند.

سوءاستفاده از قدرت [تا جایی] که به موارد ممنوع^۱ مربوط نباشد تحت پوشش قوانین حقوق بشر قرار نمی گیرد. با این حال بعضی کارفرمایان در سیاست های مواجهه با آزارشان ذکر می کنند که سوءاستفاده از قدرت را برنخواهند تافت.

1-3- سیاست مواجهه با آزار: چه فایده ای دارد؟

کارمندان ممکن است از شکایت کردن بترسند

کارفرمایان، مدیران، و کارمندان اغلب باور دارند که آزار مشکلی نیست که در محل کارشان وجود داشته باشد. این باور مخصوصاً وقتی ایجاد می شود که شکایتی اتفاق نیفتد. هرچند، نبود شکایت تضمینی بر نبود مشکل در محل کار نیست. کارمندان ممکن است از صحبت کردن درباره موضوع بترسند. ممکن است [در نتیجه آزار] خودشان و کارشان بدون این که کارفرما، مدیر، یا همکاران آگاه باشند به شکل های مختلفی تحت تأثیر قرار گرفته باشد. افرادی که مورد آزار قرار دارند، ممکن است بترسند اگر شکایت کنند گرفتار شرم، تلافی جویی، از دست دادن شغل، و یا از دست دادن پذیرش همکارانشان شوند. علاوه بر این ها، ممکن است

^۱ سن، اجداد، ملیت، رنگ پوست، مذهب، دگرتوانی [معلولیت]، قومیت، موقعیت خانوادگی، وضعیت تاهل، ریشه های جغرافیایی، نژاد، سابقه جرایم، جنس و جنسیت، گرایش جنسی. م.

بترسند کسی حرفشان را باور نکند، به خصوص وقتی تفاوت سطح قدرت اداری، سن، جنسیت، نژاد، دین و چیزهای مشابه در کار است.

آزار هزینه بر است

آزار تأثیر منفی مستقیمی بر کارمندان و سودآوری یک شرکت دارد. کارمندانی که مورد آزار قرار دارند ممکن است دچار سردرد، معده درد، تنش های عصبی، افسردگی، بی خوابی، و بیماری های دیگری شوند که از کار دور نگاهشان دارد یا سلامت و بهره وری شان را کاهش دهد. کارمندی که مورد آزار است ممکن است استعفا کند که برای او توانی مالی به دنبال دارد، و ضمناً به این معناست که کارمند دیگری باید مورد تعلیم قرار گیرد. اگر آزار مشکلی دنباله دار باشد می تواند بر روحیه جمعی تأثیر بگذارد و به کاهش بهره وری و میزان بالای جابجایی کارکنان بینجامد.

مطالعه موردی: هزینه های آزار

کارفرمایی به عنوان غرامت آزار و تبعیض در محیط کار به یک کارمند زن بیش از ۱۰۰۰۰ دلار پرداخت کرد. او به طور مداوم با اظهارنظرهایی جنسیت زده روبرو می شد، مثلاً «این یک کار مردانه است» و «زنان باید در خانه ظرف ها را بشویند» و درباره عادت های دستشویی رفتنش مورد سؤال قرار می گرفت. در نتیجه اضطراب های متعاقب، او ناچار به درخواست مرخصی استعلاجی طولانی مدت شد. مرخصی استعلاجی او منجر شد به ارزیابی عمل کردی ضعیف، و او نهایتاً اخراج شد.

دیگر کارمندان زن هم مخاطب اظهارنظرهای جنسیت زده قرار گرفته بودند، و گفتند که همکاران مرد و بالادستی هایشان گستاخ بودند یا همکاری های لازم را نداشتند. بعضی گفتند که همکاران مردشان درباره بعضی اطلاعات کاری به آن ها دروغ گفته بودند.

آن شرکت هیچ سیاستی برای مواجهه با آزار نداشت و هیچ یک از کارکنانش برای مواجهه با آزار تعلیم ندیده بود. در نتیجه تحقیق و بررسی کمیسیون حقوق بشر کانادا و ثبت شکایت، شرکت قبول کرد جریمه مالی پرداخت کند. علاوه بر این قبول کرد سیاستی برای مواجهه با آزار شکل دهد، روندی درونی برای جبران رفتارهای قبلی برقرار کند، کارکنان را برای تحقیق در مورد شکایات مورد تعلیم قرار دهد، موقعیت های شغلی با وظیفه حذف تبعیض ایجاد کند، و جلسات هم اندیشی با موضوع آگاهی درباره آزار برای تمام کارکنانش برگزار کند.

آموزش آگاهی را افزایش می دهد و مشکلات را به حداقل می رساند

داشتن یک سیاست مواجهه با آزار در محیط کارتان و آموزش تمام مدیران و کارکنان درباره آزار، قدمی ضروری برای حذف آزار است. آگاهی بیشتر به افراد کمک می‌کند تشخیص دهند کی رفتارشان ممکن است آزاردهنده باشد. در صورتی که کارکنان نگرانی‌هایی در ارتباط با آزار در محیط کار داشته باشند، وجود یک سند سیاست‌گذاری، راهی ارتباطی در اختیارشان قرار می‌دهد. یک سند سیاست‌گذاری با اعلام این که آزار پذیرفته نخواهد بود، می‌تواند روحیه جمعی را بهبود دهد، و کاهش بهره‌وری و سود را که در اثر مشکلات مربوط به اضطراب ایجاد شده به حداقل برساند.

بیشتر کارفرمایان می‌دانند که شاد بودن محیط برای بهره‌وری و کارآمدی محیط کار ضروری است. بسیاری از آن‌ها از طریق برنامه‌هایی که ورزش را تشویق می‌کند، اجازه می‌دهد وقت صرف مسئولیت‌های خانوادگی کنند، و در مدیریت اضطراب به کارمندان کمک می‌کند، در پی صرف توجه بیشتری به سلامتی، امنیت و رضایت عمومی کارکنان هستند. خالی کردن محیط کار از آزار هم برای کارآمدی و بهره‌وری ضروری است.

کارفرمایان به لحاظ قانونی مسئول هستند

علاوه بر این‌ها، کارفرمایان می‌توانند به لحاظ قانونی برای آزار در محیط کارشان مسئول شناخته شوند. دادگاه می‌تواند جریمه‌هایی بر کارفرما و مدیر اعمال کند، حتی اگر هیچ‌کدام آن‌ها خودشان عامل آزار نبوده باشند. بنابراین سازمانی که کاری برای پیشگیری از آزار نکند ممکن است با پیامدهای مالی و قانونی جدی مواجه شود.

برای پیشگیری از آزار و مواجهه با آن، و محدود کردن نیاز به چاره‌جویی‌های بعدی، یک سازمان می‌تواند:

- به کارمندان و مدیران درباره آزار آموزش دهد؛ و
- سیاست کارآمدی داشته باشد که ضرورت پرداختن فوری به هر موردی از آزار را به‌طور کامل و محرمانه در بر بگیرد.

مطالعه موردی: مسئولیت کارفرما

اولین زنی که به‌عنوان مسئول یک تیم نظافت در یکی از اداره‌های فدرال ارتقا پیدا کرد، در موقعیت‌های گوناگونی مورد آزار جنسی سرپرست شغلی‌اش قرار گرفت. مکالماتی متعدد با ماهیتی جنسی، و مواجهاتی فیزیکی شامل تلاش برای دخول جنسی در این مورد وجود داشته است. بیشتر این وقایع در حالی روی داد که این زن در دوره خونریزی ماهیانه‌اش بوده است. او در دادگاه شهادت داد که ترسیده و مرعوب شده بود. مدام

به سرپرست گفته بود که بس کند و گفته بود که پیشروی‌هایش ناخوشایند است. اما آن سرپرست از اقتدارش استفاده کرده و او را تهدید به عواقبی کرده بود تا او را متقاعد به قبول اعمال ناخوشایندش سازد.

آن اداره برای اعمال سرپرستش مسئول شناخته شد. تصمیم دادگاه عالی کانادا این بود که کارفرما مسئول است محیط کاری خالی از آزار فراهم کند. دادگاه اضافه کرد که «تنها کارفرما می‌تواند اثرات نامطلوب [تبعیض] را اصلاح کند؛ تنها کارفرما می‌تواند مهم‌ترین اصلاح را ایجاد کند: سالم کردن محیط کار». بنابراین کارفرماها برای تمام اعمال کارمندانشان که به هر شکل به اشتغالشان مربوط است، مسئول هستند.

دادگاه همچنین خاطر نشان کرد که هر چند کارفرمایان -بدانند یا نه- در مورد آزار مسئول هستند، در صورتی که «به سرعت و به شکلی کارآمد به یک شکایت پاسخ دهند، جبران کنند و از تکرارش جلوگیری کنند» جریمه‌های اعمال شده بر آن‌ها کمتر خواهد بود یا وجود نخواهد داشت.

بخش دوم: تدوین سیاست

سیاست‌های مواجهه با آزار بهره‌وری و سودآوری را بهبود می‌بخشد

تدوین و حفظ سیاست‌های مؤثر مواجهه با آزار هزینه‌چندانی ندارد. هزینه این سیاست‌ها بسیار کمتر از مرخصی استعلاجی، عملکرد ضعیف، جابجایی کارمندان، شکایات حقوق بشری، درخواست‌های برکناری، جبران خسارت کارگران، هزینه‌های حقوقی و جبران دستمزد عقب‌افتاده، و درد و رنج‌های ناشی از آن است. اکثر ما قبول داریم که تبلیغات دهان به دهان بهترین نوع تبلیغات است. تبلیغات منفی می‌تواند به سازمان آسیب وارد کند. کارفرمایانی که کارگزارانشان خوشحال و مطمئن هستند نه تنها آن کارگران را برای مدت طولانی‌تری حفظ می‌کنند بلکه وقتی نیاز به استخدام نیروی کار جدید داشته باشند، کارگران بیشتر و بهتری را جذب خواهند کرد. این به معنای ارائه خدمات بهتر به مشتریان و کسب مزایای قطعی در بازار است.

2-1- الگوهای سیاست‌گذاری چگونه عمل می‌کنند؟

تغییر دادن رفتارها و نگرش‌ها مؤثرترین راه جهت اطمینان از داشتن محیط کاری امن و بدون آزار برای همه است. داشتن سیاست شفاف و شناخته‌شده مواجهه با آزار در محیط کارتان یکی از راه‌های ایجاد محیطی بدون آزار است. اگر کسی ادعای آزار دیدن کند، این سیاست به همه افراد درگیر اجازه می‌دهد تا از حقوق و مسئولیت‌های خود آگاه شوند. در این صورت، می‌توان سریع، اثرگذار و با کمترین اختلال و هزینه ممکن با آزار مواجه شد.

مهم است که کارفرمایان برای رسیدگی به شکایت‌ها در این زمینه، با سرعت عمل کنند. آزار به خودی‌خود از بین نمی‌رود بلکه با گذشت زمان، احتمالاً بدتر می‌شود و مواجهه با آن دشوارتر می‌گردد.

داشتن سیاست مواجهه با آزار به معنای آن نیست که دیگر هیچ شکایتی در این زمینه صورت نخواهد گرفت. با این حال، داشتن سیاست‌ها و روندهای مؤثر، همراه با آموزش مواجهه با آزار برای همه کارکنان، کمک می‌کند تا مطمئن شویم افرادی که مورد آزار قرار گرفته‌اند پا پیش می‌گذارند و مسئله با سرعت و به شکلی مؤثر حل می‌شود. هرچه آزار سریع‌تر متوقف شود برای کارکنان بهتر خواهد بود. اقدام سریع به نفع کارفرمایان هم است. از نظر دادگاه‌ها، کارفرمایی که با اجرای طرحی جبران‌گر واکنش سریع و مؤثری به شکایت نشان می‌دهد و از تکرار آن جلوگیری می‌کند، نقش و مسئولیتش [در آزار] برابر با کارفرمایی نخواهد بود که چنین مراحل را طی نمی‌کند.

مطالعه موردی: اهتمام لازم، محیط کاری مسموم

کارمند زنی شکایت کرد که سرپرستش با استفاده از مجسمه‌ای نیمه‌عریان، لطیفه‌هایی با ماهیت جنسی بیان می‌کند. او گفت که در این باره و همچنین دربارهٔ پوست‌های زنان برهنه که در ایستگاه پستی محل کارش نصب شده، به مدیریت شکایت کرده است. آن سازمان به‌جای حذف موارد مذکور، او را به ایستگاه پستی دیگری منتقل کرده که آنجا هم پوست‌های برهنه وجود داشته است. دادگاه حکم داد که آزار جنسی «شامل هر نوع رفتار ناخواسته‌ای با ماهیت جنسی است که به‌طور مخربی بر فردی در محیط کار تأثیر بگذارد... وجود پوست‌هایی که کارمندان از آن‌ها به‌عنوان بهانه‌ای برای اظهارنظر و لطیفه‌گویی جنسی دربارهٔ اندازهٔ سینه‌ها، شکل بدن و... دیگر کارمندان استفاده می‌کنند، قطعاً باعث خجالت‌زده کردن زنان و تضعیف جایگاه آن‌ها می‌شود».

آن مجسمه و پوست‌ها در مواجههٔ شاکی با همکاران مردش «بهانه‌ای برای اظهارنظرهای تحقیرآمیز دربارهٔ او بود که در واقع قصد کم‌ارزش شمردنش را داشته‌اند و محیط کار را مسموم کرده‌اند».

این سازمان از وجود چنین آزاری راضی نبود اما هیچ کاری هم برای جلوگیری از آن نکرد. حتی «پس از اطلاع از این آزار، برای جلوگیری از تأثیرات مخرب آن هم اهتمام لازم را نداشت». آن سازمان مسئول شناخته شد و شاکی 5700 دلار خسارت دریافت کرد.

توجه: اقدام به نمایش پوست‌های صریح جنسی، در صورتی که باعث شود فردی احساس حقارت یا خجالت‌زدگی کند، آزارگرانه است. لازم نیست حتماً پوست برهنه‌ای برای اظهارنظرها و لطیفه‌گویی‌های جنسی (همچون این مورد) باشد.

الگوهای سیاست‌گذاری صرفاً راهنما هستند

این الگوهای سیاست‌گذاری می‌توانند کمک کنند تا سیاست‌های مواجهه با آزار مخصوص به خودتان را تدوین کنید. آن‌ها را در موارد لازم متناسب با محیط کار و کارمندان خود تغییر دهید. اما توجه داشته باشید که واکنش‌های بنیادین و مشخصی نسبت به آزار وجود دارد که دادگاه‌ها آن‌ها را به‌عنوان «اهتمام لازم» معیار قرار می‌دهند. به عبارت دیگر، باید ثابت کنید برای جلوگیری از موقعیت‌های آزارگرانه، هر آنچه را در توان داشتید انجام داده‌اید.

- باید تمام ادعاهای مربوط به آزار را جدی بگیرید و سریعاً درباره‌شان تحقیق کنید.

- به‌محض اطلاع از موارد آزار، حتی اگر شاکی‌ای وجود نداشته باشد، باید به آن‌ها رسیدگی کنید.

- باید همه تلاش خود را برای کاهش اثرات آزار انجام دهید. برای نمونه، مرخصی‌های استعلاجی را که به دلیل آزار مورد استفاده قرار گرفته‌اند به قربانی بازگردانید و مطمئن شوید که آزارگر و شاید حتی خود سازمان از او عذرخواهی کرده‌اند.

- باید با نهادهای آموزشی آموزش‌های حقوق بشری برای آزارگر و شاید برای همه کارمندان، از بروز دوباره آزار جلوگیری کنید و مطمئن شوید که همه کارکنان سیاست شما را درک کرده‌اند.
مهم است که در سیاست مواجهه با آزار خودتان به این گام‌ها متعهد باشید.

چه کسانی می‌توانند از این سیاست‌ها استفاده کنند؟

این الگوهای سیاست‌گذارانه می‌تواند برای همه کارفرمایان در بخش دولتی و خصوصی مفید باشد.

سیاست‌های هیئت خزانهداری کانادا

ادارات و مؤسسات دولتی که تحت پوشش سیاست‌های هیئت خزانهداری کانادا هستند، می‌توانند نگاهی هم به «سیاست جلوگیری از آزار و حل و فصل آن در محیط کار» بیاندازند. این سیاست بر حق هر کارمندی برای برخورد عادلانه در محیط کار و داشتن محیط کاری بدون آزار تأکید می‌کند. این سیاست نه تنها آزارهای مربوط به زمینه‌هایی را که در «قانون حقوق بشر کانادا» ذکر شده تحت پوشش دارد بلکه آزارهای کلی را نیز همچون «اظهارنظرها یا نامه‌های الکترونیکی توهین‌آمیز، تحقیرآمیز، تهدیدکننده یا رعب‌آور» پوشش می‌دهد. این سیاست، مدیران را مسئول پایان دادن به آزار می‌داند و الزامات بسیار خاصی برای نظارت و دریافت گزارش دارد. این سیاست خواستار تلاشی همه‌جانبه برای حل و فصل وضعیت است. اگر اقدامات اولیه موفق یا مناسب نبود، کارمند شاکی می‌تواند اقدام به ثبت شکایت رسمی کند. پیش از آغاز تحقیقات، باید «میانجی‌گری» به طرفین پیشنهاد شود. برای اطلاعات بیشتر در این باره، به خود سیاست رجوع کنید.

2-2- چگونه سیاست مواجهه با آزار تدوین کنیم؟

برای این که سیاست مواجهه با آزارمان کارآمد باشد، باید:

- از حمایت بی‌چون و چرای مدیر برخوردار باشد؛

- شفاف باشد؛

- منصفانه باشد؛

- برای همه، در تمام سطوح سازمان، شناخته شده باشد؛ و

- برای همه، در تمام سطوح سازمان، اعمال شود.

یک کارفرما با استفاده از این نکات به عنوان اصول بنیادین، می تواند به دنبال راه هایی واقعی برای دستیابی به هدف نهایی اش باشد که همان داشتن محیط کاری سالم و بدون آزار است. مهم نیست سازمان شما چه اندازه ای داشته باشد، اصول بنیادین یکسان هستند. اکثر آنچه در ادامه می آید، برای سازمان های بزرگ و کوچک کارآمد خواهد بود.

اما ممکن است سازمان های کوچک تمام منابع لازم را برای تدوین سیاستی تا این حد جزئی که اینجا پیشنهاد شده نداشته باشند. برای انطباق عناصر این سیاست با اهداف سازمان های کوچک تر، نگاهی به پیشنهادهای بخش پنجم بیاندازید.

2-3- سه گام برای رسیدن به محیط کاری سالم

اول، فضای حاکم بر سازمان باید طوری باشد که کارمندان مطمئن باشند آزار تحمل نمی شود و برای صحبت از موقعیت های آزارگرانه احساس راحتی کنند. دوم، همه اعضای سازمان باید بدانند عواقب آزار چیست و اگر از آزاری مطلع شدند، چه کنند. سوم، برای حفظ فضای احترام متقابل، آموزش مداوم ضروری است.

یک. ایجاد فضای حاکم

با تغییر فرهنگ محل کار

کارمندان موارد آزار را همیشه گزارش نمی کنند چرا که می ترسند جدی گرفته نشوند، هدف تلافی جویی قرار گیرند یا توسط همکاران و مدیر طرد شوند. کارفرمایان می توانند با صحبت کردن درباره آزار، توزیع پوستر و جزوه آموزشی در این باره و درگیر کردن کارمندان در فرایند آماده سازی سیاست مواجهه با آزار، شروع به تغییر فرهنگ محیط کار کنند.

با تدوین سیاست

تدوین سیاستی که با شفافیت اعلام می کند مدیریت هیچ موقعیت آزارگرانه ای را تحمل نخواهد کرد و اطمینان از اجرای چنین سیاستی.

با صدور بیانیه سیاست گذاران

نخستین بند از هر سیاست مواجهه با آزاری باید با صراحت و بی ابهام اعلام کند که کارفرما هیچ رفتار آزارگرانه ای را تحمل نخواهد کرد. ذکر قوانینی که آزار را منع می کنند نیز به کارمندان کمک خواهد کرد درک کنند که این مسئله ای جدی است.

با درگیر کردن کارمندان

گامی مهم در راستای ایجاد فضایی سالم، درگیر کردن کارمندان (در صورت امکان) در فرایند تدوین سیاست مواجهه با آزار است. این کار آورده‌های فراوانی دارد:

- راهی خوب برای ورود به بحث و آغاز آموزش افراد در این باره است که آزار چیست، چرا پذیرفتنی نیست و چه کاری در این زمینه می‌تواند انجام دهند.

- می‌تواند باعث شود وقتی افراد در موقعیت آزارگرانه‌ای قرار می‌گیرند یا شاهد چنین موقعیتی هستند، راحت‌تر و با ترس کمتری از آن صحبت کنند.

- پیغامی مقتدرانه و شفاف به همه می‌دهد که کارفرما از این سیاست حمایت می‌کند و آزار را تحمل نخواهد کرد.

- باعث می‌شود کارمندان علاقه‌ای شخصی به این سیاست پیدا کنند و برای درک آن و حمایت از آن تلاش بیشتری کنند.

- می‌تواند باعث شود کارمندان احساس کنند مشارکتشان ارزشمند دانسته شده و ممکن است این اتفاق رضایتشان از محیط کارشان را افزایش دهد.

نشان دهید منظورتان چیست

اطمینان حاصل کنید که این سیاست برای مدیران ارشد و همچنین سایر کارمندان اعمال می‌شود. وقتی موقعیت آزارگرانه‌ای رخ می‌دهد، سیاست را منصفانه و مطابق با قوانین اجرا کنید، بدون توجه به این که چه کسی درگیر موقعیت است.

دو. تنظیم چارچوب

با توضیح این که آزار چیست و ارائه نمونه‌هایی در این زمینه

گاهی کارمندان متوجه این امر نمی‌شوند که رفتاری خاص نامناسب است. ارائه نمونه‌هایی در این زمینه به همه کمک می‌کند بدانند چه چیزی اشکال دارد و چه چیزی ندارد. برخی کارمندان به محض این که متوجه شوند دیگران از رفتارشان آسیب دیده‌اند، رفتار خود را تغییر خواهند داد. این پیش‌زمینه را می‌توان در جلسات عمومی کارکنان یا به وسیله یادداشت، پست الکترونیکی، اطلاعیه، فیلم، پوستر، بروشور، کلیپ یا دیگر ابزارهای ارتباطی ایجاد کرد.

با ارائه مسیری شفاف برای رسیدگی به شکایات

دستورالعمل‌های روشنی در اختیار کارمندان و مدیران بگذارید تا بدانند چه رفتارهایی پذیرفتنی است و برای حل مشکلاتی که رخ می‌دهد چه باید بکنند. بگذارید همه بدانند از آنان چه انتظاراتی می‌رود و عواقب رفتار آزارگرانه چه خواهد بود. حتی با ارائه آموزش‌های مواجهه با آزار، ممکن است اختلاف‌نظرها و سوء تفاهم‌هایی وجود داشته باشد یا افرادی باشند که سیاست را نادیده بگیرند. بنابراین سیاست باید گام‌های روشنی برای کارمندان مشخص کند تا در صورت مواجهه با آزار آن‌ها را دنبال کنند:

- با چه کسی صحبت کنند؟

- رویه‌های غیررسمی یا رسمی رسیدگی به شکایت؟

- مراحل دقیق طرح شکایت غیررسمی یا رسمی؟

- چگونه از آن‌ها محافظت می‌شود؛ و

- چه انتظاری از آنان می‌رود.

مدیران و افرادی که مسئول دریافت، میانجی‌گری یا تحقیق درباره شکایات هستند نیز باید بدانند که چگونه عمل کنند، چه نوع تصمیماتی می‌توانند بگیرند و چگونه از کارمندان درگیر حمایت کنند. فرد یا افرادی که متهم به آزار شده‌اند نیز باید بدانند چه حقوقی دارند، مسئولیت‌هایشان چیست و ممکن است با چه نوع مجازات‌هایی روبه‌رو شوند. تمام افراد درگیر باید بدانند که آیا تحقیقاتی صورت می‌گیرد یا نه، چه کسی تصمیمات را می‌گیرد و آیا این تصمیمات قابل تجدیدنظر هستند یا نه. همچنین کارمندان باید بدانند که فوراً یا [بعدتر] در صورتی که روند شکایت داخلی‌شان کارآمد نبود، به چه نهادهایی می‌توانند مراجعه کنند: کمیسیون حقوق بشر کانادا، اتحادیه صنفی‌شان یا پلیس (در موارد تعرض جسمی یا جنسی).

با شفاف‌سازی نقش‌ها

افرادی که به‌عنوان مشاور، میانجی یا بررسی‌کننده مواجهه با آزار تعیین می‌شوند باید تا حد امکان بدون سوگیری و تعصب باشند. باید به‌وضوح نقش خود را درک کنند و بتوانند بدون دخالت دیگران وظایفشان را انجام دهند. آنان نباید نقش دیگری بر عهده داشته باشند که احیاناً مغایر با منافع یکی از افراد درگیر در شکایت باشد. کارمندان باید از نقش بررسی‌کننده کاملاً آگاه باشند و بررسی‌کننده نباید خود را به‌عنوان مشاور کارمندان معرفی کند یا وانمود کند که اطلاعات جمع‌آوری‌شده توسط او محرمانه خواهد بود و در روند رسیدگی مورد استناد قرار نخواهد گرفت.

مطالعه موردی: تضاد منافع

در شکایتی مربوط به آزار نژادی که علیه یکی از کارفرمایان فدرال طرح شده بود، دادگاه دریافت که در مسیر رسیدگی به شکایت داخلی کارمند، تضاد منافع وجود داشته است. مشاور حقوق بشر آن سازمان که شکایت کارمند شاکی را شنیده بود، درباره چگونگی ادامه کار نیز به او مشورت داده بود. در ادامه، این مشاور در طول تحقیقات مربوط به شکایت و در جلسه دادرسی دادگاه حقوق بشر، نماینده آن کارمند نیز بود. «چندین شاهد که از طرف سازمان ... شهادت داده‌اند، اعلام کرده‌اند که با مشاور حقوق بشر این سازمان درباره این شکایت و در جهت آماده‌سازی برای دادرسی جلسات مشورتی داشته‌اند.» از نظر دادگاه، این موردی واضح و قطعی از «تضاد و پیش‌داوری» بود.

سه. حفظ دستاوردها

با آموزش دادن به کارمندان فعلی و آتی

برای آموزش کارمندان فعلی می‌توانید از کارگاه‌های آموزشی، جلسات عمومی، فیلم، بروشور، پوستر، پست الکترونیکی، یادداشت و دیگر ابزارها استفاده کنید. همچنین کارمندان جدید یا افرادی که مایل به استخدام در سازمانتان هستند، باید بدانند در محیط کار بدون آزار چه حقوق و مسئولیت‌هایی دارند. این آموزش‌ها نباید فقط یک‌بار ارائه شود. همه از برگزاری جلسات ارائه اطلاعات یا یادآوری درباره این که این سیاست چیست و به چه معناست سود می‌برند.

با آموزش دادن به مدیران

مدیران به نوبه خود تا حد زیادی مسئول فرهنگ‌سازی در محیط کار هستند. اگر مدیران در تمام سطوح به همه کارمندان احترام بگذارند، نشان دهند که رفتار آزارگرانه را تحمل نمی‌کنند و حامی سیاست مواجهه با آزار هستند، رفتارهای مسئله‌ساز بسیار کمتر رخ خواهد داد. هرچه مدیران آگاهی بیشتری درباره چگونگی شناسایی رفتار آزارگرانه و مواجهه با آن داشته باشند، مشکلات راحت‌تر حل و فصل می‌شوند و محیط کار آرام‌تر خواهد بود.

با آموزش دادن به مشاوران، میانجی‌ها و بررسی‌کنندگان مواجهه با آزار

هر سیاست مواجهه با آزاری باید کسی را به‌عنوان مسئول دریافت شکایات غیررسمی و رسمی و شخصی دیگری را به‌عنوان بررسی‌کننده شکایات رسمی تعیین نماید. این افراد می‌توانند کارمندانی باشند که آموزش‌های ویژه‌ای دیده‌اند یا متخصصانی باشند که به‌شکل قراردادی یا از سوی سازمانی دیگر تعیین شده‌اند. آن‌ها باید آموزش‌های لازم را دیده باشند تا مطمئن باشید که قادر به ایفای نقش‌های خود هستند. در نهایت، نحوه رسیدگی آن‌ها به هر شکایتی، در موفقیت یا شکست سیاست مؤثر خواهد بود.

به‌ویژه وقتی که سیاستی تازه تصویب شده است، ممکن است برای موفقیت واقعی نیاز به اصلاحاتی کوچک داشته باشد. بازبینی دوره‌ای سیاست بر اساس نظرات کارمندانی که به طرق مختلف درگیر شکایت‌های مربوط به آزار شده‌اند، به شما کمک خواهد کرد تا دریابید در چه زمینه‌هایی سیاست به‌خوبی عمل می‌کند و در چه زمینه‌هایی نابسند است. برگزاری نظرسنجی، گروه‌های متمرکز، مباحثه در جلسات مدیریت و دریافت بازخوردها از اتحادیه کارکنان ابزارهایی کارآمد برای جمع‌آوری اطلاعات هستند. همچنین اطلاع از عملکردهای پربازده کارمندان و انجام مصاحبه‌های خروج با کارمندانی که به هر دلیلی در حال خروج از سازمان هستند می‌تواند به کسب اطلاعات مرتبط کمک کند. در گذر زمان، به سیاستی خواهید رسید که واقعاً پاسخگوی نیازهای محیط کار منحصربه‌فرد شماست.

2-4- آموزش دادن به کارمندان

آموزش دادن به کارمندان نقشی حیاتی در موفقیت سیاستان دارد. برای نمونه، مشاوران بیرونی، مشاوران آموزش‌دیده مواجهه با آزار یا کادر منابع انسانی که در زمینه حقوق بشر و مسائل آزار آموزش دیده‌اند، می‌توانند چنین آموزش‌هایی را ارائه دهند. بدون آموزش مواجهه با آزار، ممکن است کارمندان ندانند که آزار چیست یا اگر مورد آزار قرار گرفتند، چگونه واکنش نشان دهند. با آموزش این که چه رفتاری نامناسب است و با چنین رفتاری باید چگونه مواجهه شد، می‌توان از بسیاری مشکلات پیشگیری کرد.

همه کارمندان و مدیران جدید باید در چنین جلسات آموزشی شرکت کنند. کارمندان جدید می‌توانند آموزش مواجهه با آزار را به‌عنوان بخشی از آموزش‌های شغلی‌شان دریافت کنند. دوره‌های همگانی و سالانه «یادآوری» به شما اطمینان خواهند داد که هیچکس این اطلاعات مهم را از دست نمی‌دهد یا فراموش نمی‌کند.

همچنین ضروری است که هر کارمندی نسخه‌ای از این سیاست را در اختیار داشته باشد و آن را درک کند. یک نظام ترویجی خوب همراه با جلسات آموزشی می‌تواند این هدف را محقق کند. برخی کارفرمایان از کارمندان‌شان می‌خواهند اظهارنامه‌ای را امضا کنند که نشان می‌دهد آنان سیاست مواجهه با آزار را خوانده و درک کرده‌اند. ممکن است بخواهید کارمندان در پایان جلسات آموزشی مواجهه با آزار چنین کاری را انجام دهند تا این واقعیت که سازمان شما مسئله آزار را جدی گرفته، تقویت شود.

2-5- چه چیزهایی باید در سیاست وجود داشته باشد؟

در ادامه خلاصه‌ای از عناصر سیاست‌های موفق مواجهه با آزار می‌آید. برای جزئیات بیشتر، نگاهی به «بخش چهارم: فهرست بازبینی سیاست مواجهه با آزار در سازمان‌های متوسط و بزرگ» و «بخش هفتم: فهرست بازبینی سیاست مواجهه با آزار در سازمان‌های کوچک» بیاندازید.

بیانیه سیاست‌گذارانه

کارمندانان باید بدانند که آزار در محیط کارشان تحمل نخواهد شد و به محض این که از هرگونه موقعیت آزارگرانه مطلع شوید، اقداماتی فوری برای پایان دادن به آن انجام خواهید داد. ارائه بیانیه‌ای شفاف و صریح در این زمینه به آنان کمک می‌کند تا در صورت نیاز به شکایت درباره آزار احتمالی، اعتماد به نفس لازم را داشته باشند. چنین بیانیه‌ای در وهله نخست با ارسال این پیام که آزار پذیرفتنی نیست، می‌تواند باعث کاهش رفتارهای این چنینی شود.

قانون

کارمندانان باید بدانند که آزار چیست و خلاف قانون است.

حقوق و مسئولیت‌های کارمندان و مدیران

لازم است همه افرادی که در محیط کارتان حضور دارند بدانند چه انتظاری از آنان می‌رود. بخشی از سیاستان باید بیانگر حق آنان برای دوری از آزار، مسئولیتشان در زمینه رفتار محترمانه با دیگران و همچنین مسئولیتشان (در صورت داشتن نقش مدیریتی) برای جلوگیری از آزار به محض اطلاع از آن باشد.

اقدام مستقیم

گاهی کارمندان فقط با صحبت کردن درباره آزار یا نوشتن متنی خطاب به آزارگر می‌توانند چنین رفتاری را متوقف کنند. می‌توانید آنان را تشویق کنید تا چنین کاری را انجام دهند. به یاد داشته باشید که شاید همیشه برای شخصی که آزار دیده ممکن نباشد مستقیماً درباره این رفتار با آزارگر صحبت کند. تفاوت‌ها در قدرت (سن، جنس، مذهب، نژاد و امثال آن) یا وضعیت (همچون موقعیت شغلی زبردست) ممکن است چنین کاری را ناممکن سازد. حتی اگر شخص درباره آزار صحبت کند، ممکن است همیشه باعث توقف چنین رفتاری نشود. باید راه‌های دیگری هم برای مواجهه با چنین شرایطی داشته باشید.

روندهای غیررسمی

روندهای غیررسمی شامل تحقیق، گزارش یا تصمیم‌گیری رسمی نمی‌شود. کارمندی که به‌طور غیررسمی شکایت می‌کند از یک مشاور مواجهه با آزار، مدیر، مسئول منابع انسانی یا شخص دیگری که برای مداخله در

چنین موقعیتی منصوب شده و آموزش دیده، کمک می‌گیرد. این شخص می‌تواند توصیه‌هایی دربارهٔ چگونگی ادامهٔ روند ارائه کند، به کارمند مورد آزار کمک کند تا نامه‌ای در این باره به آزارگر بنویسد یا مکالمه‌ای را با او ترتیب دهد، و یا شاید بتواند به شخص متهم به آزار اطلاع دهد که رفتار او موجب ناراحتی کسی شده و مناسب نیست.

میانجی‌گری

میانجی‌گری فرایندی داوطلبانه است که به موجب آن افراد درگیر در یک شکایت با شخص ثالث بی‌طرفی (میانجی) ملاقات می‌کنند که آموزش دیده است تا به آنان کمک کند به راه‌حلی مورد توافق طرفین برسند.

میانجی‌گری زمانی می‌تواند به خوبی عمل کند که افراد احساس کنند قدرت برابری دارند. وقتی یکی از طرفین احساس می‌کند در موضع ضعف قرار دارد یا آسیب‌پذیر است (شاید به دلیل تفاوت در سن، جنس، مذهب، نژاد، سطح اقتدار یا ویژگی‌های دیگر) چنین شیوه‌ای مناسب نیست. همچنین در مواردی که با آزار شدید روبه‌رو هستیم و احتمالاً لازم است اقدامات اصلاحی جدی همچون اخراج صورت بگیرد، چنین شیوه‌ای نامناسب است.

در صورتی که شرایط اجازه دهد، میانجی‌گری می‌تواند پیش از تحقیقات رسمی انجام شود. به درخواست یکی از طرفین و با موافقت طرف دیگر، شخص مسئول در سازمانتان می‌تواند یک میانجی واجد شرایط را از داخل یا خارج سازمان تعیین کند که شاکی و متهم به آزار قبولش داشته باشند. بسیار مهم است که این شخص آموزش میانجی‌گری را دیده باشد. همچنین مهم است که میانجی‌گری را به کسی تحمیل نکنیم. هریک از طرفین این حق را دارد که پیشنهاد میانجی‌گری را رد کند. همچنین هریک از آنها باید این حق را داشته باشند که در طول میانجی‌گری، به خواست خود، کسی را به‌عنوان همراه انتخاب کنند.

شکایات رسمی

روندهای غیررسمی و میانجی‌گری اقداماتی ضروری پیش از طرح شکایت نیستند. ممکن است این شیوه‌ها در همهٔ موارد موفق نشوند یا مناسب نباشند. بنابراین کارمندانان باید بدانند که چگونه می‌توانند شکایاتی رسمی ثبت کنند. روند رسمی شامل طرح شکایت، تحقیق، گزارش یافته‌ها، تصمیم‌گیری، اقدامات جبرانی برای قربانی و اقدام اصلاحی برای آزارگر می‌شود. این فرایند باید قابل تجدیدنظرخواهی باشد. کارمندان باید از همهٔ این مراحل آگاه باشند و بدانند هر مرحله چقدر زمان می‌برد و در پایان این فرایند چه انتظاراتی می‌توانند داشته باشند.

همچنین کارمندان پیش از این که درگیر شکایتی شوند، باید بدانند که عواقب آزار دقیقاً چیست. هرگونه جبران احتمالی، از عذرخواهی گرفته تا غرامت مالی و جبران فرصت شغلی ازدست رفته، باید در سیاست مشخص شده باشد. به همین ترتیب، اقدامات اصلاحی در قبال آزارگر، از توبیخ کتبی تا مرخصی بدون دستمزد و تنزل مقام و اخراج، همگی باید به شکلی شفاف در سیاست ذکر شده باشند. لطفاً برای اطلاع از نمونه‌های مشخص اقدامات جبرانی و اصلاحی نگاهی به سرفصل‌های «اقدامات جبرانی برای قربانی» و «اقدامات اصلاحی برای آزارگر» در الگوهای سیاست گذاری بیاندازید.

گزینه‌های دیگر

مشاوران مواجهه با آزار باید به کارمندان بگویند که چه نهادهای دیگری ممکن است در جریان شکایتشان بتوانند به آن‌ها کمک کنند. خود سیاست نیز باید چنین اطلاعاتی را ارائه دهد. برای نمونه، اتحادیه‌ها ممکن است روندهایی برای شکایت از آزار داشته باشند. کارمندی که از نتیجه شکایت خود درباره آزار راضی نباشد، می‌تواند با کمیسیون حقوق بشر کانادا مشورت کند. اگر آزار شامل تعرض جسمی یا جنسی باشد (که از جرایم کیفری است) مراجعه به پلیس راه مناسبی است.

مشاوران مواجهه با آزار

مشاور یا هر کسی که برای ایفای چنین نقشی انتخاب شده است باید آموزش‌های کافی برای مواجهه با آزار را دیده باشد و از سیاست داخلی سازمان و دیگر گزینه‌های دسترس پذیر برای رسیدگی به شکایت آگاه باشد. آن‌ها باید اطمینان حاصل کنند که کارمند شاکی گزینه‌های در دسترس خود را فهمیده است و اگر بخواهد، می‌تواند برای نگارش نامه به آزارگر یا صحبت با او کمکش کنند. مشاور مواجهه با آزار همچنین می‌تواند به شخص تعیین شده در سازمانتان اطلاع دهد که کسی می‌خواهد میانجی‌گری را امتحان کند. اگر روش‌های دیگر مواجهه با موقعیت نامناسب یا ناموفق باشند، مشاور می‌تواند به آن کارمند کمک کند تا شکایت رسمی خود را ثبت نماید.

علاوه بر این، مشاور مواجهه با آزار باید در دسترس کسی که متهم به آزار شده هم باشد تا اطمینان یابد که آن شخص از سیاست سازمان، مجازات‌های احتمالی و گزینه‌های موجود (همچون میانجی‌گری) مطلع است و می‌داند که چگونه ممکن است اتحادیه یا کمیسیون حقوق بشر بتوانند در این زمینه کمک کنند. مشاورانی که به شاکی و متهم مشورت می‌دهند نباید یکسان باشند.

اسامی مشاوران، وظایف آن‌ها و محدودیت‌هایشان برای مداخله باید به‌روشنی در سیاست ذکر شده باشد. خوب است مشاورانی داشته باشید که بتوانند بخش‌های مختلف نیروی کارتان را نمایندگی کنند. صلاحیت‌های آنان باید از این قرار باشد:

- هوشمند و مورد احترام و اعتماد کارمندان باشند؛

- نیاز به حفظ محرمانگی در ادعاهای مربوط به آزار را درک کنند؛ و

- تمایل داشته باشند تا برای ارائه مشاوره به کارمندان آموزش ببینند.

داشتن تجربه قبلی در زمینه شکایت‌های مربوط به آزار یا کار در زمینه حقوق بشر مزیت محسوب می‌شود. اصول محافظتی خاص به شما کمک خواهد کرد تا با تضاد منافع مقابله کنید:

- مشاوران راهنما هستند، نه مدافع؛

- مشاوران میانجی‌گری یا تحقیق را انجام نمی‌دهند؛ و

- مشاوران پس از مشورت دادن به هر یک از طرفین شکایت، نباید نماینده سازمان در هرگونه رسیدگی رسمی یا شکایت حقوق بشری در آن پرونده باشند.

بررسی کنندگان

بررسی کنندگان همچون مشاوران و میانجی‌گران باید آموزش‌های مناسب را دیده باشند. اگر منابع لازم برای آموزش را داشته باشید و بتوانید به شخص منتخب این فرصت را بدهید که از سایر وظایف خود فاصله بگیرد، این افراد می‌توانند از داخل سازمان انتخاب شوند. همچنین می‌توانید مشاوره از خارج سازمان استخدام کنید که در این زمینه تخصص دارد. مهم است که پیش از استخدام مهارت، تجربه و اعتبار شخص برای چنین کار حساسی را بررسی کنید.

بررسی کننده باید با شاک، متهم و همه شاهدین مصاحبه کند. سیاست شما باید به همه کارمندان یادآوری کند که همکاری در تحقیقات این‌چنینی بخشی از مسئولیتشان است. بررسی کننده باید گزارشی بنویسد و آن را به شخصی تحویل دهد که در سازمان شما مسئولیت مدیریت شکایت را بر عهده دارد. در این گزارش باید ذکر شود که با چه کسانی مصاحبه شده، چه سؤالاتی از آنان پرسیده شده، بررسی کننده به چه نتیجه‌ای رسیده و اقدامات جبرانی، مجازات‌ها یا دیگر اقدامات مناسب احتمالی برای این پرونده خاص چه هستند. پیش از نهایی شدن گزارش، هر دو طرف باید این فرصت را داشته باشند که درباره گزارش تحقیقات اظهار نظر کنند.

ممکن است بخواهید که بررسی کننده در بازه زمانی مشخصی (مثلاً سه هفته) گزارش مکتوبی را ثبت نماید یا این که مهلت جدیدی تعیین کنید و دلایل این را که مدت زمان طولانی تری برای تحقیقات لازم است به اطلاع طرفین برسانید.

تصمیم گیری

پس از ارائه گزارش تحقیقات، باید تصمیمی رسمی اتخاذ شود. این تصمیم باید شامل خلاصه‌ای از یافته‌های بررسی کننده باشد و جزئیات اقدامات جبرانی یا اصلاحی تعیین شده و دیگر اقداماتی که انجام خواهد شد (در صورت وجود) در آن ذکر شود. مهم است به قربانیان آزار اطمینان داده شود که اقدامات انضباطی مناسب علیه آزارگیشان انجام شده است. این کار می‌تواند با ارائه اطلاعات دقیق به قربانی درباره اقدامات انضباطی انجام شده صورت گیرد. رویکردی دیگر که برخی کارفرمایان ترجیح می‌دهند این است که نوع مجازات (توبیخ کتبی، جریمه نقدی، تعلیق و...) به اطلاع قربانی برسد اما جزئیات آن نه. برخی کارفرمایان نیز توضیحات ناشناسی درباره پرونده‌های حقوق بشری و اقدامات اصلاحی صورت گرفته از سوی سازمان منتشر می‌کنند. این کار می‌تواند کمک کند تا به کارمندان تأکید شود که کارفرما مسئله آزار را جدی می‌گیرد و رفتار نامناسب عواقبی دارد. اگر این کار انجام شود، مهم است که در این دست مطالعه‌های موردی هیچ گونه اطلاعاتی که منجر به شناسایی طرفین شود وجود نداشته باشد.

محدودیت‌های زمانی

کارمندان شما باید بدانند که تحقیقات چه زمانی آغاز خواهد شد، چقدر طول خواهد کشید و چه زمانی از نتایج آن مطلع می‌شوند. محدودیت‌های زمانی کوتاه‌تر بهترند. هرچه زودتر با آزار مقابله شود، خسارت کمتری وارد می‌شود و افراد زودتر می‌توانند آن تجربه را پشت سر بگذارند. برخی سیاست‌ها مشخص می‌کنند که تحقیقات باید در دوره زمانی مشخصی (از ده روز تا یک ماه) آغاز شوند. همچنین شاید خوب باشد که محدودیت‌های زمانی دو یا سه هفته‌ای برای تکمیل تحقیقات و یک هفته‌ای برای تصمیم‌گیری درباره اقدامات جبرانی و اصلاحی تعیین شود.

تجدیدنظر

باید امکان تجدیدنظرخواهی را نیز پیش‌بینی کنید تا کارمندانی که از نتیجه شکایت رسمی ناراضی هستند، بتوانند دلایل خود را ارائه دهند و آن دلایل مورد بررسی قرار گیرند.

تلافی جویی

باید با صراحت اعلام کنید که تلافی جویی پذیرفتنی نیست و تخلف انضباطی جدی محسوب می‌شود. تخلفی که دست کم به اندازه آزار اولیه مجازات در پی خواهد داشت. اگر به افراد اجازه دهید که علیه کسی که شکایت کرده یا کسی که در تحقیقات مشارکت کرده تلافی جویی کنند، همه آورده‌های سیاست مواجهه با آزار از بین خواهد رفت. کارمندان احساس آسیب‌پذیری می‌کنند و می‌ترسند که آزار تکرار شود، شغل خود را از دست دهند یا با عواقب منفی دیگری مواجه شوند و در نتیجه، ممکن است دیگر دست به شکایت نزنند.

شکایت‌های اثبات‌نشده

در برخی شکایات، شواهد نشان می‌دهد که آزاری رخ نداده است یا شواهد کافی برای اثبات وقوع آزار وجود ندارد. شکایت اثبات‌نشده‌ای که با حسن نیت انجام شده نباید هیچ عواقب منفی‌ای برای شاکی داشته باشد. وقتی شکایت آزار اثبات نشود، همه سوابق مربوط به این شکایت باید از پرونده پرسنلی متهم پاک شوند.

شکایت‌های غیرصادقانه

شکایات غیرصادقانه شکایت‌هایی هستند که در آن‌ها شاکی می‌داند شکایتش نادرست است. این نوع از شکایات بسیار نادر هستند. اما همچنان ممکن است رخ دهند و سیاست شما می‌تواند شیوه مواجهه با چنین شکایاتی را تعیین کند. شکایت‌های غیرصادقانه باید با اقدامات جبرانی و مجازات‌هایی روبه‌رو شوند که معادل اقدامات جبرانی و مجازات‌ها در پرونده‌ای باشد که آزار در آن اثبات شده است.

برای مشاهده نمونه‌هایی مشخص در این زمینه، نگاهی به سرفصل‌های «شکایت‌های غیرصادقانه»، «اقدامات جبرانی برای قربانی» و «اقدامات اصلاحی برای آزارگر» در الگوی سیاست‌گذاری برای سازمان‌های متوسط و بزرگ بیاندازید.

نظارت بر سیاست

باید به‌طور خلاصه شرح دهید که چه برنامه‌ای برای نظارت بر سیاست‌تان دارید تا از مؤثر بودن آن اطمینان حاصل کنید. به کارمندان بگویید که چگونه می‌توانند بازخوردهای خود درباره این سیاست را به اطلاع شما برسانند و هر چند وقت یک‌بار در آن بازبینی خواهید کرد. وقتی به‌تازگی سیاست خود را تدوین کرده‌اید، شاید خوب باشد که دو بار در سال آن را مورد بازبینی قرار دهید. در هر صورت، احتمالاً فکر خوبی است که به‌شکل سالانه سیاست خود را بازبینی کنید تا هرگونه تغییر در ساختار سازمان یا دیگر تغییراتی را که می‌توانند تأثیری بر این سیاست بگذارند در نظر بگیرید.

به‌عنوان بخشی از فرایند بازبینی سیاست، باید اطمینان حاصل کنید که:

- کارمندان سیاست را درک کرده‌اند، به آن اعتماد دارند و از آن استفاده می‌کنند؛
- شکایت‌ها به شکلی سریع، دقیق و مؤثر مورد رسیدگی قرار گرفته‌اند؛
- هیچ‌گونه تلافی‌جویی علیه افرادی که شکایت کرده‌اند یا در روند تحقیقات دربارهٔ یک شکایت همکاری کرده‌اند، صورت نگرفته است.

برنامهٔ اقدام

تهیهٔ برنامهٔ اقدام روشی مؤثر برای اطمینان از انجام به‌موقع اقدامات واقعی است. این برنامه باید شامل عناصر زیر باشد:

- تدوین سیاست مواجهه با آزار و روندهای آن؛
 - فرایند گزینش مشاوران، میانجی‌گران و بررسی‌کنندگان آزار. اگر هریک از این نقش‌ها یا همهٔ آن‌ها را کارمندان خودتان به عهده بگیرند، باید به برنامه‌ای آموزشی نیز فکر کنید؛
 - آماده‌سازی محتوای آموزشی مواجهه با آزار و برنامهٔ زمانی برای ارائهٔ آموزش‌های لازم به همهٔ کارمندان. این برنامه باید شامل اطلاعات مربوط به دوره‌های یادآوری و آموزش کارمندان جدید باشد؛
 - چگونگی نشان‌دادن تعهد مدیریت به ایجاد محیط کاری بدون آزار؛ و
 - اتخاذ روشی برای نظارت بر مؤثر بودن سیاست مواجهه با آزار، روندها و برنامه‌های آموزشی (هم برای کارمندان و هم برای مشاوران، میانجی‌گران و بررسی‌کنندگان).
- در برنامهٔ اقدام باید واحد یا فرد مسئول پیگیری هریک از عناصر و تاریخ انجام هریک از وظایف مشخص شود.

بخش سوم: الگوی سیاست گذاری برای سازمان های متوسط و بزرگ

اگر کارمندان زیادی دارید، این نمونه از سیاست مواجهه با آزار می تواند راهنمای شما در تدوین سیاست خودتان باشد. این سیاست برای به کارگیری در «مؤسسه الف»، سازمانی ساختگی، نوشته شده است.

3-1- بیانیه سیاست مواجهه با آزار

به: همه کارمندان

تاریخ: ...

موضوع: بیانیه سیاست گذارانه «مؤسسه الف»

تعهد ما نسبت به محیط کاری امن و محترمانه

در «مؤسسه الف»، ما متعهد به فراهم کردن محیط کاری امن و محترمانه برای همه کارکنان و مراجعان هستیم. هیچ کس، چه مدیر، چه کارمند، چه پیمانکار و چه عضوی از جامعه، به هیچ دلیلی، در هیچ زمانی، نباید با آزار در «مؤسسه الف» کنار بیاید. علاوه بر این، هیچ کس حق ندارد سر کار یا در هر موقعیتی مرتبط با کار، دیگران را آزار دهد. این سیاست یک قدم در راستای کسب اطمینان از این است که محیط کار ما مکانی آرامش بخش برای همه ماست.

آزار غیرقانونی است

قانون حقوق بشر کانادا¹ و قانون کار کانادا² از ما در مقابل آزار محافظت می کند. قانون کیفری³ از ما در مقابل تعرض جسمی و جنسی محافظت می کند. شما حق دارید بدون این که مورد آزار واقع شوید زندگی و کار کنید. اگر مورد آزار هستید، می توانید برایش اقدامی کنید. این سیاست به شما می گوید که اگر آزار را در محیط کار تجربه کردید یا اگر به عنوان مدیر یا کارمند از موقعیتی آزارگرانه مطلع شدید، چه باید بکنید.

«مؤسسه الف» متعهد می شود تا همه شکایت های مربوط به آزار را با جدیت بررسی کند، چه این شکایت ها رسماً انجام شده باشند و چه به شکلی غیررسمی. متعهد می شویم همه شکایت ها را پیگیری کنیم تا مطمئن شویم به شکلی سریع، محرمانه و منصفانه حل شده اند. هر کسی که فرد یا گروهی از افراد را آزار داده باشد مورد

¹ Canadian Human Rights Act

² Canada Labour Code

³ Criminal Code Criminal Code

پیگرد قرار خواهیم داد. با مدیرانی که برای پایان دادن به آزار به درستی عمل نکنند برخورد خواهیم کرد. در «مؤسسه الف» آزار را تحمل نمی کنیم.

با احترام،

آقا/خانم ...، رئیس مؤسسه

2-3- اطلاعات برای قربانیان

3-2-1- چگونه آزار را شناسایی کنیم؟

هر رفتار ناخوشایندی که شخصی را تخریب، تحقیر یا خجالت زده یا به او توهین کند.

آزار هر رفتاری است که شخصی را تخریب، تحقیر یا خجالت زده کند و فرد معقول باید بداند که این رفتار ناخوشایند است. این عمل شامل کنش‌ها (مثل لمس کردن و هل دادن)، اظهارنظرها (مثل شوخی و نام گذاری)، یا نمایش دادن (مثل استفاده از پوستر و کاریکاتور) می شود. آزار می تواند یک بار اتفاق بیفتد یا با گذشت زمان ادامه یابد. قانون حقوق بشر کانادا از کارمندان و مردمی که کالا و خدمات دریافت می کنند در مقابل آزارهای مرتبط با نژاد، ملیت یا قومیت، رنگ پوست، مذهب، سن، جنس، وضعیت تأهل، وضعیت خانوادگی، دگرتوانی [معلولیت]، محکومیت عفو شده یا گرایش جنسی محافظت می کند.

رفتار نامحترمانه که به عنوان آزار «شخصی» هم شناخته می شود در این سیاست مورد توجه قرار گرفته است. این دست رفتارها شامل رفتارهای ناخوشایندی می شود که یک کارمند را تحقیر یا خجالت زده می کند اما مبتنی بر هیچ یک از موارد ممنوعی که در بالا ذکر شد نیست.

آزار جنسی

آزار جنسی شامل رفتار رنج آور یا تحقیرآمیزی می شود که به جنس و یا جنسیت فرد مربوط است و همچنین رفتاری با ماهیت جنسی که محیط کار را ارباب آمیز، خصمانه یا «مسموم» می کند، یا گذاشتن شرایط جنسی برای شغل یا فرصت های شغلی یک فرد. چند نمونه آن از این قرارند: بحث و پرسش درباره زندگی جنسی فرد، لمس کردن فرد به شکلی جنسی، اظهارنظر درباره جذابیت یا عدم جذابیت جنسی فرد، پافشاری بر درخواست ملاقات دوستانه یا رمانتیک پس از رد پیشنهاد، گفتن این به یک زن که باید در خانه باشد یا مناسب یک کار خاص نیست، نگاه کردن به کسی به شکلی وسوسه آمیز، نمایش دادن کاریکاتور یا پوستر با ماهیت جنسی، نوشتن نامه یا یادداشت وسوسه آمیز جنسی.

آزار جنسی اغلب بیشتر به قدرت ربط دارد تا جنس یا جنسیت افراد. معمولاً در شرایطی رخ می‌دهد که نابرابری قدرت میان افراد درگیر وجود دارد و تلاشی است از جانب یک شخص برای اعمال و اثبات قدرت به دیگری. همچنین آزار می‌تواند زمانی رخ دهد که فرد به واسطه این که در اقلیت است در وضعیتی آسیب‌پذیر قرار گیرد (تنها زن، عضو اقلیتی رؤیت‌پذیر، فردی بومی یا دگرتوان) و برای مثال، همکاران او را طرد کنند.

سوءاستفاده از اقتدار

سوءاستفاده از اقتدار زمانی رخ می‌دهد که یک فرد از اقتدار [اختیار و نفوذ] خود به شکلی نامعقول برای مواجهه با یک کارمند یا مداخله در کار او استفاده کند. این عمل شامل تحقیر، ارباب، تهدید و اجبار می‌شود. سوءاستفاده از اقتدار شامل فعالیت‌های مدیریتی معمول، مانند توصیه کردن، ارزیابی عملکرد و برخورد انضباطی نمی‌شود، تا زمانی که این رفتارها به روشی تبعیض‌آمیز انجام نشوند.

آزار معمولاً با عقل سلیم قابل تشخیص است

اگر شخصی که متهم به آزار است باید می‌دانسته که این رفتار ناخوشایند بوده است، می‌تواند مسئول رفتارش شناخته شود، حتی برای آزار غیر عمد. اگر یک کارفرما یا مدیر می‌دانسته یا باید می‌دانسته که وضعیت نامناسبی وجود دارد و برای آن کاری نکرده، ممکن است دادگاه مجازات‌هایی برای آن سازمان یا شخص در نظر بگیرد.

نمونه‌های آزار

آزار هر رفتاری است که باعث می‌شود یک همکار، کارمند یا مراجع احساس تخریب، تحقیر یا خجالت‌زدگی کند. آزار شامل، اما نه محدود به، شوخی‌ها، اظهارنظرها، توهین‌ها، لمس کردن، نیشگون گرفتن، نگاه زیرچشمی، نمایش پوستر و کاریکاتور، ارسال پست الکترونیکی و تماس تلفنی می‌شود. همچنین شامل شرایطی است که مخرب، تحقیرآمیز یا جنسی هستند و درخواست‌هایی دارند (مثلاً برای رابطه جنسی؛ کارمند برای حفظ شغل یا دریافت ارتقا، افزایش حقوق، انتقال یا برخی دیگر از مزایای شغلی، یا برای جلوگیری از مجازات شدن باید با آن کنار بیاید).

برخی نمونه‌های آزار از این قرارند:

- اظهارنظرها، تهمت‌ها، شوخی‌ها، متلک‌گویی‌ها یا پیشنهادهای ناخوشایند درباره بدن، پوشش، نژاد، ملیت یا قومیت، رنگ پوست، مذهب، سن، جنسیت، وضعیت تأهل، وضعیت خانوادگی، دگرتوانی جسمی یا ذهنی، گرایش جنسی، محکومیت عفوشده یا دیگر ویژگی‌های شخصی افراد؛

- اظهارنظرها، دعوت‌ها یا درخواست‌های ناخوشایند جنسی (شامل ارتباط مداوم و ناخواسته پس از پایان یک رابطه)؛

- نمایش دادن محتوای صریح جنسی، جنسیت‌زده، نژادپرستانه، رنج‌آور یا توهین‌آمیز؛

- آزار یا تهدید مکتوب یا شفاهی؛

- شوخی‌های عملی که کسی را خجالت‌زده یا به او توهین می‌کند؛

- نگاه زیرچشمی (ایفای نقش وسوسه‌آمیز) یا دیگر حرکات رنج‌آور؛

- ارتباط جسمی ناخوشایند، مثل نوازش کردن، لمس کردن، نیشگون گرفتن و زدن؛

- رفتار رئیس‌مآبانه و طعنه‌آمیز؛

- تحقیر یک کارمند در مقابل همکارانش؛

- سوءاستفاده از اقتداری که باعث تضعیف عملکرد فرد یا تهدید مسیر حرفه‌ای او می‌شود؛

- تخریب اموال شخصی؛ و

- تعرض جسمی یا جنسی.

3-2-2- آزار کجا رخ می‌دهد؟

در هر مکان یا رویداد مرتبط با کار

آزار می‌تواند در خود محیط کار رخ دهد یا خارج از محیط کار در موقعیتی که به‌شکلی مرتبط با کار است. برای نمونه، در طول سفرهای کوتاه [برای] تحویل [کالا یا خدمات]، جلسات خارج از محیط کار، سفرهای کاری و هر رویداد یا مکان دیگری که به کار مرتبط است یا زمانی که کارمند در جریان کار حضور دارد. آزار در هیچ مکان یا رویداد مرتبط با کاری تحمل نخواهد شد.

3-2-3- چه چیزی آزار نیست؟

شوخی‌ها یا روابط مبتنی بر رضایت طرفین

شوخی رضایت‌مندانه دو یا چند کارمند با یکدیگر آزار نیست، اگر همه افراد درگیر در آن موافقش باشند. اما اگر هر کارمندی از این رفتار احساس ناخوشایندی کند و رفتار حتی پس از این که این فرد ناراحتی خود را بیان کرده است ادامه یابد، یا اگر دیگری که درگیر موقعیت بودند باید می‌دانستند که فرد راحت نبوده، آنگاه آزار

محسوب می‌شود. این نوع آزار می‌تواند چیزی را خلق کند که تحت عنوان «محیط کار مسموم» شناخته می‌شود؛ محیط کاری که کارمندان در آن احساس امنیت نمی‌کنند و مداوماً احساس تحقیر می‌کنند.

کارمندانی که با یکدیگر لاس می‌زنند یا درگیر رابطه‌ای عاشقانه یا جنسی می‌شوند، مادامی که رابطه‌شان رضایت‌مندانه است یکدیگر را آزار نمی‌دهند. اگر نظر یکی از آنها تغییر کند و دیگری در تلاش برای ادامه رابطه پافشاری کند، آنگاه [آن رفتار] آزار است.

مداخله مدیریتی قانونی

ارزیابی عملکرد، توصیه کردن و برخورد انضباطی، با شرایط مقتضی، آزار نیستند.

3-2-4- چه کسی می‌تواند مورد آزار قرار گیرد؟

کارمندان آسیب‌پذیر

هر کسی می‌تواند مورد آزار قرار گیرد. معمولاً آسیب‌پذیرترین افراد کسانی هستند که دستمزد پایین‌تر یا امنیت شغلی کمتری دارند؛ نژاد یا رنگ پوستی متفاوت با اکثریت کارمندان دارند؛ زنان در انواع استخدام غیرسنستی؛ افرادی با دگرتوانی آشکار یا پنهان؛ دگرباشان؛ افرادی که جوان‌تر یا مسن‌تر از همکارانشان هستند؛ و افرادی که مذهبشان آنان را از اکثریت جدا می‌کند. همچنین افراد گاهی دیگران را برای بیش از یک دلیل هم‌زمان مورد آزار قرار می‌دهند: برای نمونه، ترکیبی از آزار نژادی و جنسی یا آزار جنسی و دگرتوانی.

اما حتی مدیران هم می‌توانند مورد آزار قرار گیرند. اهمیتی ندارد جایگاه شما در سازمان یا ویژگی‌های شخصی شما چیست؛ اگر معتقدید مورد آزار قرار گرفته‌اید، آن را گزارش دهید.

متقاضیان کار، پیمان‌کاران، مراجعان

مردان، زنان، مدیران، همکاران، متقاضیان کار، پیمان‌کاران، مراجعان و رقبا همگی می‌توانند مورد آزار قرار گیرند. اغلب مردان، زنان را آزار می‌دهند اما آزار می‌تواند از سوی زنان روی مردان و میان دو فرد هم‌جنس نیز رخ دهد.

3-2-5- چه کسی دیگران را آزار می‌دهد؟

دقیقاً مشابه با افرادی که می‌توانند مورد آزار قرار گیرند، هر کسی هم می‌تواند دیگری را آزار دهد. مردان، زنان، مدیران، همکاران، پیمان‌کاران، مراجعان و رقبا همگی می‌توانند به شیوه‌ای آزارگرانه رفتار کنند. ممکن است کسی دیگری را چون نمی‌داند رفتارش رنج‌آور است آزار دهد. یا ممکن است آزار عمدی باشد. به هر

شکلی، این رفتار پذیرفتنی نیست. اگر می‌دانستید یا اگر یک فرد معقول باید می‌دانسته که رفتارتان رنج‌آور یا مخرب بوده است، ممکن است برای آزار مسئول شناخته شوید.

3-3- حقوق و وظایف کارمندان

این بخش به کارمندان می‌گوید می‌توانند انتظار داشته باشند در محیط کار چگونه با آنان رفتار شود و وظایف کارمندان نسبت به همکاران، سرپرستان و عموم مردم چیست.

به دیگران احترام بگذارید

هر کارمندی این حق را دارد که در محیط کار با او منصفانه و محترمانه رفتار شود. همچنین هر کارمندی وظیفه دارد با همکاران و مراجعان طوری رفتار کند که به تفاوت‌های فردی‌شان احترام بگذارد. اهمیتی ندارد جایگاه شما یا افرادی که در محیط کار با آنان در تعامل هستید چیست، احترام و ملاحظه متقابل کار را برای همه ما آسان‌تر خواهد کرد. اگر شک دارید که یک شوخی، اظهارنظر یا رفتار کسی را خجالت‌زده، تحقیر یا تخریب می‌کند یا به طریقی باعث رنجش می‌شود، پس آن چیز را نگویید یا آن کار را انجام ندهید.

سخن بگویید

اگر کسی به شکلی رفتار می‌کند که باعث رنجش، آسیب، تحقیر یا تخریب شما می‌شود، با آن کنار نیاید. ابتدا، اگر احساس می‌کنید می‌توانید با آن فرد صحبت کنید، این کار را انجام دهید. بگذارید بدانند چه احساسی دارید. به آنان بگویید که رفتارشان نامناسب است. اگر آن رفتار را ادامه دادند یا اگر احساس می‌کنید نمی‌توانید مستقیماً با آن فرد صحبت کنید، گزینه‌های مختلفی در اختیار دارید: از صحبت کردن با یک مشاور مواجهه با آزار گرفته تا ثبت یک شکایت رسمی.

آزار را گزارش دهید

اگر می‌بینید که یک همکار یا شخصی دیگر به گونه‌ای رفتار می‌کند که به نظر می‌رسد شخص دیگری را خجالت‌زده می‌کند یا مورد آزار قرار می‌دهد، می‌توانید و باید از آن سخن بگویید. می‌توانید به شیوه‌ای محترمانه بگذارید آنان بدانند که فکر می‌کنید رفتارشان نامناسب است. اگر فکر می‌کنید کسی مورد آزار است، می‌توانید به او بگویید که در مسیر پایان دادن به این وضعیت از او حمایت می‌کنید. با توجه به شرایط، ممکن است بخواهید بلافاصله پس از رخ دادن رفتار چیزی بگویید یا شاید تصمیم بگیرید با هر یک از افراد درگیر در موقعیت به شکل خصوصی صحبت کنید. همچنین می‌توانید با یک مدیر یا مشاور مواجهه با آزار صحبت کنید، اگرچه شاید بخواهید پیش از آن این مسئله را با فردی که فکر می‌کنید تحت آزار است هماهنگ کنید. شاید او نخواهد آزار را گزارش دهد یا شاید بخواهد خودش آن را حل کند.

همه کارکنان وظیفه دارند در رسیدگی به شکایت‌های مربوط به آزار همکاری کنند. هر کسی که در فرایند تحقیق ادله‌ای ارائه می‌دهد یا هر کسی که به طریقی در فرایند درگیر است باید این اطلاعات را محرمانه نگه دارد، مگر زمانی که برای حل و فصل مؤثر شکایت ضروری باشد. این‌ها مسائلی جدی هستند و حریم خصوصی افراد باید محترم شمرده شود. حتی زمانی که یک شکایت حل شده است محرمانگی و احترام مهم هستند.

3-4- وظایف کارفرمایان و مدیران

برای مدیران و برای «مؤسسه الف» به عنوان یک نهاد، این بخش نکات مهم درباره چگونگی رفتار با کارمندان و چگونگی رسیدگی به موارد آزار را در بر دارد.

آزار را متوقف کنید

«مؤسسه الف» برای تحقق محیط کاری خالی از آزار مسئولیت کامل را بر عهده دارد. همچنین همه مدیران در «مؤسسه الف» وظیفه دارند آزار را متوقف کنند. اگر از آزار در فضای کارتان یا هر جای دیگری در مؤسسه آگاه شدید، باید هر کاری که می‌توانید برای متوقف کردن آن انجام دهید، چه شکایتی شده باشد چه نشده باشد. ندانستن عذر خوبی نیست. اگر یک فرد معقول باید می‌دانسته که آزاری در جریان بوده، در صورتی که بگذارید موقعیت ادامه پیدا کند همچنان شما مسئول خواهید بود. مدیرانی که آزار را نادیده می‌گیرند نه تنها با مسئولیت قانونی مواجه خواهند شد بلکه «مؤسسه الف» نیز با آنان برخورد انضباطی خواهد کرد.

آگاه باشید

آگاه بودن از این‌ها می‌تواند به هوشیاری شما نسبت به موقعیت‌های مسئله‌دار کمک کند:

- تغییری بدون توضیح در عملکرد کارمند؛
- کسی ناگهان مرخصی‌های استعلاجی بیشتری می‌گیرد؛
- کارمندی خود را منزوی می‌کند، پریشان به نظر می‌رسد، در روابط محل کار مشارکت نمی‌کند؛
- شایعات؛ و
- معذب بودن و ناراحتی میان دو یا چند کارمند.

به کارمندان گوش بدهید

اگر چیزی درست به نظر نمی‌رسد، با کارمندی که نگرانش هستید گفت‌وگو کنید. اغلب گوش دادن به افراد می‌تواند به آنان کمک کند تا درباره مشکلشان حرف بزنند. البته از مدیران می‌خواهیم نسبت به حقوق و کرامت

کارمندان حساس باشند و این گفت‌وگوها و گفت‌وگوهایی را که به دنبال آن می‌آیند محرمانه نگه دارند، مگر زمانی که برای حل و فصل مؤثر شکایت کاملاً ضروری باشد.

3-5- روندهای سیاست مواجهه با آزار

3-5-1- اگر مورد آزار قرار گرفته‌اید

گام‌های زیر به شما خواهد گفت که اگر خودتان یا شخص دیگری مورد آزار قرار گرفت چه کنید. همچنین این بخش به شما خواهد گفت که می‌توانید از فرایند شکایت دقیقاً چه انتظاری داشته باشید، غرامت‌ها و مجازات‌های ممکن برای آزار چه هستند، چگونه درخواست تجدیدنظر کنید و چگونه درباره این سیاست به «مؤسسه الف» بازخورد دهید.

سخن بگویید

اگر مورد آزار هستید، نخستین کاری که باید انجام دهید، در صورت امکان، این است که به فردی که آزارتان می‌دهد بگویید کارش را متوقف کند. بگذارید بداند آن چه می‌گوید یا انجام می‌دهد باعث خجالت‌زدگی، تحقیر، تخریب یا به طریقی رنجش شما می‌شود. اغلب این احتمال وجود دارد فرد آگاه نباشد که رفتارش رنج‌آور است و به محض این که متوجه شود رفتارش را تغییر خواهد داد.

یادداشت بردارید

می‌توانید با او مستقیماً صحبت کنید یا نامه‌ای برایش بنویسید. اگر نامه‌ای نوشتید، بر آن تاریخ بگذارید و یک کپی از آن را نگه دارید. اگر با او صحبت می‌کنید، شاید بخواهید به یک دوست معتمد بگویید چه کاری انجام داده‌اید و چرا. همچنین باید از این که رفتار رنج‌آور چه بوده، در چه تاریخی رخ داده، چه احساسی کرده‌اید، چه کاری برایش انجام داده‌اید و چه کس دیگری حاضر بوده است (اگر شاهدی وجود داشته) یادداشت بردارید. اگر همه چیز ایده‌آل پیش برود، آزار متوقف خواهد شد. اگر نشد، به یادداشت‌برداری ادامه دهید. این یادداشت‌ها بعداً، اگر تحقیقی در کار باشد، مفید خواهند بود.

روندهای غیررسمی

صحبت کردن با یک مدیر یا مشاور مواجهه با آزار

شاید ارتباط مستقیم با شخص [آزارگر] کافی نباشد یا احساس کنید قادر به مواجهه مستقیم با او نیستید. در این موارد، می‌توانید با سرپرست شغلی‌تان، مدیری دیگر یا یک مشاور مواجهه با آزار صحبت کنید.

شخصی که با او صحبت می‌کنید از شما درباره جزئیات آن چه رخ داده سؤال خواهد کرد، مطمئن خواهید شد که شما سیاست و گزینه‌های دیگران (مانند شکایت در اتحادیه یا کمیسیون حقوق بشر) را می‌دانید و خواهد پرسید که چگونه می‌خواهید پیش بروید. شاید از او بخواهید برای نوشتن یک نامه یا صحبت خودتان با آزارگر به شما کمک کند. شاید از او بخواهید نوعی میانجی‌گری میان شما و شخصی که رفتارش باعث رنجستان شده ترتیب دهد. اگر این تلاش‌ها برای حل و فصل وضعیت مؤثر نبود، می‌توانید از مشاور مواجهه با آزار بخواهید برای ثبت یک شکایت رسمی نیز به شما کند.

میانجی‌گری

اگر شرایط مهیا باشد، میانجی‌گری می‌تواند پیش از تحقیق رسمی رخ دهد. میانجی‌گری فرایندی است که در آن شخص ثالث بی‌طرفی به افراد درگیر در شکایت کمک می‌کند تا به راه‌حلی مورد پذیرش دو طرف برسند. اگر بخواهید روی توافقی میانجی‌گرانه کار کنید، مدیر منابع انسانی^۱ (یا اگر این شخص خودش درگیر شکایت است، نایب رئیس^۲ «مؤسسه الف») یک میانجی‌گر مورد تأیید را تعیین می‌کند. میانجی‌گر مورد تأیید که ممکن است از داخل یا خارج سازمان باشد، باید مورد پذیرش هر دو طرف باشد، نباید به هیچ طریقی در شکایت درگیر باشد و نباید در هیچ مرحله‌ای از هیچ‌یک از اقدامات مرتبط با شکایت مؤسسه را نمایندگی کند.

به هر حال، هر یک از طرفین حق پذیرفتن میانجی‌گری را دارند. شما تنها کسی هستید که می‌توانید تصمیم بگیرید آیا میانجی‌گری برایتان مناسب است یا نه. اگر فکر می‌کنید برای پذیرش میانجی‌گری تحت فشار هستید یا احساس می‌کنید به دلیل سن، جنسیت، نژاد، رنگ پوست، مذهب، گرایش جنسی، جایگاه اقتصادی، سطح اقتدار یا هر دلیل دیگری در وضعی نامساعد یا آسیب‌پذیر هستید، میانجی‌گیری را نپذیرید. اگر کسی میانجی‌گری را پیشنهاد می‌دهد اما شما با آن راحت نیستید، می‌توانید [این را] بگویید و آن‌گاه بخشی از فرایند شکایت نخواهد بود. در صورتی که میانجی‌گری اتفاق افتاد، هر فردی این حق را دارد که در طول جلسات [میانجی‌گری] کسی را که با او احساس راحتی می‌کند همراه داشته باشد.

شکایت‌های رسمی

اگر مسیر غیررسمی برای حل یک موقعیت آزارگرانه موفق نشود یا مناسب نباشد، «مؤسسه الف» از کارمندان خود برای ثبت شکایت رسمی حمایت می‌کند. شکایت یا توسط یک فرد متخصص آموزش‌دیده از درون سازمان یا توسط یک مشاور مورد تحقیق قرار خواهد گرفت. این فرد شکایت را به‌طور کامل بررسی خواهد

¹ Director of Personnel

² Vice President

کرد. او با شاکی، آزارگرِ مورد ادعا و هر شاهدی مصاحبه خواهد کرد. همه کارمندان وظیفه دارند در تحقیقات همکاری کنند.

رسیدگی کننده نیاز خواهد داشت موارد زیر را بداند:

- نام شما (شاکی) و جایگاهتان؛

- نام و جایگاه آزارگر مورد ادعا؛

- جزئیات آنچه اتفاق افتاده؛

- تاریخ‌ها، زمان‌ها و دفعات رخ دادن این مسائل؛

- مکان رخ دادنشان؛ و

- نام هر شاهدی.

نیاز خواهید داشت تا آمادهٔ ارائهٔ این اطلاعات باشید.

به‌عنوان شاکی، شما حق دارید که:

- شکایت خود را ثبت کنید و خیالتان راحت باشد بدون ایجاد شرم یا تنبیه برای شما، به سرعت به آن رسیدگی می‌شود.

- شخصی منتخب شما در طول فرایند همراهی‌تان کند.

- مطمئن شوید هیچ چیز از این شکایت (وقتی صادقانه بوده است) در مدارک کاری شما ثبت نخواهد شد.

- در جریان روند رسیدگی به شکایتتان قرار بگیرید.

- از اقدامات اصلاحی¹ صورت گرفته در نتیجهٔ شکایت شما مطلع شوید.

- با رفتاری منصفانه مواجه شوید.

3-5-2- اگر شما متهم به آزار هستید

روندهای غیررسمی

اگر کسی به‌طور غیررسمی به شما دربارهٔ رفتارتان شکایت کرده است، با دقت موقعیت را مرور کنید. ممکن است ناخواسته چیزی گفته یا کاری کرده‌اید که به‌نحوی به فرد یا گروهی از افراد توهین و بی‌احترامی یا آنها

¹ corrective measures

را تحقیر کرده‌اید. اگر رفتار شما برای دیگری آزاردهنده یا توهین‌آمیز بوده، این مسئولیت شما است که آن را تغییر دهید. ممکن است لازم باشد عذرخواهی کنید.

در یک گفت‌وگو وقتی کسی می‌گوید که او یا فرد دیگری را آزار داده‌اید، برای خودتان یادداشت بردارید. مکالمه را همراه با تاریخ آن و احساس خودتان ثبت کنید و اگر کاری در ارتباط با آن مکالمه انجام دادید، آن کار را هم بنویسید. روایت خودتان را از موقعیت آزار بیان‌شده ثبت کنید. بنویسید که آن اتفاق در چه تاریخی روی داد، چه افراد دیگری حضور داشتند و این که آیا ماجرا شاهدانی هم داشت یا نه.

اگر شما و کسی که شکایتش را با شما مطرح کرده نتوانسته‌اید مسئله را بین خودتان حل کنید، می‌توانید از یک مشاور مواجهه با آزار کمک بخواهید.

میانجی‌گری

اگر کسی شما را متهم به آزار کرده و موفق نشده‌اید به‌طور غیررسمی مسئله را بین خودتان حل کنید، میانجی‌گری می‌تواند قدم بعدی باشد. میانجی‌گری می‌تواند ضرورت شکایت رسمی را منتفی کند. شما می‌توانید درخواست میانجی‌گری کنید، یا اگر به شما پیشنهاد شد با آن موافقت کنید. البته اگر فکر می‌کنید به‌زور به مسیری سوق داده می‌شوید که به نظرتان درست نمی‌آید، مجبور به موافقت نیستید.

اگر می‌خواهید وارد یک موقعیت تحت میانجی‌گری شوید، مدیر منابع انسانی (یا اگر این شخص خودش درگیر شکایت است، نایب رئیس «مؤسسه الف») میانجی مناسبی را که مورد تأیید هر دو طرف باشد از درون یا بیرون سازمان برای این کار منصوب می‌کند. اگر میانجی‌گری بخشی از فرایند غیررسمی باشد، هر کس این حق را دارد که از همراهی و کمک شخص منتخب خودش در طول جلسات بهره‌مند شود.

شکایت‌های رسمی

اگر کسی شکایتی رسمی درباره رفتار شما ثبت کند، باید در فرایند تحقیق و بررسی مشارکت داشته باشید. می‌توانید از یک مشاور مواجهه با آزار مشورت بخواهید. از شما انتظار می‌رود همکاری کنید و تصویر خودتان را از آن چه اتفاق افتاده ارائه کنید. اگر تحقیق و بررسی نشان دهد که شما فرد یا گروهی از افراد را آزار داده‌اید، از شما انتظار می‌رود رفتارتان را تغییر دهید. ضمناً برخورد انضباطی¹ مناسب با شما صورت خواهد گرفت.

به‌عنوان کسی که متهم به آزار شده، شما حق دارید که:

¹ disciplinary action

- از شکایت مطلع شوید.
- یک نسخه کتبی از ادعاهای رسمی به شما تحویل داده شود و به آن‌ها پاسخ دهید.
- شخصی منتخب شما در طول فرایند همراهی تان کند.
- در جریان روند رسیدگی به شکایتان قرار بگیرید.
- با رفتاری منصفانه مواجه شوید.

3-5-3- کارمندان دیگر

از تمام کارمندان انتظار می‌رود در تحقیق و بررسی درباره شکایت‌ها و تمام تلاش‌هایی که برای حل و فصل آن‌ها صورت می‌گیرد، همکاری کنند. کارمندان باید متوجه حساسیت هر دو طرف باشند و اطلاعات مرتبط به شکایت‌ها را محرمانه نگه دارند.

3-5-4- تحقیق و بررسی و اقدام متناظر

گزارش کتبی

کسی که تحقیق و بررسی را انجام داده، گزارشی کتبی به مدیر منابع انسانی (یا اگر این شخص خودش درگیر شکایت است، نایب رئیس «مؤسسه الف») تحویل می‌دهد. بررسی کننده تصمیم می‌گیرد که با در نظر گرفتن احتمالات موجود، آیا شواهد کافی برای نتیجه‌گیری درباره این که آزار صورت گرفته وجود دارد یا نه. او همچنین تمام امکان‌ها برای حل مسئله را شناسایی و یک یا دو مجموعه اقدام را پیشنهاد می‌کند. اگر آزار صورت گرفته باشد، مدیر منابع انسانی (در صورت نیاز با مشورت مدیریت ارشد) مشخص می‌کند چه نوع اقدامات جبرانی برای قربانی فراهم می‌شود، چه برخورد انضباطی‌ای با آزارگر صورت می‌گیرد و آیا فرد یا افراد خاطی می‌توانند به کار فعلی‌شان در سازمان ادامه بدهند یا نه.

تصمیم‌گیری و اعلام حکم

مدیر منابع انسانی ظرف یک هفته پس از دریافت گزارش کتبی از بررسی کننده، موظف است فرد شاکی و آزارگر را از اقدام انضباطی، اقدامات جبرانی و تغییرات کاری مطلع کند. اقدامات اصلاحی، اقدامات جبرانی و تغییرات کاری، حداکثر تا یک هفته پس از اطلاع‌رسانی به افراد درگیر در موقعیت، اعمال خواهند شد.

جداسازی شاکی و فرد متهم به آزار

اگر شاکی و فرد متهم به آزار در یک رابطه طولی (بالادستی، پایین دستی) با هم قرار دارند، مدیر منابع انسانی می تواند تصمیم بگیرد در طول دوره میانجی گری یا تحقیق و بررسی، یکی یا هر دوی آنها را در بخش دیگری قرار دهد. همکاران هم رده هم در صورت لزوم ممکن است در طول دوره تحقیق و بررسی جدا شوند.

3-5-5- اقدامات جبرانی برای قربانی

«مؤسسه الف» تمام تلاشش را برای جبران تأثیرات آزار و تبعیض خواهد کرد. بسته به شدت آزار و آنچه فرد در اثر آن از دست داده است، کسی که مورد آزار قرار گرفته می تواند یک یا چند اقدام جبرانی از اقدامات زیر را دریافت کند:

- عذرخواهی شفاهی یا کتبی از طرف آزارگر و «مؤسسه الف»؛
- دستمزد ازدست رفته؛
- شغل یا ترفیعی که به او داده نشده بود؛
- جبران خسارت برای مزایای کاری ازدست رفته، مثلاً مرخصی استعلاجی ای که فرد استفاده کرده؛
- جبران خسارت برای صدمات احساسی؛ و/یا
- تعهدی مبنی بر این که فرد به موقعیت شغلی دیگری منتقل نمی شود یا اگر در جریان آزار منتقل شده به موقعیت قبلی برمی گردد، مگر این که خودش خواهان جابجایی باشد.
- وقتی شکایت صادقانه بوده است، هیچ چیز از شکایت، تحقیق و بررسی یا تصمیم نباید در پرونده کاری فرد شاکی بیاید. اگر بازخورد یا یادداشت نامساعدی در فرایند آزار فرد در پرونده کاری او ثبت شده، باید از پرونده حذف شود.

3-5-6- اقدامات اصلاحی برای آزارگر

در مورد کسی که دیگری را آزار داده بسته به شدت آزار، یک یا چند اقدام انضباطی زیر اعمال خواهد شد:

- تویخ کتبی؛
- جریمه؛
- تعلیق از کار، با حقوق یا بدون حقوق؛
- انتقال موقعیت شغلی، در مواردی که صلاح نیست دو نفر به کار کردن کنار یکدیگر ادامه دهند؛
- تنزل رتبه کاری؛ یا

- عزل از کار.

در بیشتر موارد، آزارگر ملزم خواهد شد در یک جلسه آموزشی مقابله با آزار نیز شرکت کند. اگر در روند تحقیق و بررسی شواهد کافی در حمایت از شکایت پیدا نشد، مستندات مربوط به شکایت در پرونده کاری فرد متهم به آزار قرار نخواهد گرفت. وقتی تحقیقات نشان بدهد آزار صورت گرفته است، این واقعه و اقدامات انضباطی آتی در پرونده آزارگر ثبت خواهد شد.

3-5-7- شکایت‌های اثبات نشده

اگر شخصی صادقانه شکایتی را ثبت کرده باشد که هیچ تحقیق و بررسی‌ای شواهدی در حمایت از آن فراهم نکند، آن شکایت رد می‌شود و اثری از آن در پرونده متهم به آزار باقی نخواهد ماند. تا وقتی که شکایت صادقانه بوده باشد، برای فرد شاکی هم جزایی در پی نخواهد داشت و چیزی از آن در پرونده‌اش ثبت نخواهد شد.

3-5-8- شکایت‌های غیر صادقانه

در موقعیت‌های انگشت‌شماری که شکایتی غیرصادقانه مطرح شده است (به عبارت دیگر، کسی که شکایت را مطرح کرده کاملاً بی‌اساس و عمداً با هدف تخریب این کار را کرده است)، شخص تحت اقدام انضباطی قرار خواهد گرفت و این واقعه در پرونده کاری‌اش نیز ثبت خواهد شد.

جزای کسی که شکایتی غیرصادقانه مطرح کرده، مانند مورد آزار است (بخش اقدامات اصلاحی برای آزارگر را ببینید) و بستگی به شدت موقعیت دارد. جبران خسارت برای کسی که به اشتباه متهم شده شامل گام‌هایی برای بازسازی وجهه اجتماعی فرد و هر نوع اقدام جبرانی‌ای می‌شود که قبلاً در مورد موقعیت آزار ذکر شده است (بخش اقدامات جبرانی برای قربانی را ببینید).

3-5-9- محرمانگی

«مؤسسه الف» نام فرد شاکی یا متهم به آزار یا هر قسمت از شرایط مربوط به شکایت را برای هیچ‌کس افشا نخواهد کرد، مگر در مواقع ضروری برای تحقیق و بررسی درباره شکایت یا اجرای اقدام انضباطی مرتبط با شکایت، یا در مواردی که الزامی قانونی در این باره وجود دارد. به مدیران درگیر در شکایت هم باید یادآوری شود که تمام اطلاعات را (مگر در شرایطی که ذکر شد) محرمانه نگه دارند.

3-6- تلافی جویی

تلافی‌جویی یک سرپیچی جدی از اصول انضباطی محسوب می‌شود. هرکس علیه کسی که از آزار شکایت کرده یا شواهدی در تحقیق و بررسی آزار ارائه داده یا عامل آزار شناخته شده اقدامی تلافی‌جویانه انجام دهد، خود آزارگر شناخته می‌شود و متناظراً جریمه خواهد شد. جریمه‌های ممکن، همان‌هایی است که پیش‌تر درباره آزارگران ذکر شد.

7-3- تجدیدنظر

فردی که مستقیماً درگیر شکایتی بوده است، می‌تواند تا یک هفته پس از مطلع شدن از حکم به نایب رئیس «مؤسسه الف» (یا اگر نایب رئیس خودش حکم اولیه را داده یا درگیر شکایت بوده، به رئیس کل) درخواست تجدیدنظر دهد. اگر نایب رئیس به این نتیجه برسد که دلایل کافی برای تحقیق و بررسی دوباره یا تغییر جریمه، جبران خسارت و موقعیت شغلی وجود دارد، باید ظرف یک هفته حکم را اعلام کند.

8-3- گزینه‌های دیگر

روندهای شکایت در اتحادیه

اتحادیه برای شما این امکان را فراهم می‌کند که با روندهایی مشخص در بعضی موارد آزار شکایت خود را ثبت کنید. برای دریافت اطلاعات بیشتر درباره ثبت شکایت از این طریق با نماینده اتحادیه خود یا یک مشاور مواجهه با آزار مشورت کنید.

سازمان‌های بیرونی

اگر آزار مربوط به نژاد، ریشه‌های قومی یا ملیتی، رنگ پوست، دین، سن، جنسیت، وضعیت تأهل، وضعیت خانوادگی، دگرتوانی‌های جسمی یا ذهنی، محکومیت عفو شده یا گرایش جنسی بوده باشد، شخص شاکی می‌تواند تا یک سال پس از وقوع رفتاری که درباره‌اش شکایت کرده، به کمیسیون حقوق بشر کانادا نیز شکایت کند. شکایت تحت «قانون روابط نیروی کار بخش خدمات عمومی»¹ (برای کارکنان خدمات عمومی فدرال) یا قانون کیفری نیز امکان‌پذیر است. قانون کیفری از افراد در مقابل آزار جسمی یا جنسی محافظت می‌کند.

9-3- پایش

«مؤسسه الف» این سیاست‌گذاری را پایش و تغییرات لازم را برای بهبود آن اعمال می‌کند. ما ابتدا پس از شش ماه، سپس پس از یک سال، و نهایتاً به‌طور سالانه این سند را مرور و بازبینی خواهیم کرد. اگر دغدغه‌ای درباره

¹ Public Service Labour Relations Act

این سیاست‌گذاری دارید، آن را به اطلاع مدیر منابع انسانی برسانید. از نظرات شما همیشه استقبال خواهد شد. در محیط کاری که خواهان برابری و احترام برای همه اعضایش است جایی برای آزار وجود ندارد. «مؤسسه الف» خود را به این هدف متعهد می‌داند و ما تمام تلاش خود را برای دست‌یابی به آن انجام خواهیم داد.

بخش چهارم: فهرست بازبینی سیاست مواجهه با آزار در سازمان‌های متوسط و بزرگ

تدوین سیاست

- مشورت با اتحادیه‌ها و کارمندان یا نمایندگان آنها دربارهٔ محتوای سیاست‌گذاری، جریمه‌ها و اقدامات جبرانی و شناسایی مشاوران مواجهه با آزار

محتوای سیاست

- بیانیهٔ سیاست‌گذارانه (مدیریت حامی محیط کاری عاری از آزار است)
- قانون
- حقوق و مسئولیت‌های کارمندان
- حق برخورداری از محیط کاری عاری از آزار
- مسئولیت برخورد محترمانه با دیگر کارمندان
- مسئولیت سکوت نکردن در هنگام وقوع آزار
- مسئولیت گزارش آزار به فرد مناسب
- حفظ محرمانگی
- مسئولیت‌های مدیران، مسئولان و کارفرمایان
- با تمام کارمندان، مراجعان، تأمین‌کنندگان و طرف‌های قرارداد با احترام برخورد کنند
- تمام شکایات را مورد تحقیق و بررسی قرار دهند و گزارش کنند
- خودشان الگوی خوبی باشند
- با آزار کنار نیایند
- تعهد به این که با اتهامات آزار به‌طور جدی، به‌سرعت و محترمانه برخورد خواهد شد
- توصیف رفتار آزارگرانه
- روندها

- راهنماهای کاربردی برای کارمندان و مدیران
- شیوه‌های غیررسمی و رسمی اقدام
- تشویق کارمندان به انتخاب رویکرد غیررسمی در وهله نخست
- میانجی‌گری
- جزئیات گام‌های شکایت
- زمان‌بندی‌ها
- مسئول تصمیم‌گیری و اعلام حکم
- تجدیدنظر
- اطلاعاتی درباره دیگر نهادهایی که به پرونده‌های آزار رسیدگی می‌کنند
- اقدامات جبرانی، اقدامات انضباطی و حفاظتی
- اقدامات جبرانی پیشنهادی
- گستره جریمه‌های ممکن برای فرد آزارگر
- این که آیا اطلاعات مربوط به شکایت در پرونده فرد آزارگر ثبت خواهد شد یا نه
- ثبت‌نشدن اطلاعات مربوط به شکایت (در صورتی که صادقانه باشد) در پرونده فرد شاکی
- حفاظت از کسانی که شکایت آزار را ثبت می‌کنند یا در تحقیق و بررسی شهادت می‌دهند، در مقابل تلافی‌جویی‌ها

انتخاب مشاوران و بررسی‌کنندگان

- موارد زیر باید در انتخاب مشاوران مواجهه با قلدری، میانجی‌ها و بررسی‌کنندگان در نظر گرفته شود:
 - مورداعتماد کارمندان باشند
 - خارج از سلسله‌مراتب کاری و مدیریتی باشند
 - این که کارمند هستند یا طرف قرارداد
 - تجربه مرتبط داشته باشند و آموزش‌های مرتبط دریافت کرده باشند
 - اصل محرمانگی را رعایت کنند

- دسترسی به آن‌ها برای کارمندان راحت باشد
- این‌که به شکایات رسمی خواهند پرداخت یا شکایات غیررسمی
- این‌که آیا میانجی‌گری خواهند کرد یا نه
- این‌که آیا تحقیق و بررسی خواهند کرد یا نه
- به چه کسی گزارش می‌دهند
- آیا به مدیریت مشاوره خواهند داد یا نه
- آیا به آموزش کارمندان خواهند پرداخت یا نه
- نقش آن‌ها در ارائه مشاوره به مدیریت درباره موارد خاص آزار
- این‌که نقش‌های دو گانه نداشته باشند؛ مثلاً هم‌زمان کار میانجی‌گری و تحقیق و بررسی را انجام ندهند؛ نماینده سازمان در جلسه استماع حقوق بشر نباشند

آموزش

○ انتقال و انتشار سیاست به تمام کارمندان و مدیران فعلی و جدید از طریق:

- جلسه اطلاع‌رسانی

- جلسات گردهمایی کارکنان

- یادداشت‌های کوتاه و نامه [الکترونیکی]

- یادداشتی روی گزارش پرداخت ماهانه

- فیلم

- پوستر

- بروشور

○ آموزش تمام کارکنان

- آموزش مدیران برای این‌که واکنش مناسبی نشان بدهند، با تمام موارد آزار به درستی برخورد کنند و فضای ضد آزار را تداوم بخشند

- آموزش کارمندان برای این‌که به یکدیگر احترام بگذارند و فضای ضد آزار را تداوم بخشند

- آموزش مشاوران مواجهه با آزار و بررسی کنندگان برای عملکرد مناسب در نقش هایشان
- آموزش مواجهه با آزار به عنوان بخش ثابتی از جلسات آموزشی، برای مثال: آموزش مدیران، برنامه‌های آماده‌سازی برای کارمندان جدید، دوره‌های آموزشی برای کمیته‌های مدیریت-اتحادیه، آموزش مهارت‌های اجتماعی برای کارمندان، آموزش رفتار محکم و قاطعانه برای کارمندان زن و دیگران

پایش

○ تعهد به بازبینی دوره‌ای سیاست گذاری

- پذیرا بودن نسبت به نظرات کارمندان
- درخواست بازخورد از مشاوران، مدیران و کارمندان
- انجام مصاحبه‌های خروج با کارکنانی که سازمان را ترک می‌کنند
- ایجاد تغییرات لازم در سیاست و روندها

بخش پنجم: ملاحظات ویژه برای سازمان‌های کوچک

همان اصول را در بر می‌گیرد

اصول مربوط به سیاست مواجهه با آزار کارآمد در یک سازمان کوچک همان اصولی هستند که برای کارفرمایان بزرگ‌تر وجود داشت. سیاست مواجهه با آزار شما باید:

- از حمایت بی‌چون و چرای مدیر برخوردار باشد؛

- شفاف باشد؛

- منصفانه باشد؛

- برای همه، در تمام سطوح سازمان، شناخته شده باشد؛ و

- برای همه، در تمام سطوح سازمان، اعمال شود.

منابع محدود

تمام کارفرمایان در مورد آزار از سوی کارمندانشان مسئول هستند، به‌خصوص اگر قدم‌های لازم را برای جلوگیری از آزار در محیط کار برنداشته یا در صورت وقوع آن را جدی نگرفته باشند. تفاوت البته در این است که سازمان‌های کوچک معمولاً منابع مالی یا کارکنان لازم را برای توسعه مسیرهای مشابه سازمان‌های بزرگ برای گزارش، میانجی‌گری و تحقیق در اختیار ندارند.

سیاست‌های کتبی اطلاعات مهمی می‌دهند

برای کارفرمایی با یک شرکت بسیار کوچک نسبتاً آسان است که کارمندانش را به‌طور شفاهی از این آگاه کند که آزار پذیرفته نخواهد بود و با هر کس که دیگری را آزار دهد برخورد انضباطی خواهد شد. با این حال، لازم است کارمندان اطلاعاتی منسجم و دسترس‌پذیر دربارهٔ این داشته باشند که دقیقاً چه رفتارهایی قابل قبول نیست، روند ثبت شکایت چیست، چه نوع اقدامات انضباطی اعمال خواهد شد، و اگر مورد آزار قرار بگیرند چه نوع اقدامات جبرانی را می‌توانند انتظار داشته باشند. همچنین لازم است بدانند چه مؤسسات دیگری به چنین شکایاتی می‌پردازند. این جایی است که یک سیاست کتبی مفید و مهم واقع می‌شود. اما ممکن است نیاز نباشد [این سیاست] به پیچیدگی و رسمیت سیاست یک سازمان بزرگ‌تر باشد.

ارتباط نزدیک با کارمندان

نقش مدیر در یک سازمان کوچک حیاتی است. مدیران احتمالاً به‌طور روزانه و از نزدیک‌تر نسبت به این که در محیط کار چه اتفاقاتی می‌افتد آگاهی دارند، و نسبت به سازمانی بزرگ‌تر در موقعیت بهتری برای باخبر شدن از موقعیت‌های آزار، اقدام مستقیم، و ارائه الگویی از رفتار مناسب هستند. در واقع کارفرمایانی با تعداد کمتری کارمند احتمالاً تماس مستقیم‌تر و ارتباط کاری بیشتری با کارمندانشان دارند. کارفرما ممکن است تنها مدیر سازمان باشد، یا تعداد کمی مدیر داشته باشد.

مسیرهای جایگزین شکایت فراهم کنید

البته این امر ممکن است برای کارفرمایان کوچک پیچیدگی‌هایی به‌همراه داشته باشد. ممکن است [در یک سازمان کوچک] فراهم کردن مسیرهای جایگزین شکایت سخت‌تر باشد. برای مثال سرپرست شغلی یک کارمند متهم به آزار است و همچنین خودش تنها فرد در موضع اقتدار در محیط کار نیز است. در مورد کارمندان شرکت‌های کوچک به‌ویژه مهم است بدانند چه مؤسسات دیگری برای کمک به آن‌ها وجود دارند. همچنین مخصوصاً در مورد کارفرما مهم است تعهدی جدی و شفاف به محیط کاری خالی از آزار داشته باشد. برای مثال، ممکن است مسئولیت دریافت شکایت‌های آزار و مواجهه اولیه با آن‌ها به یک کارمند معتمد باسابقه داده شود، و این کارمند خود باید به آسانی برای کارمندان دیگر در دسترس باشد.

برای افزایش منابع با دیگران همکار شوید

کارفرمایی که فاقد منابع کافی است، می‌تواند از مؤسسات دیگر یا دیگری در همان حوزه کاری اطلاعات و حمایت دریافت کند. کمیسیون حقوق بشر کانادا بروشور پیشگیری از آزار مفیدی دارد که توضیح می‌دهد آزار چیست و گزینه‌هایی برای مواجهه با آن پیشنهاد می‌دهد که کارفرمایان می‌توانند این بروشور را بین کارمندان توزیع کنند. شرکت‌های کوچک در یک حوزه کاری ممکن است تصمیم بگیرند منابعشان را برای طراحی سیاستی مشترک ترکیب کنند؛ مثلاً افرادی از هر شرکت نقش آموزش‌گر مواجهه با آزار، مشاور، میانجی‌گر، و بررسی‌کننده را ایفا کنند. تعدادی از کارمندان می‌توانند یک گروه حمایتی مشورتی مشترک تشکیل دهند. کارمندان به‌صورت انفرادی می‌توانند در هم‌اندیشی یا جلسات آموزشی مرتبطی شرکت کنند که توسط سازمان‌های کارفرما، اتحادیه‌های کسب و کارهای کوچک، یا انجمن‌های کاری ارائه می‌شود. این سازمان‌ها ممکن است بروشور، پوستر و چیزهای دیگری داشته باشند که کارفرما بتواند از آن‌ها در محیط کار استفاده کند.

کارمندان باید درباره سیاست بدانند

همانند شرکت‌های بزرگ‌تر، کارمندان آینده و کارکنان جدید باید در طول مصاحبه‌های استخدامی و آموزش‌های اولیه‌شان از سیاست مواجهه با آزار آگاه شوند. آموزش ادامه‌دار هم مهم است؛ یادآوری سیاست به کارمندان و دوباره به گردش درآوردن آن در جلسه سالانه کارمندان مثالی از این کار است. مرور متناوب این سیاست، از جمله دریافت بازخورد از کارمندان ضروری است.

بعضی کارفرمایان از کارمندان‌شان می‌خواهند اظهاریه‌ای را که نشان می‌دهد سیاست مواجهه با آزار را خوانده و فهمیده‌اند امضا کنند. به‌طور ایده‌آل این در ترکیب با آموزش‌های مواجهه با آزار قرار می‌گیرد که توضیح می‌دهد آزار شامل چه چیزهایی است و گزینه‌های موجود برای کسی که باور دارد مورد آزار قرار گرفته چیستند.

بخش ششم: الگوی سیاست گذاری برای سازمان های کوچک

اگر سازمانی کوچک هستید، ممکن است این نمونه کوتاه شده از سیاست مواجهه با آزار برای محیط کاری شما مناسب تر از نمونه ارائه شده در بخش سوم باشد. این سیاست برای به کارگیری در «مؤسسه الف»، سازمانی ساختگی، نوشته شده است.

6-1- بیانیه سیاست مواجهه با آزار

به: همه کارمندان

تاریخ: ...

موضوع: بیانیه سیاست گذارانه «مؤسسه الف»

تعهد ما نسبت به محیط کاری امن و محترمانه

در «مؤسسه الف»، ما متعهد به فراهم کردن محیط کاری امن و محترمانه برای همه کارکنان و مراجعان هستیم. هیچ کس، چه مدیر، چه کارمند، چه پیمانکار و چه عضوی از جامعه، به هیچ دلیلی، در هیچ زمانی، نباید با آزار در «مؤسسه الف» کنار بیاید. علاوه بر این، هیچ کس حق ندارد سر کار یا در هر موقعیتی مرتبط با کار، دیگران را آزار دهد. این سیاست یک قدم در راستای کسب اطمینان از این است که محیط کار ما مکانی آرامش بخش برای همه ماست.

آزار غیرقانونی است

قانون حقوق بشر کانادا و قانون کار کانادا از ما در مقابل آزار محافظت می کند. قانون کیفری از ما در مقابل تعرض جسمی و جنسی محافظت می کند. شما حق دارید بدون این که مورد آزار واقع شوید زندگی و کار کنید. اگر مورد آزار هستید، می توانید برایش اقدامی کنید.

وظایف کارمندان

هر کارمندی این حق را دارد که در محیط کار با او منصفانه و محترمانه رفتار شود و اگر خودش یا فرد دیگری مورد آزار است سکوت نکند. تمام کارمندان مسئولیت دارند که آزار را به شخص مناسب گزارش کنند. تمام کارمندان مسئولیت دارند محرمانگی را در مورد تمام افراد درگیر در شکایت آزار حفظ کنند.

وظایف مدیران

هر مدیری در ایجاد محیط کاری خالی از آزار مسئول است. مدیران باید مثالی از رفتار مناسب در محیط کار باشند و باید با موقعیت‌های آزار به محض آگاهی از آن‌ها، چه شکایتی وجود داشته باشد و چه نه، مقابله کنند. دادگاه می‌تواند جریمه‌هایی بر کارفرما و مدیر اعمال کند، حتی اگر هیچ‌یک از آن‌ها مستقیم درگیر آزار یا از آن آگاه نبوده، اما باید درباره‌اش می‌دانسته‌اند. مدیری که هیچ کاری برای پیشگیری از آزار یا تحفیف آثارش نکرده باشد، ممکن است با پیامدهای مالی و قانونی مواجه شود.

وظایف مؤسسه الف

به‌عنوان کارفرما، «مؤسسه الف» مسئولیت دارد در جریان آن‌چه در محیط کار اتفاق می‌افتد باشد. من، رئیس مؤسسه، متعهد می‌شوم با تمام پیشنهادهای مربوط به آزار به‌طور جدی برخورد کنم. متعهد می‌شوم همه شکایت‌ها را پیگیری کنم تا مطمئن شوم به‌شکلی سریع، محرمانه و منصفانه حل و فصل شده‌اند. هر کسی که فرد یا گروهی از افراد را آزار داده باشد مورد پیگرد قرار خواهیم داد. با مدیرانی که برای پایان‌دادن به آزار به‌درستی عمل نکنند برخورد خواهیم کرد. در «مؤسسه الف» آزار را تحمل نمی‌کنیم.

با احترام،

آقا/خانم ...، رئیس مؤسسه

2-6- اطلاعات برای قربانیان

آزار چیست؟

آزار هر رفتاری است که شخصی را تخریب، تحقیر یا خجالت‌زده کند و هر فرد معقول باید بداند که این رفتار ناخوشایند است. این عمل شامل کنش‌ها، اظهارنظرها، یا نمایش‌دادن چیزها می‌شود. آزار می‌تواند یک بار اتفاق بیفتد یا با گذشت زمان ادامه یابد.

برخی نمونه‌های آزار از این قرارند:

- اظهارنظرها، تهمت‌ها، شوخی‌ها، متلک‌گویی‌ها یا پیشنهادهای ناخوشایند درباره‌ی بدن، پوشش، نژاد، ملیت یا قومیت، رنگ پوست، مذهب، سن، جنسیت، وضعیت تأهل، وضعیت خانوادگی، دگرتوانی جسمی یا ذهنی، گرایش جنسی، محکومیت عفوشده یا دیگر ویژگی‌های شخصی افراد؛

- اظهارنظرها، دعوت‌ها یا درخواست‌های ناخوشایند جنسی (شامل ارتباط مداوم و ناخواسته پس از پایان یک رابطه)؛

- نمایش‌دادن محتوای صریح جنسی، جنسیت‌زده، نژادپرستانه، رنج‌آور یا توهین‌آمیز؛

- آزار یا تهدید مکتوب یا شفاهی؛

- شوخی‌های عملی که کسی را خجالت‌زده یا به او توهین می‌کند؛

- نگاه زیرچشمی (ایفای نقش و سوسه‌آمیز) یا دیگر حرکات رنج‌آور؛

- ارتباط جسمی ناخوشایند، مثل نوازش کردن، لمس کردن، نیشگون گرفتن و زدن؛

- رفتار رئیس‌مآبانه و طعنه‌آمیز؛

- تحقیر یک کارمند در مقابل همکارانش؛

- سوءاستفاده از اقتداری که باعث تضعیف عملکرد فرد یا تهدید مسیر حرفه‌ای او می‌شود؛

- تخریب اموال شخصی؛ و

- تجاوز جسمی یا جنسی.

قانون حقوق بشر کانادا از کارمندان و مردمی که کالا و خدمات دریافت می‌کنند در مقابل آزارهای مرتبط با نژاد، ملیت یا قومیت، رنگ پوست، مذهب، سن، جنس، وضعیت تأهل، وضعیت خانوادگی، دگرتوانی [معلولیت]، محکومیت عفوشده یا گرایش جنسی محافظت می‌کند.

رفتار نامحترمانه که به‌عنوان آزار «شخصی» هم شناخته می‌شود در این سیاست موردتوجه قرار گرفته است. این دست رفتارها شامل رفتارهای ناخوشایندی می‌شود که یک کارمند را تحقیر یا خجالت‌زده می‌کند اما مبتنی بر هیچ‌یک از موارد ممنوعی که در بالا ذکر شد نیست.

آزار می‌تواند بین همکاران، بین مدیر و کارمند، بین افرادی با جنسیت متفاوت یا از یک جنسیت، بین یک کارمند و مراجع، یا بین یک کارمند و متقاضی شغلی در سازمان صورت بگیرد.

چه چیزی آزار نیست؟

شوخی رضایت‌مندانه دو یا چند کارمند با یکدیگر آزار نیست، اگر همه افراد درگیر در آن موافقش باشند. ارزیابی عملکرد، توصیه کردن و برخورد انضباطی، با شرایط مقتضی، آزار نیستند.

آزار کجا رخ می‌دهد؟

آزار مرتبط با کار می‌تواند در خود محیط کار رخ دهد یا خارج از محیط کار در موقعیتی که به‌شکلی مرتبط با کار است. برای نمونه، در طول سفرهای کوتاه [برای] تحویل [کالا یا خدمات]، جلسات خارج از محیط کار،

سفرهای کاری و هر رویداد یا مکان دیگری که به کار مرتبط است یا زمانی که کارمند در جریان کار حضور دارد، کارمندان (و مراجعان) باید در برابر آزار مورد حفاظت قرار بگیرند.

3-6- روندهای شکایت

سخن بگویند

اگر فکر می‌کنید مورد آزار هستید، به هیچ وجه ساکت نمانید. در صورت امکان، به فردی که آزارتان می‌دهد بگویید که با رفتارش راحت نیستید و از او بخواهید کارش را متوقف کند. اغلب این تمام چیزی است که احتیاج خواهد بود. می‌توانید با او به شکل مستقیم صحبت کنید، یا نامه‌ای برایش بنویسید (بر آن تاریخ بگذارید و یک کپی از آن را نگه دارید). علاوه بر این، یک دوست معتمد را در جریان اتفاقات قرار دهید.

یادداشت بردارید

تمام رفتارهای ناخوشایند و آزارگرانه را ثبت کنید. بنویسید چه اتفاقی، کی و کجا رخ داده، با چه تناوبی، چه کس دیگری حاضر بوده و چه احساسی را تجربه کرده‌اید. تمام موارد آزار را ثبت کنید.

گزارش کنید

اگر رفتار آزارگرانه باز هم اتفاق بیفتد یا اگر قادر به مواجهه مستقیم با فرد آزارگر نباشید، به فردی که برای دریافت شکایت‌ها تعیین شده شکایت کنید. در «مؤسسه الف» فرد مورد نظر ... است. اگر خود این فرد به نوعی طرف شکایت است، لطفاً شخصاً با خانم یا آقای ... مدیر «مؤسسه الف» دیدار کنید. اگر به هر دلیل قادر به گزارش آزار به کسی در «مؤسسه الف» نیستید، می‌توانید به اتحادیه، یا پلیس (برای موارد مربوط به تعرض جسمی یا جنسی) مراجعه کنید. می‌توانید مستقیماً از کمیسیون حقوق بشر کانادا کمک بگیرید.

وقتی فردی آزار را گزارش کند، شخص تعیین شده در راستای سیاست‌های مواجهه با آزار از او سؤالاتی می‌پرسد مانند این که چه اتفاقی، کی و کجا رخ داده، با چه تناوبی، و چه کس دیگری حاضر بوده است و از تمام مکالمه یادداشت برمی‌دارد.

روندهای غیررسمی

شاید بخواهید در ابتدا به طور غیررسمی اقدام کنید. این به آن معناست که می‌توانید از فرد تعیین شده بخواهید بدون این که وارد روند میانجی‌گری یا شکایت رسمی شوید، برای ارتباط گرفتن با شخص دیگر به شما کمک کنند یا از طرف شما با او صحبت کنند. رویکرد غیررسمی ممکن است همیشه با موفقیت همراه یا ممکن نباشد، اما وقتی که این طور باشد، کمک می‌کند سریع‌تر مسأله را حل کنید.

میانجی‌گری

اگر شرایط مهیا باشد، میانجی‌گری می‌تواند پیش از تحقیق رسمی رخ دهد. اگر فرد دارای صلاحیتی از خارج سازمان برای ایفای نقش میانجی در دسترس باشد، و شاکی و متهم به آزار هر دو موافقت کنند، این شخص تلاش خواهد کرد به طرفین برای حل و فصل شکایت کمک کند. اگر کسی در دسترس نباشد و طرفین موافق باشند، فرد تعیین‌شده دیگری می‌تواند به حل و فصل شکایت کمک کند. میانجی نباید در تحقیقات مربوط به شکایت درگیر بوده باشد، و نباید در هیچ مرحله‌ای از هیچ‌یک از اقدامات مرتبط با شکایت مؤسسه را نمایندگی کند.

به هر حال، هر یک از طرفین حق نپذیرفتن میانجی‌گری را دارند. شما تنها کسی هستید که می‌توانید تصمیم بگیرید آیا میانجی‌گری برایتان مناسب است یا نه. اگر فکر می‌کنید برای پذیرش میانجی‌گری تحت فشار هستید یا احساس می‌کنید به دلیل سن، جنسیت، نژاد، رنگ پوست، مذهب، گرایش جنسی، جایگاه اقتصادی، سطح اقتدار یا هر دلیل دیگری در وضعی نامساعد یا آسیب‌پذیر هستید، میانجی‌گیری را نپذیرید. اگر کسی میانجی‌گری را پیشنهاد می‌دهد اما شما با آن راحت نیستید، می‌توانید [این را] بگویید و آن‌گاه بخشی از فرایند شکایت نخواهد بود. در صورتی که میانجی‌گری اتفاق افتاد، هر فردی این حق را دارد که در طول جلسات [میانجی‌گری] کسی را که با او احساس راحتی می‌کند همراه داشته باشد.

تحقیق و بررسی

اگر می‌خواهید از طریق شکایتی رسمی اقدام کنید، بررسی‌ها توسط شخصی آموزش‌دیده درون سازمان یا مشاور بیرونی انجام می‌گیرد. این شخص شکایت را کاملاً مورد بررسی قرار می‌دهد. او با شاکی و فرد متهم به آزار و تمام شاهد‌های موجود مصاحبه خواهد کرد. همه کارمندان مسئولیت دارند در تحقیقات همکاری کنند.

هم شما و هم فرد متهم به آزار این حق را دارید که در تمام مصاحبه‌ها و جلسات کسی را که با او احساس راحتی می‌کنید همراه داشته باشید.

تحقیق شامل موارد زیر می‌شود:

- تمام اطلاعات مرتبط را از شاکی دریافت کند؛
- جزئیات شکایت را به اطلاع فرد متهم به آزار برساند و پاسخ او را دریافت کند؛
- با تمام شاهد‌ها مصاحبه کند؛

- تصمیم بگیرد با در نظر گرفتن تمام احتمالات آیا آزار روی داده است یا نه؛ و
- اقدامات جبرانی، جریمه‌ها و اقدامات دیگری را پیشنهاد دهد.

شکایات اثبات شده

اگر بررسی کننده به این نتیجه برسد که شکایت معتبر است، این موضوع را ترجیحاً ظرف یک هفته از تکمیل تحقیقات، کتباً به رئیس گزارش می کند. بررسی کننده پیشنهادهایی برای اقدامات جبرانی مناسب و اقدامات انضباطی و یا هر اقدام ضروری دیگری ارائه می کند. رئیس تصمیم خواهد گرفت که چه اقداماتی را اعمال کند و طرفین را کتباً و ترجیحاً ظرف یک هفته از دریافت گزارش از تصمیمش باخبر خواهد کرد.

اقدامات جبرانی برای قربانی

بسته به ماهیت و شدت آزار، اقدامات جبرانی برای کسی که مورد آزار قرار گرفته می تواند یک یا چند اقدام از موارد زیر را در بر بگیرد:

- عذرخواهی شفاهی یا کتبی از طرف آزارگر و «مؤسسه الف»؛
- دستمزد ازدست رفته؛
- شغل یا ترفیعی که به او داده نشده بود؛
- جبران خسارت برای مزایای کاری ازدست رفته، مثلاً مرخصی استعلاجی ای که فرد استفاده کرده؛
- جبران خسارت برای صدمات احساسی؛ و/یا
- تعهدی مبنی بر این که فرد به موقعیت شغلی دیگری منتقل نمی شود یا اگر در جریان آزار منتقل شده به موقعیت قبلی برمی گردد، مگر این که خودش خواهان جابجایی باشد.

اقدامات اصلاحی برای آزارگر

در مورد کسی که دیگری را آزار داده بسته به شدت آزار، یک یا چند اقدام انضباطی زیر اعمال خواهد شد:

- توبیخ کتبی؛
- جریمه؛
- تعلیق از کار، با حقوق یا بدون حقوق؛
- انتقال موقعیت شغلی، در مواردی که صلاح نیست دو نفر به کار کردن کنار یکدیگر ادامه دهند؛
- تنزل رتبه کاری؛ یا

- عزل از کار.

همچنین آزارگر ملزم خواهد شد در یک جلسه آموزشی مقابله با آزار نیز شرکت کند.

شکایت‌های اثبات‌نشده

اگر شواهد کافی در حمایت از اتهام آزار فراهم نباشد، بررسی‌کننده هیچ جریمه یا اقدام جبرانی‌ای پیشنهاد نخواهد کرد.

شکایت‌های غیر صادقانه

در موقعیت‌های انگشت‌شماری که شکایتی غیرصادقانه مطرح شده است، یعنی وقتی شکایت کاملاً بی‌اساس و عمداً با هدف تخریب ثبت شده باشد، شاکی با جزایی معادل فرد آزارگر مواجه خواهد شد. جبران خسارت برای کسی که به اشتباه متهم شده شامل گام‌هایی برای بازسازی وجهه اجتماعی فرد و هر نوع اقدام جبرانی‌ای می‌شود که قبلاً در مورد موقعیت آزار ذکر شده است.

تلافی جویی

هرکس علیه کسی که به هر نحو درگیر شکایت از یک مورد آزار بوده اقدامی تلافی‌جویانه انجام دهد، با جزایی معادل فرد آزارگر مواجه خواهد شد.

محرمانگی

«مؤسسه الف» هیچ اطلاعاتی را درباره‌ی شکایت برای هیچ‌کس افشا نخواهد کرد، مگر در مواقع ضروری برای تحقیق و بررسی درباره‌ی شکایت یا اجرای اقدام انضباطی مرتبط با شکایت، یا در مواردی که الزامی قانونی درباره‌ی آن‌ها وجود دارد. به مدیران درگیر در شکایت هم توصیه می‌شود تمام اطلاعات را به شکلی مشابه محرمانه نگه دارند.

محدودیت‌های زمانی

مدیران مسئولیت دارند اطمینان حاصل کنند آزار به محضی که از آن مطلع می‌شوند پایان می‌یابد. شکایت‌ها با بیشترین سرعت ممکن، ترجیحاً ظرف یک ماه از ثبت، حل و فصل می‌شوند.

شاکی باید بداند که برای ثبت شکایت در کمیسیون حقوق بشر کانادا محدودیت زمانی یک‌ساله دارد.

شکایت در اتحادیه

در اتحادیه روندهای شکایتی برای مواردِ مشخصی از آزار وجود دارد. برای دریافت اطلاعات بیشتر دربارهٔ ثبت شکایت از این طریق با نمایندهٔ اتحادیهٔ خود مشورت کنید.

گزینه‌های دیگر

کارمندی از «مؤسسهٔ الف» که از نتیجه شکایت آزار خود رضایت ندارد می‌تواند با کمیسیون حقوق بشر کانادا مشورت کند.

اگر آزار شامل تعرض جسمی یا جنسی است که جرایم کیفری محسوب می‌شوند، مراجعه به پلیس مسیر مناسبی خواهد بود.

4-6- تغییر در سیاست

اگر سوال یا نظری دربارهٔ متن سیاست و یا کاربردهای آن دارید، لطفاً درباره‌اش با فرد تعیین‌شده یا رئیس «مؤسسهٔ الف» گفتگو کنید. ما در صورت لزوم تغییراتی را بر این سیاست اعمال خواهیم کرد و آن را به‌طور مداوم بازبینی می‌کنیم.

بخش هفتم: فهرست بازبینی سیاست مواجهه با آزار در سازمان‌های کوچک

محتوای سیاست

- بیانیه سیاست گزارانه (مدیریت حامی محیط کاری عاری از آزار است)
- قانون
- حقوق و مسئولیت‌های کارمندان
 - حق برخورداری از محیط کاری عاری از آزار
 - مسئولیت برخورد محترمانه با دیگر کارمندان
 - مسئولیت سکوت نکردن در هنگام وقوع آزار
 - مسئولیت گزارش آزار به فرد مناسب
 - حفظ محرمانگی
- مسئولیت‌های سرپرستان، مدیران و کارفرمایان
 - با تمام کارمندان، مراجعان، تأمین کنندگان و طرف‌های قرارداد با احترام برخورد کنند
 - تمام شکایات را مورد تحقیق و بررسی قرار دهند و گزارش کنند
 - خودشان الگوی خوبی باشند
 - با آزار کنار نیایند
- تعهد به این که با اتهامات آزار به‌طور جدی، به‌سرعت و محترمانه برخورد خواهد شد
- توصیف رفتار آزارگرانه
- روندها
 - راهنماهای کاربردی برای کارمندان و مدیران
 - شیوه‌های غیررسمی و رسمی اقدام
 - تشویق کارمندان به انتخاب رویکرد غیررسمی در وهله نخست
 - میانجی‌گری

- جزئیات گام‌های شکایت

- زمان‌بندی‌ها

- مسئول تصمیم‌گیری و اعلام حکم

- تجدیدنظر

- اطلاعاتی دربارهٔ دیگر نهادهایی که به پرونده‌های آزار رسیدگی می‌کنند

○ اقدامات جبرانی، اقدامات انضباطی و حفاظتی

- اقدامات جبرانی پیشنهادی

- گسترهٔ جریمه‌های ممکن برای فرد آزارگر

- این که آیا اطلاعات مربوط به شکایت در پروندهٔ فرد آزارگر ثبت خواهد شد یا نه

- ثبت نشدن اطلاعات مربوط به شکایت (در صورتی که صادقانه باشد) در پروندهٔ فرد شاکی

○ حفاظت از کسانی که شکایت آزار را ثبت می‌کنند یا در تحقیق و بررسی شهادت می‌دهند، در مقابل

تلافی‌جویی‌ها

آموزش

○ انتقال و انتشار سیاست به تمام کارمندان و مدیران فعلی و جدید از طریق:

- جلسهٔ اطلاع‌رسانی

- جلسات گردهمایی کارکنان

- یادداشت‌های کوتاه و نامه [الکترونیکی]

- یادداشتی روی گزارش پرداخت ماهانه

- فیلم

- پوستر

- بروشور

○ آموزش تمام کارکنان

- آموزش مدیران برای این که واکنش مناسبی نشان بدهند، با تمام موارد آزار به درستی برخورد کنند و فضای ضد آزار را تداوم بخشند

- آموزش کارمندان برای این که به یکدیگر احترام بگذارند و فضای ضد آزار را تداوم بخشند

- آموزش مشاوران مواجهه با آزار و بررسی کنندگان برای عملکرد مناسب در نقش هایشان

- آموزش مواجهه با آزار به عنوان بخش ثابتی از جلسات آموزشی، برای مثال: آموزش مدیران، برنامه‌های

آماده‌سازی برای کارمندان جدید، دوره‌های آموزشی برای کمیته‌های مدیریت-اتحادیه، آموزش مهارت‌های

اجتماعی برای کارمندان، آموزش رفتار محکم و قاطعانه برای کارمندان زن و دیگران

پایش

○ تعهد به بازبینی دوره‌ای سیاست‌گذاری

- پذیرا بودن نسبت به نظرات کارمندان

- درخواست بازخورد از مشاوران، مدیران و کارمندان

- انجام مصاحبه‌های خروج با کارکنانی که سازمان را ترک می‌کنند

- ایجاد تغییرات لازم در سیاست و روندها

بخش هشتم: پرسش‌های پرتکرار (اطلاعاتی برای کارمندان)

آیا ماهیت آزار موضوعی سلیقه‌ای است؟

نه. بنا به تفاوت در تجارب زیسته، ممکن است افراد مختلف تصورات گوناگونی از ماهیت آزار داشته باشند اما همچنان می‌توانیم فهمی مشترک از آن ایجاد کنیم. هر رفتار ناخوشایندی که شخصی را تحقیر کند، مورد اهانت قرار دهد یا به او توهین کند، و یا شرایطی جنسی بر شغلش اعمال کند، آزار است.

اگر بقیه در محیط کار با یک رفتار راحت باشند چه؟

افراد به شکل‌های مختلفی به یک رفتار واکنش نشان می‌دهند. ممکن است یک نفر فکر کند رفتارش خوشایند یا بی‌ضرر است، در حالی که در حقیقت مخاطب آن را دوست ندارد و تنها برای جلوگیری از مواجهه با آن کنار می‌آید. چنین چیزی مخصوصاً ممکن است در مواقعی روی دهد که تفاوتی در سن، پیشینه نژادی یا فرهنگی، سابقه، سطح اقتدار، یا قدرت شخصی بین آن افراد وجود داشته باشد. گاهی افراد حس می‌کنند برای این که طرد نشوند، مورد حمله قرار نگیرند و یا همکارانشان آن‌ها را دست‌نیندازند باید به جمع پیوندند. اما اگر با رفتاری راحت نیستید، این حق را دارید که شکایتی تنظیم کنید و مراحل را که در این سند شرح داده شده طی کنید.

فرد چطور بفهمد که رفتاری ناخوشایند است؟

گاهی فرد می‌تواند مستقیم بگوید که رفتاری توهین‌آمیز یا تحقیرآمیز است. در مواقع دیگر، باید حواسمان به پیام‌های ناگفته و نشانه‌ها باشد. اگر کسی به‌نظر خجالت‌زده یا آزرده می‌رسد، سر بر می‌گرداند، اتاق را ترک می‌کند، یا از کسی دوری می‌کند، احتمال این وجود دارد که رفتار خاصی برایش ناخوشایند باشد.

دادگاه قانون «فرد معقول» را ایجاد کرده است؛ به عبارت دیگر، فرض می‌کنیم که یک فرد معقول باید بداند که انواع مشخصی از رفتار ناخوشایند هستند. برای مثال فردی معقول می‌داند که درخواست اعمال جنسی و تهدید شغل در صورت رد خواست غیرقابل قبول است. در مواردی از این دست، دادگاه فرض می‌گیرد که چنین رفتاری ناخوشایند بوده است، حتی اگر شاکی هرگز «نه» یا «بس کن» نگفته باشد و به نظر رسیده باشد که با موقعیت کنار آمده است.

مطالعه موردی: چه چیز «معقول» است؟

زنی مدعی شد که در طول مصاحبه استخدامی با یک اداره دولتی مورد آزار جنسی قرار گرفته است. در طول این مصاحبه از او سؤالاتی درباره شکایتی مربوط به یک آزار جنسی پرسیده بودند که قبلاً علیه اداره دولتی دیگری ثبت کرده بود. او گفت که اثر آن سؤالات و آن بحث آزار بوده است.

این پرونده بر این مسئله تمرکز داشت که چه معیاری برای تعیین این که آیا آزار روی داده یا نه باید مورد استفاده قرار بگیرد. معیار سنتی این بود که آیا «فردی معقول» آن را آزار می‌داند یا نه. دادگاه حقوق بشری که این پرونده را در دست داشت متوجه شد که مردان و زنان ممکن است دیدگاه‌های متفاوتی درباره یک رفتار مشخص داشته باشند. برای مثال، یک مسئول مرد ممکن است فکر کند اشکالی ندارد به زیردست زنی بگوید «پاهای زیبایی» دارد، در حالی که آن کارمند زن ممکن است با این اظهارنظر مورد تحقیر یا توهین قرار بگیرد. بنابراین معیار معمول «فرد معقول» ممکن است در مواردی که زنی ادعا می‌کند مورد آزار جنسی قرار گرفته، ناکافی باشد. بنابراین دادگاه تجدیدنظر معیار «زن معقول» را به عنوان معیار مناسب برای موارد مربوط به آزار جنسی به کار گرفت.

اگر دو همکار رابطه‌ای جنسی بخواهند چگونه؟

رابطه‌ای که طرفین آزادانه درگیر آن شده‌اند آزار نیست. با این حال اگر یک نفر تصمیم بگیرد به رابطه پایان دهد، دیگری حق اصرار کردن یا ادامه توجه جنسی را ندارد. و در ضمن مدیران باید درباره شروع رابطه با کارمندان، به خصوص آن‌هایی که زیردستان هستند، بسیار محتاط عمل کنند. عدم تعادل قدرت ممکن است به این معنی باشد که کارمند رضایت کامل نداشته و احساس کند این رابطه به او تحمیل شده است.

اگر کارفرمای من از وقوع آزار آگاه نباشد چه؟

تنها کارفرماها هستند که می‌توانند جلوی آزار در محیط کار را بگیرند. بنابراین مسئولیت نهایی بر دوش آن‌هاست. قانون می‌گوید که حتی کارفرمایی که درباره آزار نمی‌داند هم، اگر که باید می‌دانست، همچنان مسئول محسوب می‌شود. اگر کارفرمایی بتواند نشان دهد که تمام قدم‌های معقول را برای پیشگیری از آزار و مواجهه با آن برداشته است، پیامدهای قانونی و مالی برای او ممکن است به مراتب سبک‌تر باشد.

اگر فقط یک بار اتفاق بیفتد هم می‌تواند آزار باشد؟

بله. اغلب اوقات آزار مجموعه‌ای از وقایع است. اما چیزی که حتی یک بار اتفاق افتاده باشد هم می‌تواند آزار باشد، چنانچه برای کسی که مخاطب آن قرار گرفته ناخوشایند بوده باشد.

اگر آزار بیرون از محیط کار، یا بعد از ساعت معمول کاری اتفاق بیفتد چگونه؟

هر مکان یا زمانی که افراد در آن به دلیلی مربوط به کار حاضر شده‌اند، بخشی از «محیط کار» محسوب می‌شود. این امر شامل سفرهای کاری، کنفرانس‌ها، تماس‌های تلفنی، دوره‌های شرکتی، و مصاحبه‌های کاری نیز می‌شود. آزار در هیچ‌یک از این موقعیت‌ها مجاز نیست و کارفرمایان مسئول مواجهه با چنین شرایطی هستند.

اگر قصد آسیب یا توهین به کسی نبود چه؟

حتی اظهارنظر یا عملی با بهترین نیت هم می‌تواند آزارگرانه باشد، اگر برای آن شخص توهین‌آمیز یا ناخوشایند تلقی شود. در مورد آزار قصد فرد مطرح نیست. موضوع این است که آن رفتار چه اثری بر قربانی گذاشته است. ممکن است قصد شما برای مثال تنها بامزگی بوده باشد؛ اما اگر آن‌چه شما گفتید یا انجام دادید شخص دیگری را تحقیر کرده باشد، ممکن است بدون منظور آزار رساننده باشید.

مطالعه موردی: ادراک قربانی

یک کارمند بومی ادعا کرد که با اظهارنظرها، شوخی‌ها، و اسم‌گذاری‌هایی نژادپرستانه از سوی مسئولان بالادستی و همکارانش مورد آزار قرار گرفته است. بعضی شاهد‌ها اظهار کردند که هرچند این شوخی‌ها یا اظهارنظرها وجود داشته‌اند، اما در فضایی مفرح بین کسانی که با هم دوست بودند مطرح شده و هیچ توهینی مورد نظر نبوده است. دادگاه تصریح کرد قصد افرادی که این اظهارنظرها را کرده‌اند موضوعیت ندارد: «مسئله ادراک فردی است که قربانی واقع شده است.»

این واقعیت که قربانی با این اظهارنظرها مقابله نکرده و حتی در «شوخی» شرکت کرده است به‌عنوان دفاع مطرح شد. دادگاه بر این موضع ایستاد که این به معنی آن نیست که چنین رفتاری قابل قبول است یا قربانی نسبت به اظهارنظرها، شوخی‌ها و نام‌گذاری‌های نژادپرستانه رضایت کامل داشته است. بر اساس شهادت شاهدی متخصص، افراد می‌توانند با اعمالی که «ناشایست یا تحقیرآمیز می‌یابند به‌عنوان یک سازوکار دفاعی» کنار بیایند «چون برای متوقف کردن آن احساس قدرت کافی نمی‌کنند... این «راهی برای دوام آوردن است.»

اگر کسی در محل کار سعی در تلافی یک شکایت کند چه می‌شود؟

کارفرمایان به لحاظ قانونی مسئول هستند که از کارمندان‌شان در برابر تلافی‌جویی محافظت کنند. تلافی‌جویی علیه هرکسی که به نوعی درگیر یک شکایت بوده قابل تحمل نخواهد بود و پیامدهایی جدی به دنبال خواهد داشت. به‌طور معمول جزای تلافی‌جویی معادل جزای خود آزار است و شاید حتی شدیدتر هم باشد.

اگر کارفرما اقدام درخوری درباره یک مورد آزار نکرد چه کنیم؟

کارمندی که احساس می‌کند به دغدغه‌هایش به شکلی درخور پرداخته نشده است این حق را دارد که با کمیسیون حقوق بشری مناسب یا هر سازمان دیگری تماس برقرار کند. اگر موبسسه‌ای بیرونی مشخص کند که آزار روی داده است، کارفرما ممکن است با پیامدهای مالی یا انواع دیگری از پیامدها مواجه شود: برای مثال اعطای عذرخواهی، جبران دستمزد ازدست‌رفته شاکی و آسیبی که به خودارزشمندی او وارد شده، یا [شرکت در] جلسات آموزشی حقوق بشر. شکل دقیق اقدام جبرانی به مورد شکایت بستگی دارد.

آیا اتحادیه می‌تواند به من کمک کند؟

اتحادیه‌ها می‌توانند در ایجاد سیاست مواجهه با آزار در یک محیط کار، و آموزش اعضای اتحادیه شرکت کنند. اگر آزاری اتفاق بیفتد، کارمند می‌تواند در صورتی که کارفرما به شکلی درخور به آن شکایت نپردازد، شکایت را به اتحادیه ببرد.

اگر در کار مورد آزار جنسی قرار گرفتیم چه کار کنیم؟

اگر آزار شامل تعرض جسمی یا جنسی می‌شود، باید با پلیس تماس بگیرید. تعرض‌های جنسی و جسمی جرایم کیفری محسوب می‌شوند.