

Σκοπός

Η δημιουργία ενός εγγράφου που περιγράφει τον τρόπο με τον οποίο το προσωπικό μπορεί να εκφράσει ένα παράπονο ή ανησυχία. Η διαδικασία αυτή θα πρέπει να εξηγείται στους νέους εργαζόμενους κατά την πρόσληψή τους, να είναι προσβάσιμη ανά πάσα στιγμή από όλο το προσωπικό και να γίνεται υπενθύμισή της τουλάχιστον μια φορά το χρόνο.



1: Κατανοήστε τα είδη των παραπόνων που μπορεί να έχει το προσωπικό σας

Τα παράπονα εκφράζουν τις ανησυχίες των εργαζομένων σε σχέση με τον τρόπο που κάτι ή κάποιος τους επηρεάζει στο χώρο εργασίας. Συχνά είναι προσωπικά ενώ μπορεί να είναι και ευαίσθητου χαρακτήρα. Ακολουθούν μερικά παραδείγματα:

- Διακρίσεις που αφορούν σε αμοιβές, προαγωγές, ωράρια και φόρτο εργασίας
- Σεξουαλική παρενόχληση ή κακοποίηση
- Άλλες μορφές παρενόχλησης ή κακοποίησης
- Συνθήκες εργασίας



2: Αποφασίστε τον τρόπο που το προσωπικό μπορεί να εκφράσει τα παράπονά του με τη διοίκηση

Είναι στο χέρι σας να αποφασίσετε πώς θα λειτουργεί η σχετική διαδικασία, αλλά θα πρέπει εξασφαλίζετε ότι είναι εμπιστευτική, ότι ένας εργαζόμενος μπορεί να απευθυνθεί σε άλλον διευθυντή για το πρόβλημα που αντιμετωπίζει με τον άμεσο προϊστάμενό του και ότι δεν θα υπάρχουν αντίποινα κατά του υπαλλήλου που διατυπώνει ένα παράπονο. Η Travelife συνιστά, η διαδικασία σας να περιγράφει λεπτομερώς τις ακόλουθες πληροφορίες:

- Ποιο άτομο θα πρέπει να προσεγγίσει πρώτα ο εργαζόμενος για να εκφράσει το παράπονο του.
- Ότι ο εργαζόμενος θα πρέπει να ενημερώσει αμέσως για το θέμα που τον απασχολεί και να είναι σε θέση να περιγράψει και να εξηγήσει όλα τα πραγματικά περιστατικά.
- Ο εργαζόμενος και ο διευθυντής που ενημερώθηκε πρώτος θα πρέπει αρχικά να προσπαθήσουν να επιλύσουν το ζήτημα ανεπίσημα.
- Αν αυτό δεν είναι δυνατό, ο εργαζόμενος θα πρέπει να υποβάλει γραπτώς μια επίσημη καταγγελία, απευθύνοντάς την σε κάποιον προϊστάμενο που δεν αποτελεί το αντικείμενο της καταγγελίας.
- Ο αρμόδιος εκπρόσωπος της διοίκησης θα πρέπει να οργανώσει μια επίσημη συνάντηση το συντομότερο δυνατό και να πραγματοποιήσει μια έρευνα σχετικά με το παράπονο ώστε να διαπιστώσει όλα τα γεγονότα.
- Ότι ο εργαζόμενος μπορεί να συνοδεύεται κατά τη διάρκεια της επίσημης συνεδρίασης.
- Τον τρόπο που ο εργαζόμενος θα μπορεί να προσφύγει κατά της απόφασης που πάρθηκε σε σχέση με τα μέτρα που θα ληφθούν.
- Ότι οι όποιες συζητήσεις αφορούν στην υπόθεση θα παραμείνουν εμπιστευτικές.



3: Γνωστοποιήστε τη διαδικασία στο προσωπικό

Θα πρέπει:

1. Να βεβαιώνετε ότι όλοι οι νέοι εργαζόμενοι γνωρίζουν τη σχετική διαδικασία, είτε εντάσσοντάς την στους όρους και τις συνθήκες απασχόλησης ή στο εγχειρίδιο προσωπικού που υπογράφουν και παραλαμβάνουν κατά την πρόσληψή τους ή προσθέτοντάς την στο πρόγραμμα των εισαγωγικών εκπαιδεύσεων για το προσωπικό σας.
2. Να βεβαιώνετε ότι είναι πάντα προσβάσιμη από τους εργαζόμενους, αναρτώντας την σε έναν χώρο προσωπικού, όπως το εστιατόριο και τα αποδυτήρια, ή στο εσωτερικό δίκτυο (intranet) της εταιρείας σας, εφόσον όλοι οι εργαζόμενοι έχουν πρόσβαση σε αυτό και τους παρέχετε προς σχετική χρήση ηλεκτρονικούς υπολογιστές/ταμπλέτες.
3. Να βεβαιώνετε ότι η σχετική διαδικασία συζητείται στις συναντήσεις των τμημάτων, τουλάχιστον μια φορά το χρόνο, ή ότι αποστέλλεται στο προσωπικό ως e-mail ή υπόμνημα, τουλάχιστον μια φορά το χρόνο.

Περισσότερες Πληροφορίες και Υποστηρικτικό Υλικό

Travelife, Λεπτομερείς Οδηγοί: Ανθρώπινα Δικαιώματα, Δίκαιες Εργασιακές Πρακτικές