

## נוהל לטיפול בתלונות הנוגעות לא.נשים מועצת המנהיגות הבינלאומית אוקטובר 2018

מכון ההתמקדות הבינלאומי (TIFI) פעל תמיד במסגרת של מערכת אמון כלפי רכזיו, רכזי הכשרה (CiTs/CNT), ממקדים מוסמכים מקצועיים (CFPs/Trainers), מועצת המנהיגות הבינלאומית (ILC), מועצת המנהלים/דירקטוריון, הצוות ואחרים בתפקידי הנהגה במכון. ובשל כך אנו מכירים באחריותנו להקשיב ולהגיב כראוי אם לחבר המכון יש תלונה לגבי אדם והוא מבקש מאיתנו לפעול. בעלי הסמכה או מנהיגות ב-TIFI מייצגים את המכון בעולם, ולכן חשוב שוכל לבטוח בהם. באותה מידה עליהם להיות בעלי אמון בדרך שבה המכון יתמודד עם כל תלונה לגביהם שעשויה להתעורר. תקוותנו היא שמדיניות זו תספק תהליך המתייחס לכל הא.נשים בדרך ההתמקדות, על ידי כיבוד האנושות והזכויות של כולם, על ידי חיפוש דרכים להתקדמות אשר מגינות על א.נשים וקבוצות ועל ידי שמירה על חופש וסטנדרטים אתיים גבוהים, הכל בהתאם לחוקים החלים גם עלינו.

זו מדיניות העבודה והאופן שבו המכון הבינלאומי להתמקדות יגיב כאשר א.נשים שהינם חברי TIFI פונים אלינו, לגבי ממקד מוסמך מקצועי (CFP/מאמן), \*רכז, רכז בהדרכה, איש צוות TIFI, או חבר מועצת המנהלים או ILC. הערה חשובה: אנו מכירים בחשיבות התהליך והאינטראקציה מעל לכל הכללים. אנחנו יודעים שתהליך ואינטראקציה הם דבר ראשון, ולכן אין להבין זאת כמערכת כללים נוקשה, אלא כידית: "דרך אחת להתקדם". אנו ממליצים גם לאלו המעוניינים בהירות נוספת בנושא הגישה שלנו, לקרוא את המאמר של ג'נדלין "אתיקה של תהליכים והשאלה הפוליטית". אין לנו "קוד אתי"; במקום זאת יש לנו תהליך.

מונחים המשמשים במסמך זה:

ED: מנהל בפועל/מנכ"ל  
ILC: מועצת המנהיגות הבינלאומית  
TIFI: מכון ההתמקדות הבינלאומי  
מועצת המנהלים/דירקטוריון  
איש TIFI: אדם בתפקיד מנהיגות ב-TIFI, שאדם אחר מעביר עליו תלונה.  
אדם זה יכול להיות ממקד מוסמך, \*רכז, רכז בהדרכה, מועצה או ILC  
חבר או איש צוות ב-TIFI  
המתלונן: האדם שהעביר את התלונה וביקש מ-TIFI לפעול  
איש קשר TIFI: האדם שאליו המתלוננים מעבירים לראשונה את תלונתם

---

\*

חבר ב- ILC אז אותו חבר ב- ILC יעשה זאת רק אם ה- CFP/Trainer מוסמך באמצעות TIFI ושומר על החברות שלו

שלב 1: מישהו מעביר תלונה ל- TIFI מישהו ("המתלונן") בוחר ליצור קשר עם חבר.ה אחד.ת במועצת המנהיגות הבינלאומית (ILC) או המנכ"ל (ED), עם תלונה לגבי איש/אשת TIFI ומציין שהם רוצים שהמכון ינקוט בפעולה בנוגע לתלונה שלהם. חבר ILC או ED אליו פונים להתלונן, ייקרא בשם איש קשר של TIFI. "שימו לב שאם התלונה היא כלפי חבר.ת ILC הוא יימנע מלקחת על עצמו את התפקיד, ואם התלונה היא כלפי ED המנכ"ל/ית, גם היא תהיה מנועה מלשמש בתפקיד איש.ת קשר.

שלב 2: איש הקשר של TIFI יגיב למתלוננים בתוך שבוע לאחר כי התקבלה התלונה ואולי אף ינהל שיחה ראשונית. אנו צופים שהתלונות שיתקבלו יתמיינו בתוך שלוש הקטגוריות הבאות, כל אחת דורשת דרך תגובה שונה.

(א) סכסוך אישי אשר דורש גישור: אם איש הקשר של TIFI סבור שמדובר בעיקר בסכסוך אישי בין שני אנשים ושאינו מצדיק תגובה מוסדית, אז איש הקשר של TIFI יעשה מאמצים סבירים לעזור למתלונן למצוא מגשר מתאים.

(ב) סוגיה הקוראת לתגובה מוסדית: תהליך זה קורה אם התלונה נחשבת רצינית מספיק כדי להצדיק תגובה מוסדית, אך היא אינה רצינית דייה שבגינה נדרשת התערבות בזמן משבר. אפשר לקבוע קביעה זו על-סמך עוצמת הרגשות של המתלונן, או בשל אופי התלונה, או בשל כל סיבה אחרת.

במקרה זה, נמשיך כדלקמן: איש הקשר של TIFI יסביר ל-ILC (מועצת המנהיגות הבינלאומית) את המצב. הצורך בסודיות יתאזן עם הצורך בפרטים. ה ILC יקבע איזה מחבריו יכולים לפעול כ"משאב הקשבה" על ידי קיום "שיחת הקשבה", היכולה להיות מופעלת בסקייפ או זום, עם המתלונן. בשיתוף פעולה הדוק עם המתלונן, יוחלט האם ראוי ש- ED (המנכ"ל) יהיה נוכח ו/או יזמין חבר אמין אחר של קהילת ההתמקדות לקחת חלק. איש הקשר של TIFI יבדוק עם המתלונן שזה מרגיש לו כמו קבוצה חכמה ותומכת. המתלונן עשוי לרצות לכלול חבר.ה בשיחה כאדם תומך. במהלך תהליך זה, חברי ה- ILC וה- ED יהיו מודעים לכך שאיש.ת TIFI (זה שמתלוננים עליו) אינו בהכרח אשם. תשומת הלב הגדולה ביותר תינתן להתייחסות לזכויות הן של איש TIFI כמו גם הזכויות של המתלונן.

בדרך כלל, בנקודה זו של התהליך, המכון פשוט נותן למתלונן הזדמנות להישמע. אין צורך בשלב מוקדם זה לומר זאת לאיש TIFI (זה שמתלוננים עליו), שיש חשש לגביהם, מכיוון שעדיין ייתכן שהמתלונן יסתפק בפשטות ההקשבה. ייתכן שהתלונה שלו לא זקוקה להרחיק לכת יותר מאשר שיחת הקשבה.

שימו לב שאם TIFI יוצר קשר ומציע שיחת הקשבה ולא תשמע מהמתלונן תוך שבועיים מיום ההתקשרות הראשון, איש הקשר TIFI ייצור עימו קשר שוב. אם המתלונן לא יצר קשר כדי לקבוע שיחת הקשבה איתנו תוך חודש מהיום שההצעה הראשונית להיפגש נעשתה, אנו נסיק מכך שהוא/היא חשבו מחדש על תלונתם ונתייחס לעניין כסגור.

אם המתלונן אכן מגיב תוך חודש, אזי בתוך שבוע מתגובתו, איש הקשר של TIFI יקבע מועד מקובל הדדית על כולם לשיחת ההקשבה. בדרך כלל, איש TIFI (זה שמתלוננים עליו) אינו חלק משיחת ההקשבה, אך יכול להיות במידה וכך נקבע על ידי כולם כמסלול הפעולה הטוב ביותר.

#### שיחת הקשבה

אלה שנבחרו להשתתף בשיחת ההקשבה יקשיבו למתלונן בדרך ההתמקדות ויחפשו את הצעד הנכון הבא.

בדרך כלל, המכון יעודד את המתלונן לנסות לפתור את התלונה ישירות עם איש TIFI. מסיבה זו, לרוב יוצע כי אחד או שניים מנציגי TIFI יכולים להיפגש יחד עם המתלונן ואיש TIFI.

במידה והוסכם על שיחת גישור עם איש TIFI במהלך שיחת ההקשבה, הנציג שהוחלט עליו במהלך שיחת ההקשבה, ייצור קשר עם איש TIFI (שמתלוננים עליו), על מנת לקבוע מועד לשיחת גישור. איש TIFI עשוי גם לרצות או להזדקק לשיחת הקשבה, ואם כן, תיערך קודם שיחה כזו.

#### צעדים נוספים יינקטו כנדרש:

לאחר תהליך ההקשבה, השלבים הבאים יהיו תלויים בסיטואציה בכללותה. המטרה תהיה לפעול בכל עת בצורה אתית, בחמלה ובדרך ההתמקדות, במסגרת דרישות החוק. בכל שלב בתהליך, אם ייקבע כי יש סיבה לתלונה משמעותית וקשה, יובא הנושא לדיון ולתשומת הלב של מועצת המנהלים/דירקטוריון.

#### ג) סוגיה הדורשת תגובה בזמן משבר:

אם איש הקשר של TIFI קובע כי מדובר בבעיה חמורה ביותר הדורשת פעולה מיידית (בדרך כלל מכיוון שמדובר בתלונה אמינה על התנהגות מאוד לא אתית ואפילו פלילית), איש הקשר ידבר עם ED (המנכ"ל), המועצה/דירקטוריון ו/או מועצת המנהיגות הבינלאומית (לפי הצורך), ויינקטו צעדי תגובה בזמן משבר. מכיוון שהדירקטוריון נושא באחריות המשפטית כלפי המכון, מועצת המנהלים/דירקטוריון ולא ILC מועצת המנהלית הבינלאומית, היא שאמורה להתייחס לקטגוריה כזו של בעיה.