

COMPLIANCE W HR

SYSTEM PRZYJMOWANIA ZGŁOSZEŃ

Jak w 5 krokach zbudować system przyjmowania zgłoszeń dotyczących mobbingu i zachowań niepożądanych

Pracodawca ponosi odpowiedzialność za brak przeciwdziałania mobbingowi w organizacji, przy czym wskazane przeciwdziałanie musi być aktywne – musi być nakierowane na weryfikowanie czy w organizacji nie dochodzi do zachowań, które mogłyby wypełniać znamiona mobbingu, a jeżeli pomimo starań pracodawcy do mobbingu dojdzie, na weryfikacji zarzutów ofiary mobbingu i eliminacji tego typu zachowań na przyszłość.

Oprócz szkoleń i audytów zachowań niepożądanych w organizacji, głównym narzędziem walki pracodawcy z mobbingiem i innymi zachowaniami niepożądanymi jest funkcjonowanie bezpiecznych dla pracowników kanałów zgłaszania nieprawidłowości oraz efektywnych organów, rozpatrujących wpływające zgłoszenia.

Jak powinniśmy podejść do tworzenia naszego systemu rozpatrywania zgłoszeń?

KROK 1

W pierwszej kolejności wybierz i stwórz odpowiednie kanały zgłaszania zachowań niepożądanych. Może być to:

- telefon zaufania,
- dedykowany adres mailowy,
- wyznaczona osoba lub komórka organizacyjna odpowiedzialna za przyjmowanie zgłoszeń, czy też
- skrzynka na listy, ale też
- zewnętrzny system online dedykowany do przyjmowania zawiadomień.

Masz całkowitą dowolność w doborze tych kanałów, Wybierz te, które będą najbardziej właściwe dla twoich pracowników. Tam gdzie mamy duży odsetek osób starszych nie powinniśmy np. bazować wyłącznie na kanałach online, ze względu na to, że mogą być one dla części naszych pracowników poważnym

ograniczeniem do dokonywania swobodnych zgłoszeń. Przepisy nie oczekują od nas, aby którykolwiek ze wskazanych kanałów był anonimowy, niemniej jednak powinniśmy zadbać o to, aby gwarantowały one możliwość dokonania zgłoszenia w taki sposób, aby zgłaszający nie stał się ofiarą odwetu, ze względu na sam fakt zgłoszenia (do czego mogłoby dojść np. w przypadku w którym nie anonimowe zgłoszenie trafiałoby do osoby, której dotyczy zarzut dopuszczania się danych zachowań niepożądanych). Naturalnie umożliwienie anonimowych zgłoszeń może skutkować zwiększeniem ich liczby, ale jak pokazuje moje doświadczenie, jest to zdecydowanie lepsza sytuacja od braku zgłoszeń – przynajmniej mamy szansę dowiedzieć się, że coś dzieje się nie tak w naszej organizacji i odpowiednio szybko zareagować.

KROK 2

W drugim kroku ustal co się będzie działo z wpływającymi zgłoszeniami. Wszystkie one mogą być przekazywane do komisji antymobbingowej. To jednak może się wiązać ze zdecydowanie większym zaangażowaniem dedykowanego zespołu. Z tego względu warto rozważyć funkcjonowanie w zakładzie pracy jednostki, która będzie odpowiedzialna za:

- Ocenę charakteru zgłoszenia oraz ustalenie, czy powinno być ono rozpatrywane w ramach procedury zgłoszeń zachowań niepożądanych, czy też np. zgłoszeń nadużyć;
- Zebranie od zgłaszającego wstępnych informacji (o ile to możliwe) ułatwiających podjęcie kolejnych kroków przez komisję
- Ustalenie na podstawie zgłoszenia, kto nie może być zaangażowany w rozpatrywanie zgłoszenia ze względu na konflikt interesów
- Uzupelnienie ew. braków formalnych, takich jak brak wskazanie osób, które miałyby się dopuszczać zachowań, czy też jednostki w której miałyby dochodzić do naruszeń;
- Zaproponowanie zgłaszającemu skorzystania z dodatkowych form rozwiązania konfliktu, takich jak rozmowa trójstronna z przełożonym lub mediacja, jeżeli po wstępnej weryfikacji widać, że istnieje szansa na rozwiązanie konfliktu przy współudziale samych zainteresowanych.

KROK 3

W trzecim kroku, ustal jak będzie funkcjonować komisji rozpatrująca zgłoszenia naruszeń z obszaru HR, w tym:

- Jakimi kategoriami spraw będzie się zajmowała – tylko sprawami dotyczącymi mobbingu, czy też zarzutami dyskryminacji, molestowania, molestowania seksualnego, a może wszystkimi przypadkami zachowań niepożądanych;
- Kto będzie wchodził w skład komisji;
- Czy skład komisji będzie dobierany odrębnie do każdej sprawy, czy też będzie to stały skład osobowy rozpatrujący wszystkie zgłoszenia;
- Jaki będzie tryb procesowania komisji;

- Jak będą podejmowane decyzje przez komisję – jaką większością głosów;
- Jak będzie rozwiązywany konflikt interesów
- Jakimi zasadami będziecie się kierować organizując przesłuchania;
- Jakie gwarancje będą zapewniane zgłaszającemu oraz osobie której dotyczy zgłoszenie, w tym zakaz działalności odwetowej, prawo do informacji o postępowaniu, prawo zgłaszania świadków, czy też domniemanie niewinności
- Jaki będzie efekt prac komisji (sam raport, a może także zalecenia do osób zarządzających, celem podjęcia odpowiednich kroków w sprawie)
- Czy spotkania będą prowadzone stacjonarnie czy online;
- Czy posiedzenia będą nagrywane oraz czy będą protokołowane, a jeżeli tak to w jaki sposób oraz przez kogo;
- Czy w prace komisji będą włączani zewnętrzni eksperci i jeżeli tak to w jakim charakterze – członków komisji czy niezależnych doradców;

KROK 4

W czwartym kroku – przygotuj regulacje opisujące to jak wygląda system rozpatrywania zgłoszeń i przekaż je do wiadomości wszystkich pracowników, tak aby wiedzieli co powinni zrobić, gdy będą ofiarami mobbingu lub innych zachowań niepożądanych

KROK 5

W piątym i ostatnim kroku – przygotuj plan szkoleń dla osób które będą odpowiedzialne za przyjmowanie i rozpatrywanie zgłoszeń, dostosuj zasady przetwarzania danych osobowych dla wskazanego systemu, a także przygotuj odpowiednie wzory dokumentów (protokołów prac komisji, rejestrów zgłoszeń, zobowiązań do zachowania poufności dla świadków i członków komisji, czy też raportu z prac komisji).

PAMIĘTAJ

Jeżeli system przyjmowania zgłoszeń ma być efektywny musi być on:

- Poufny – tylko upoważnione osoby mogą wiedzieć jakie zgłoszenia wpływają oraz znać ich treść, a także wyłącznie osoby upoważnione mogą wiedzieć co się działo na poszczególnych posiedzeniach komisji (kto złożył jakie wyjaśnienia, jakie zostały przedłożone dowody etc.). Przy powyższym, system musi zapewniać zgłaszającemu poufność jego tożsamości, aby nie bał się on dokonywać zgłoszeń
- Obiektywny – nie można z góry zakładać, że zgłoszenie jest bezprzedmiotowe, ani że osoba której dotyczy zgłoszenie dopuściła się wskazanych zachowań. To czy doszło do tych zachowań oraz jak należy je zakwalifikować, powinno być efektem pracy komisji
- Bezstronny – niezależnie od relacji osobistych, członkowie komisji mają zachowywać się jak sędziowie – oderwani od osobistych poglądów oraz

przekonań, bazujący na faktach i dowodach oraz rozstrzygający w oparciu o wszystkie zebrane materiały.

- Niezależny – dla efektywności systemu zgłaszania nieprawidłowości tak osoby zaangażowane do przyjmowania zgłoszeń jak i członkowie komisji muszą być wolni od nacisków oraz wpływów. To na ile pracownicy zostaną objęci analogiczną ochroną do zawiadamiającego, zależy wyłącznie od decyzji pracodawcy, niemniej jednak im większe otrzymają oni gwarancje niezależności, tym będzie większe zaufanie zespołu, do bezstronności ich rozstrzygnięć oraz
- Chroniący osoby dokonujące zgłoszeń przed działalnością odwetową ze strony tych, których będą dotyczyły zgłoszenia.