

## شیوه‌نامه ممانعت، پیشگیری و حل و فصل آزار و اذیت، تبعیض و سوءاستفاده از قدرت

### (۱) معرفی:

۱. در این شیوه‌نامه به کارکنان و دیگر کارکنان یادآوری می‌شود که رفتارهایی همچون آزار و اذیت جنسی، تبعیض یا سوءاستفاده از قدرت، در محل کار ممنوع است. بر اساس استانداردهای رفتاری سازمانی، آزار و اذیت در هر شکل یا فرمی برخلاف شأن و کرامت انسان است و کارکنان سازمان از این‌گونه رفتارها اجتناب کنند؛ و نباید اقدام به رفتاری که موجب آزار و اذیت دیگران می‌شود، نمایند. این حق تمام کارکنان است که در محیطی عاری از مزاحمت، آزار و اذیت کار کنند.

۲. این شرکت وظیفه دارد تا از به‌کارگیری اقدامات لازم برای حفاظت از کارکنان خود در صورت قرار گرفتن در معرض آزار و اذیت و سایر اشکال رفتارهای ممنوعه اطمینان حاصل کند. این فرایند می‌تواند از طریق در نظر گرفتن اقدامات پیشگیرانه و یا ارائه راه‌حل‌های مؤثر در مواقعی که پیشگیری مؤثر نباشد، حاصل شود. درحالی‌که تعامل آزاد و فعال بین کارکنان از سمت سازمان به‌شدت تشویق می‌شود، کارکنان باید به تنوع مجموعه نیروی انسانی توجه داشته باشند و وظایف و مسئولیت‌های خود را به شیوه‌ای مؤدبانه و محترمانه ایفا کنند.

۳. همچنین به کارکنان یادآوری می‌شود که رفتارهای ممنوعه در سازمان به‌هیچ‌وجه قابل‌قبول نخواهد بود. با توجه به‌شدت و اهمیت پرونده، چنین رفتارهایی می‌تواند منجر به اعمال اقدام انضباطی به دلیل سوء رفتار شود و در موارد جدی‌تر، حتی ممکن است منجر به انفصال فرد خطاکار شود. تمام کارکنان حق دارند از روش‌های ارائه‌شده در شیوه‌نامه کنونی بدون ترس از تهدید، انتقام‌جویی یا رفتار نامطلوب استفاده کنند. درعین‌حال، لازم به ذکر است که این شیوه‌نامه را نمی‌توان به‌عنوان یک ابزار برای رسیدگی به عملکرد و یا تلافی علیه همکاران، سرپرستان و سازمان استفاده کرد. ارائه ادعای غلط درباره سوء رفتاری که حقیقت ندارد، خود نقض رفتار است که ممکن است متعاقباً در این خصوص اقدامات انضباطی اعمال شود.

### (۲) کاربرد:

۱. این شیوه‌نامه برای همه کارکنان در حال خدمت، بدون در نظر گرفتن موقعیت یا نوع قراردادی که با سازمان دارند، اعمال می‌شود؛ شامل تمامی کارمندان، مشاوران و سایر کسانی است که قرارداد فردی، حجمی، شرکتی یا پیمانکاری دارند و حتی کارآموزان و افراد مشمول امریه که به هر عنوان در سازمان مشغول به فعالیت هستند (در ادامه به‌طور کلی به‌عنوان «کارکنان» اشاره می‌شود).

### (۳) تعاریف:

۱. «آزار و اذیت» هر نوع رفتار از جانب یک فرد یا گروهی از افراد در محل کار یا در ارتباط با کار است که منطقی می‌تواند منجر به ایجاد یک محیط کاری ناخوشایند، تهدیدآمیز، خصمانه یا محلی برای سوءاستفاده، گردد. آزار و اذیت به‌طورمعمول شامل مجموعه‌ای از وقایع است، اما ممکن است یک اتفاق واحد نیز باشد. آزار و اذیت می‌تواند اشکال متفاوتی داشته باشد، از جمله:

(الف) تهدیدها، چه کلامی چه فیزیکی؛

(ب) رفتارهای تهاجمی مانند جیغ، دادو فریاد؛

(ج) ارباب، اجبار یا انتقام؛

(چ) نظرات شخصی تحقیرآمیز، توهین‌آمیز و دشنام؛

(ح) رفتارهای تخریب‌کننده یا منزوی‌کننده که مانع از توانایی فرد در انجام وظایف رسمی وی می‌شود؛

(خ) گزارش‌های تخریب‌کننده و بی‌اساس و یا اتهاماتی علیه فرد.

(د) خشونت‌های کلامی و بصری

(ذ) وحشت‌آفرینی و دهشت‌افکنی

۲. «آزار جنسی»، هرگونه رفتار ناشی از غریزه جنسی در محل کار یا در ارتباط با کار است که غیرخودخواسته و تعرض به حساب می‌آید و می‌تواند باعث شود محیط کار تبدیل به محیطی تهاجمی، ارباب‌انگیز، خصومت‌آمیز یا تحقیرآمیز شود. آزار و اذیت جنسی ممکن است بین افراد هم‌جنس و یا جنس مخالف رخ دهد. این آزار و اذیت ممکن است یک‌بار اتفاق بیفتد یا مجموعه‌ای از چندین اتفاق باشد که شامل موارد زیر باشد:

(الف) درخواست‌های ناخواسته برای تماس جنسی، به‌عنوان یک شرط برای استخدام یا پیشرفت در کار یا صدور تأییدیه یا تایید صورت‌حساب یا هر نوع فعالیت فعالیت که در حیطه‌ی مأموریت شخص است؛

(ب) تماس فیزیکی غیر خودخواسته؛

(ج) پخش و توزیع تصاویر برهنگی.

(چ) سخنان، پیام‌ها یا جوک‌هایی با ماهیت مسائل جنسی به صورت حضوری یا ارسال به صورت مجازی و در شبکه‌های اجتماعی؛

(ح) درخواست‌های تکراری و مداوم برای قرار ملاقات و جلسات خصوصی خصوصاً در خارج از محیط سازمان؛

۳. «تبعیض»، به معنی هرگونه رفتار ناخوشایند، ناعادلانه یا نابرابر بر اساس مبانی همچون قومیت، ملیت، مذهب، جنسیت، گرایش‌های سیاسی، وضعیت تأهل، ناتوانی، معلولیت یا سن می‌باشد. انتظار می‌رود که کارکنان، به‌ویژه مسئولین مدیریتی، آگاه باشند که تبعیض ممکن است در اشکال نامحسوس در زیر سخنان متواضعانه، رفتارهای کلیشه‌ای یا خودپسندانه، پنهان شود. البته لازم به ذکر است که اقداماتی که برای حفظ تعادل جنسیتی یا توازن و تعادل جغرافیایی در سازمان، تفاوت در حقوق بر اساس وضعیت تأهل و الزامات فیزیکی لازم برای یک کار خاص یا وظیفه در نظر گرفته می‌شود، تبعیض محسوب نمی‌شود.

۴. «سوءاستفاده از اختیارات»، به معنی هرگونه تهدید یا سوءاستفاده از یک شخص، داشتن انگیزه‌های نامناسب با استفاده از موقعیت قدرت و یا نفوذ، به‌گونه‌ای که بر زندگی حرفه‌ای یا موقعیت شغلی فردی تأثیر می‌گذارد، اطلاق می‌شود.

۵. «رفتار ممنوعه»، یک اصطلاح کلی است که در این شیوه‌نامه برای آزار و اذیت، آزار جنسی، تبعیض و سوءاستفاده از اختیارات استفاده می‌شود.

۶. موارد زیر معمولاً به «رفتار ممنوعه» محدود نمی‌شود:

(الف) شروع یک فرآیند، فعالیت یا دیگر اقدامات که طبق مقررات، قانون یا مسائل اداری لازم است؛

(ب) بیان انتقاد، حتی انتقاد شدید، در مورد عملکرد، رفتار یا مسائل مرتبط در یک رابطه سرپرست و کارمند.

## **۴) مسؤلیت‌ها:**

۱. از همه کارکنان موارد زیر انتظار می‌رود:

(الف) رفتار مطابق با این شیوه‌نامه جهت ایجاد یک محیط کاری هماهنگ؛

(ب) آشنایی با استانداردهای رفتاری و اصول رفتار اخلاقی؛

(ج) همکاری با کسانی که امور شکایت از «رفتار ممنوعه» را رسیدگی می‌کنند؛

(چ) استفاده از اختیار عمل و پرهیز از افشای غیرمجاز اطلاعات در مورد شکایت «رفتار ممنوعه» اجتناب کنند؛

(ح) اجتناب از تهدید و یا اقدام تلافی‌جویانه در ارتباط با چنین شکایت‌هایی؛

۲. علاوه بر موارد فوق، مدیران و سرپرستان باید:

(الف) نشان دهند که احترام قابل توجهی برای زیردستان خود قائل هستند و از آسیب‌های بالقوه‌ای که «رفتار ممنوعه» می‌تواند به سایرین تحمیل کند، آگاه هستند.

(ب) نسبت به نگرانی‌های زیردستان خود پاسخ‌گو باشند و اقدامات لازم را برای برطرف کردن این نگرانی‌ها انجام دهند؛

(ج) در صورت برخورد با شکایات مربوط به «رفتار ممنوعه»، بی‌طرف و عادلانه رفتار کنند و از نتیجه‌گیری و قضاوت‌های زودهنگام خودداری کنند؛

(چ) شخصی را به‌عنوان فردی بی‌عیب و نقص به‌عنوان الگو برای بقیه تعیین نکنند.

## ۵) پیشگیری:

۱. اقدامات پیشگیرانه زیر در نظر گرفته شده است:

(الف) برنامه‌های اطلاع‌رسانی و آگاهی بخشی در خصوص «رفتارهای ممنوعه»؛

(ب) آموزش برای همه کارکنان؛

(ج) آموزش هدفمند برای مدیران و سرپرستان به‌عنوان یک الزام برای پیشرفت؛

(چ) آموزش هدفمند برای مقامات درگیر در رویه‌های زیر؛

(ح) ارائه یک نسخه از این شیوه‌نامه به کارکنان جدید پس از مصاحبه جذب یا در زمان شروع فعالیت در سازمان؛

## ۶) حل و فصل توافقی

۱. حل و فصل توافقی، در مرحله اول، روش ابتدایی برای حل دغدغه‌هایی است که ممکن است در ارتباط با رفتار ممنوعه ایجاد شود. حل و فصل توافقی شامل

فرایندهای داوطلبانه، همچون مذاکره، تسهیلگری و میانجیگری است که کارکنان را قادر می‌سازد تا از طریق برقراری ارتباط و همکاری، به دنبال راه‌حل منصفانه،

سازنده و محترمانه باشند.

۲. اغلب کارکنانی که «رفتارهای ممنوعه» را تجربه می‌کنند، صرفاً می‌خواهند که رفتار مجرمانه متوقف شود و هیچ تمایلی به پیچیده‌تر شدن موضوع و پیگیری

رسمی ندارند. از سوی دیگر فرد ممکن است بی‌اطلاع باشد که رفتار وی مجرمانه است و می‌خواهد آن را بلافاصله پس از متذکر شدن متوقف کند؛ بنابراین، به‌عنوان

اولین قدم، کارکنانی که «رفتارهای ممنوعه» را تجربه می‌کنند باید سعی کنند با فردی که رفتار وی مجرمانه است صحبت کنند و از او بخواهند که رفتارش را

متوقف کند و یا ممکن است یک نامه مختصر به شخص ارسال و درخواست شود که به رفتارش پایان دهد.

۳. اگر ارتباط مستقیم با فردی که «رفتارهای ممنوعه» را مرتکب شده دشوار باشد، کارکنان ممکن است بتوانند با یک شخص ثالث مانند سرپرست، مأمور اخلاق،

دپارتمان مدیریت منابع انسانی یا شورای کارکنان صحبت کنند. در این صورت، شخص ثالث ممکن است با فردی که مرتکب خطا شده در مورد وضعیت و چگونگی

حل و فصل این مشکل گفتگو کند. طرفین همچنین ممکن است اقدامات اداری اصلاحی را به مدیر منابع انسانی یا مدیرمسئول پیشنهاد بدهند.

۴. فرایند حل و فصل توافقی ممکن است منجر شود به:

(الف) حل موضوع

(ب) اقدامات اداری اصلاحی، مانند آموزش و یا بازبینی انتصابات؛ یا

(ج) تهیه شکایت رسمی مطابق با بند هفتم.

## ۷) شکایت رسمی:

۱. اگر حل و فصل توافقی امکان پذیر نیست و یا به هر دلیلی شکست خورد، شکایت رسمی در خصوص «رفتار ممنوعه» می تواند با حمایت و کمک مدیر منابع انسانی پیگیری شود. با توجه به اهداف این شیوه نامه، یک نامه شکایت رسمی در خصوص «رفتار ممنوعه» که به عنوان یک «شکایت نامه» مطرح می شود، تنظیم خواهد شد؛ فردی که پرونده شکایت را عنوان می کند به عنوان «شاکی» معرفی می شود؛ و فردی که رفتارش موضوع شکایت یا تحقیق است به عنوان «متشکی عنه» نامیده می شود.

### ○ ارسال شکایت به مدیر منابع انسانی

۱-۱. یک شکایت باید:

الف: به مدیر منابع انسانی ارسال و کپی آن به سازمان مردم نهاد---- ارسال شود.

ب: کتبی باشد و رفتار به اصطلاح ممنوعه ای که فرد با آن مواجه شده در آن درج شود.

ج: شامل نام و امضا شخص شکایت کننده باشد.

چ: در صورت امکان، شاهدان را شناسایی کرده و شواهد موجود را نیز متذکر شود.

۱-۲. شکایت قابل قبول نیست، مگر آنکه در عرض ۹۰ روز پس از وقوع بزه یا آخرین اتفاق از مجموعه اتفاقات اعلام شده، ارائه شود؛ با این حال، شاکی باید موارد حل و فصل توافقی را انجام دهد، محدوده ۹۰ روزه از تاریخی که حل و فصل توافقی نتوانسته موفقیت آمیز باشد، شروع می شود. اگر شکایت قابل قبول نباشد، مدیر منابع انسانی ظرف ۳۰ روز از تاریخ دریافت شکایت به فرد شکایت کننده اطلاع خواهد داد.

۱-۳. مدیر منابع انسانی هر شکایت را ارزیابی می کند تا تعیین کند که آیا می بایست برای تحقیقات احتمالی به سازمان مردم نهاد---- ارجاع داده شود یا خیر. برای این منظور، مدیر منابع انسانی می تواند با فرد شاکی تماس بگیرد و تقاضای اطلاعات بیشتری کند. در این مرحله، مدیر منابع انسانی نباید شواهد یا اسامی شاهدان موضوع را افشا کند و متعاقباً شکایت را تنظیم خواهد کرد. اگر حل و فصل توافقی موضوع امکان پذیر نباشد، فرد شاکی برای حل موضوع طبق بخش ۵ دعوت می شود.

۱-۴. پس از بررسی شکایت، مدیر منابع انسانی ممکن است:

(الف) شکایت و نظرات مربوطه را به دفتر سازمان مردم نهاد---- ارجاع دهد؛

(ب) شاکی را مطلع کند که چنین ارجاعی ضروری نیست؛ یا

(ج) یک نتیجه دوطرفه قابل قبول را در مشورت با طرفین تنظیم کند.

○ اقدامات موقتی که مدیران ممکن است در هنگام بررسی شکایت در نظر بگیرند

۲-۱. به هنگام انتظار برای بررسی شکایت، مدیر منابع انسانی ممکن است اقدامات اداری موقتی در نظر بگیرد زیرا ممکن است معتقد باشد که برای اطمینان از صحت بررسی‌ها و مدارک و برای جلوگیری از تکرار رفتار ممنوعه یا حفاظت از منافع سازمان و عملکرد دفتر می‌بایست اقدامی صورت پذیرد.

۲-۲. اقدامات موقت در معرض تحقیق ممکن است شامل موارد زیر باشد:

(الف) تعویض سمت‌ها به صورت موقت؛

(ب) ترتیبات جداسازی فیزیکی در محل دفتر؛

(ج) مرخصی اجباری؛

(چ) تعلیق تا انتظار بررسی موضوع؛

(ح) تغییرات موقت یا دائمی در گزارش؛ یا

(خ) هرگونه اقدامات مناسب دیگر یا ترکیبی از این اقدامات.

۲. بررسی‌ها توسط سازمان مردم نهاد----- در مورد شکایات مربوط به رفتار ممنوعه مطابق با مقررات منشور و دستورالعمل‌ها انجام می‌شود. اگر سازمان مردم نهاد---- تعیین کند که تحقیقات کامل در یک مورد خاص ضروری نبوده، شکایت‌کننده مطلع خواهد شد.

۳. همه کارکنان وظیفه دارند که با سازمان مردم نهاد----- همکاری کامل داشته باشند. علاوه بر این، شاکیان و شاهدان با توجه به سیاست سازمان در مورد حفاظت از افراد در برابر تلافی به خاطر گزارش سوء رفتار یا همکاری با بازرسین یا تحقیقات، محافظت خواهند شد.

۴. گزارش‌های تحقیق و بررسی در مورد شکایت توسط شخص مدیر منابع انسانی انجام خواهد شد. هر گزارش شامل موارد زیر خواهد بود:

(الف) خلاصه‌ای از اتهامات؛

(ب) خلاصه‌ای از یافته‌ها؛

(ج) نتیجه‌گیری‌ها و توصیه‌ها؛

(د) شواهد، از جمله اظهارات شاهد؛ و

(ح) یک کپی از شکایت و هرگونه نظر در مورد موضوع.

(خ) حل و فصل موضوع پس از تحقیق و بررسی موضوع

۵. اگر مدیر منابع انسانی تعیین کند که اقدامات بیشتری در خصوص یک گزارش تحقیق و بررسی باید انجام شود، کارگروه بررسی شامل مدیر منابع انسانی، نماینده رییس سازمان، نماینده یه سازمان مردم نهاد (سمن) همکار سازمان و نماینده سازمان مردم نهاد-----، مسئولیت ارزیابی را برعهده خواهند گرفت و گزارش نهایی را تدوین خواهند کرد. مدیر منابع انسانی، این گزارش را به هر یک از کارکنان دخیل برای اعمال نظر ارسال می‌کند که می‌بایست این گزارش طی ده روز کاری ارائه شود. این مدت ممکن است در شرایط قانع‌کننده تمدید شود. در صورتی که اقدامات انضباطی در نظر گرفته شود، مدیر منابع انسانی، فرد مربوطه را به یک مصاحبه رسمی دعوت می‌کند.

۶. پس از آن، مدیر منابع انسانی اقدام عملی مناسب را به مدیرکل واحدی که «متشکی‌عنه» در آن فعال است، توصیه خواهد کرد که بسته به شدت پرونده، ممکن است تصویب کند:

(الف) در رابطه با کارکنان، تعلیق به خاطر سوء رفتار جدی، فرستادن موضوع به کمیته انضباطی مشترک برای مشاوره و یا چشم‌پوشی از پرونده‌های انضباطی بر اساس یک اقدام انضباطی با توافق مشترک طرفین؛

(ب) در مورد افراد غیر کارمندمانند ارباب رجوع یا پیمانکاران، یک روش جایگزین مانند خاتمه توافقنامه خدمات فردی؛ و /یا

(ج) سایر اقدامات اداری یا مدیریتی مانند:

- آموزش یا مشاوره،
- نظارت یا زیر نظر داشتن،
- توبیخ توسط یک مقام نظارتی و / یا
- تعویض و یا تغییر انتصاب.

۷. مدیر منابع انسانی شکایت‌کننده را از نتایج تحقیق و بررسی مطلع خواهد کرد و پس‌از آن موضوع بسته خواهد شد. این اطلاعیه معمولاً حاوی خلاصه‌ای از یافته‌های موجود در گزارش تحقیق و بررسی است و در صورت لزوم مشخص می‌کند که اقدامات مناسب در مورد این موضوع صورت گرفته است. شکایت‌کننده حق دریافت یک کپی از گزارش تحقیق را ندارد.

۸. در صورتی که شکایت علیه مدیر منابع انسانی یا سازمان مردم‌نهاد---- باشد، شکایت از طریق نماینده رئیس سازمان در کارگروه بررسی آغاز می‌شود.

## **۸) مقررات نهایی:**

۱. مفاد این شیوه‌نامه حق مداخله هر فردی از سازمان به صورت خود سرانه در مورد هرگونه ادعای سوء رفتار که متوجه خود ایشان می‌شود را سلب می‌نماید.
۲. اقدامات در حال انجام در این شیوه‌نامه تصمیمات اداری نیستند
۳. مدیر منابع انسانی مسئول نظارت بر اجرای کلی این شیوه‌نامه و حفظ اطلاعات آماری عمومی در مورد شکایت‌های رفتار ممنوعه است.
۴. مدیر منابع انسانی حق افشاء هرگونه اطلاعاتی در خصوص پرونده‌های شکایت، ولو نام یا مشخصات شاکی یا متشکی عنه را ندارد و در صورت افشاء اطلاعات، بالا فاصله از کار برکنار خواهد شد. سایر اعضا کارگروه ارزیابی نیز حق افشاء نداشته و در صورت افشاء، ضمن حذف از کارگروه به‌عنوان تخلف اداری تلقی خواهد شد.

# پیوست ۱:

## نمونه‌هایی که گویا از رفتارهای ممنوع

مثال‌های زیر در نظر گرفته شده است تا به کارکنان راهنمایی‌های بیشتری ارائه شود اما لزوماً اساسی برای ارائه یک شکایت نیستند. مثال‌ها جامع هستند و به‌طور مساوی برای سرپرست‌ها، زیردستان و همسالان به همان اندازه اعمال خواهد شد.

## آزار و اذیت

- هر الگوی رفتار عمدی باهدف (الف) صدمه زدن به احساسات، حرفه، شهرت یا سلامت یک فرد؛ (ب) تضعیف یا تخریب کار یا عملکرد یک فرد؛ یا (ج) موجب محرومیت اجتماعی شدن یا انزوا؛
- بدگویی، بدرفتاری و غیبت، تمسخر و شایعه درست کردن؛
- دستکاری کردن کارها و فعالیت‌ها، به‌عنوان مثال مکرراً وظایف بی‌معنی‌ای را تعریف کردن؛ برداشتن نامناسب اطلاعات موردنیاز؛ یا آگاهانه اطلاعات ناقص یا غلطی را ارائه کردن؛
- ارائه اتهامات بی‌اساس به‌منظور آسیب رساندن به شهرت یا شغل فرد؛
- نظرات یا جوک‌های توهین‌آمیز یا شوخی‌های مربوط به ریشه‌های قومیت، ملیت، جنسیت، وضعیت تأهل، گرایش جنسی، فرهنگ، مذهب، معلولیت و غیره.

## آزار و اذیت جنسی

- فضولی و پرسش‌های مداوم و یا اظهارنظر عمومی در مورد زندگی جنسی یک فرد؛
- تعریف مکرر و ناخوشایند و یا اظهارنظر در مورد ظاهر فرد؛
- هدایا یا دعوت‌نامه‌های مکرر و ناخوشایند؛
- نام‌گذاری در خصوص پیشرفت‌های جنسی که وضعیت شغلی یا حرفه‌ای فرد را تسهیل می‌کند، از جمله زمانی که به شیوه‌ی شوخی انجام می‌شود؛
- لمس کردن و یا تماس فیزیکی ناخوشایند؛
- ارسال پیام‌های الکترونیکی نامتعارف.

## تبعیض

- ارزیابی عملکرد با توجه به قومیت، ملیت، مذهب، جنسیت، گرایش جنسی، وضعیت تأهل، معلولیت، سن یا سایر ویژگی‌های بی‌ربط؛
- اعطای وظایف و مسئولیت‌ها بر اساس قومیت، ملیت، مذهب، جنسیت، گرایش جنسی، وضعیت تأهل، معلولیت، سن و غیره.

## سوءاستفاده از قدرت

- به‌ناحق جلوگیری کردن از ارائه گزارش نقض مقررات توسط یک فرد؛
- جلوگیری از پیشرفت حرفه فردی به دلایل نا به‌جا؛
- نظارت بیش‌ازحد از روی عناد؛

