



رفتارهای نامتعارف



ویرایش‌ها

تغییرات	تاریخ تهیه نسخه	نسخه
	تابستان ۹۸	1.07

فهرست مطالب

۱- مقدمه.....	۱
۲-تعریف رفتار نامتعارف.....	۲
۳- مصداق‌های رفتار نامتعارف.....	۲
۳-۱- مصداق‌های عمومی رفتار نامتعارف.....	۲
۳-۲- مصداق‌های رفتار نامتعارف با دانشجو.....	۳
۳-۱-۲- مصداق‌های رفتار نامتعارف استادان با دانشجویان.....	۳
۳-۲-۲- مصداق‌های رفتار نامتعارف کارکنان با دانشجویان.....	۴
۳-۳- مصداق‌های رفتار نامتعارف با استاد.....	۴
۳-۱-۳- مصداق‌های رفتار نامتعارف دانشجویان با استادان.....	۴
۳-۲-۳- مصداق‌های رفتار نامتعارف کارکنان با استادان.....	۴
۳-۴- مصداق‌های رفتار نامتعارف با کارکنان.....	۴
۳-۱-۴- مصداق‌های رفتار نامتعارف استادان با کارکنان.....	۴
۳-۲-۴- مصداق‌های رفتار نامتعارف دانشجویان با کارکنان.....	۴
۴- فرایند اعلام و پیگیری رفتار نامتعارف.....	۵
۴-۱- فرایند پیگیری غیررسمی.....	۵
۴-۲- فرایند پیگیری رسمی.....	۶
۵- توصیه‌ها.....	۷

۱- مقدمه

زورگویی، آزار و اذیت و رفتارهای نامتعارف در تمامی جوامع از آسیب‌های جدی اجتماعی محسوب شده و برای مقابله با آنها برنامه‌ریزی و سیاست‌گذاری می‌شود. اینگونه رفتارها در فضاهایی که ارتباط سلسله‌مراتبی حاکم بر افراد است امکان بروز و ظهور بیشتری پیدا می‌کنند.

زورگویی می‌تواند منجر به افزایش غیبت افراد در محل کار و تحصیل، کاهش بهره‌وری و انگیزه و از دست دادن اشخاص با تجربه و ماهر به صورت استعفا و قطع ادامه همکاری آن‌ها شود. زورگویی همچنین هزینه‌های هنگفتی در حوزه‌های اجتماعی و سلامت برای افراد دارد، که از جمله‌ی آن‌ها، از دست دادن اعتماد به نفس، افزایش اضطراب، افسردگی، از دست دادن خواب آسوده، سردرد و افزایش فشار خون است. زورگویی حتی زمانی که افراد به شکل مستقیم در آن دخیل نبوده و تنها شاهد آن هستند به شیوه‌های مشابه تأثیرگذار است.

مهمترین اهداف تدوین این سند، به عنوان نقطه آغازی بر سامان‌دهی و برخورد با رفتارهای نامتعارف در محیط‌های دانشگاهی عبارت‌اند از:

- اطلاع‌رسانی و آگاه‌سازی ذی‌نفعان در خصوص تعاریف، مصادیق، و عوارض رفتارهای زورگویانه و نامتعارف
- ساماندهی و یکسان‌سازی فرایندهای برخورد با رفتارهای زورگویانه و نامتعارف در محیط دانشگاهی
- سالم‌سازی فضای آموزش و تحقیق
- صیانت از حقوق دانشجویان، استادان و کارکنان.

ضمن اینکه برخی مصادیق رفتار نامتعارف مستقل از جامعه تحت آسیب است، بخشی دیگر وابسته به این جامعه خواهد بود، لذا در ادامه ابتدا به تعریف رفتار نامتعارف پرداخته شده و در ادامه مصادیق عمومی و مصادیق اختصاصی ارائه خواهد شد. متناسب با جامعه تحت این آسیب، روش پیگیری نیز ارائه خواهد گردید.

لازم به ذکر است که این سند بایستی پس از گذشت یک سال از تاریخ انتشار عمومی، مورد بازبینی قرار گیرد.

۲- تعاریف

رفتار نامتعارف: به رفتارهای نامطلوب مکرر یک شخص در برابر دیگران و در محیط‌های اجتماعی که باعث آزار آنها می‌شود رفتار نامتعارف می‌گویند. این مسأله به شکل‌های مختلفی از جمله ارباب، اعتراضات بی‌مورد، تخریب، تحقیر، تضعیف یا تهدید بروز می‌کند و می‌تواند یک رفتار فیزیکی یا روانی باشد. شکلی از رفتار نامتعارف زورگویی است که در آن فردی با سوء استفاده از قدرت و یا موقعیت و اختیاراتش، مستقیم یا غیرمستقیم، موجبات تهدید یا تحقیر دیگران را فراهم می‌کند. در ادامه، از عبارت "رفتار نامتعارف" برای اشاره به زورگویی، آزار و اذیت و یا هر رفتار دیگری که مصداق این سند باشد استفاده خواهد شد.

دانشگاه: منظور دانشگاه فردوسی مشهد است.

دانشکده: منظور دانشکده مهندسی دانشگاه فردوسی مشهد است.

دانشجو: منظور فردی است که بصورت رسمی مشغول تحصیل در مقاطع کارشناسی، کارشناسی ارشد و دکتری در دانشگاه است.

استاد: منظور مدرسین مستخدم دانشگاه و یا مدرسین حق‌التدریسی است

کارمند: منظور کارکنانی که با هر نوع ارتباط استخدامی، بصورت رسمی وظیفه‌ارایه خدمات در دانشکده را عهده‌دار هستند.

گروه آموزشی: منظور گروه‌های هفت‌گانه آموزشی دانشکده است.

کمیته معتمدین: منظور کمیته‌ای از استادان مورد اقبال همگان است که در صورت نیاز توسط رییس دانشکده برای کمک به رسیدگی به موضوعات مرتبط با این سند تعیین می‌شوند.

انجمن صنفی: منظور انجمن صنفی دانشجویان دانشکده مهندسی است.

۳- مصداق‌های رفتار نامتعارف

در ادامه، ابتدا به مصداق‌های عمومی رفتار نامتعارف مستقل از جامعه تحت آسیب پرداخته و به دنبال آن مصداق‌های خاص هر جامعه‌ارایه خواهد شد. لازم به ذکر است که عدم حصول حقوق قانونی هر جامعه، تصریح‌شده در قوانین، آیین‌نامه‌ها و منشورهای رسمی در این متن مورد توجه قرار نگرفته و مصداق‌های آرایه شده دربرگیرنده مواردی است که وابسته به درک عموم از رفتار نامتعارف است.

۳-۱- مصداق‌های عمومی رفتار نامتعارف

- رفتار پرخاشگرانه، تمسخرآمیز یا تحقیرآمیز،
- مراودات کلامی و یا غیرکلامی نامناسب مانند شوخی‌های رکیک و زننده،
- به اشتراک‌گذاری محتوای صوتی، تصویری و متنی نامناسب،
- بالا بردن صدا، فریاد زدن یا داد کشیدن،
- صدا زدن با القاب نامناسب،
- تجسس، ورود به حریم شخصی و یا افشای بدون اجازه اطلاعات محرمانه یا شخصی فرد،

- هرگونه تماس فیزیکی غیرتصادفی و ناخوشایند،
- دخالت در زندگی شخصی،
- استعمال دخانیات در فضاهای عمومی،
- در اختیار گذاشتن اطلاعات شخصی مثل شماره تلفن بدون کسب اجازه،
- ضبط صدا و جمع‌آوری تصاویر خصوصی افراد،
- رفتارهای تبعیض‌آمیز، اعم از تبعیض‌های جنسی، قومی و ...،
- رفتارهای بیگاری‌مآبانه مانند انجام فعالیت‌هایی که ارتباطی با حوزه کاری فرد ندارند،
- الزام به مشارکت در هرگونه فعالیت غیرقانونی، فراقانونی و یا دون‌شان فرد با توجه به جایگاه سازمانی،
- پخش شایعه، نشر محتوای مکتوب یا الکترونیکی یا هر عملی که منجر به هتک حرمت فرد گردد.

۲-۳- مصداق‌های رفتار نامتعارف با دانشجو

نقش استادان مدرس و راهنما در کلاس و پژوهش‌های دانشگاهی در اختیار گذاشتن دانش، بینش، راهنمایی و تجربیات به دانشجویان است. بنابراین برقراری و حفظ یک رابطه‌ی سالم استاد- دانشجویی فی‌مابین بسیار اهمیت دارد.

۳-۲-۱- مصداق‌های رفتار نامتعارف استادان با دانشجویان

- گذاشتن شروطی در زمان پذیرش دانشجو و تصویب پیشنهاد، که این شروط مرتبط با زندگی شخصی افراد است. مانند ممنوعیت ازدواج، فرزندآوری و ...
- عدم رعایت یا ایجاد اخلال در تحقق "حقوق دانشجویی" تصریح شده توسط وزارت عتف در "منشور حقوق دانشجویی"،
- دعوت از دانشجو برای حضور در فضایی به جز فضاهای دانشجویی/تحقیقاتی دانشکده و خارج از دانشگاه، مگر در شرایطی که نیازهای پژوهش دانشجو همچون گردآوری داده و یا انجام آزمایش اقتضا کند تا در فضایی خارج از دانشکده و یا دانشگاه حاضر شود،
- اجبار به نوشتن مقاله به صورت مستقیم یا غیرمستقیم در ازای بخشی از نمره درس،
- اجبار به ترجمه کتاب در ازای بخشی از نمره درس،
- دریافت وجوه مالی به صورت مستقیم و یا به عنوان ضمانت‌نامه. برای مثال گرفتن سفته برای تضمین پایبندی به پروژه،
- ترساندن دانشجو یا طلب چیزی به صورت تهدیدآمیز. برای مثال، ترساندن دانشجویان از اخراج، کسر نمره، و تهدید دانشجویان بین‌المللی به لغو ویزای آن‌ها،
- وادار کردن دانشجو به کار کردن در فضایی غیر از محل اختصاصی دانشجو یا محلی که فضای آزمایشگاهی و تحقیق نیست. برای مثال استاد دانشجو را مجبور به کار در دفتر خود کند تا به‌طور مداوم بر او نظارت داشته باشد،
- ایجاد اخلال و قطع مکرر روند تحصیلی، تحقیقاتی و یا فرایند فارغ‌التحصیلی دانشجو،

- انتظارات و یا الزامات برای ساعات کاری بیش از حد انتظار از یک دانشجوی تمام وقت، برای مثال انتظارات پرتکرار برای کار در آخر هفته، ساعات شب و تعطیلات،
- پاسخگو نبودن و یا رفتار تهدیدآمیز در مقابل درخواست دانشجوی در رسیدگی به اعتراض نسبت به نمره و رویت برگه امتحانی.

۳-۲-۲- مصداق‌های رفتار نامتعارف کارکنان با دانشجویان

- ایجاد اختلال در فرایندهای آموزشی و پژوهشی دانشجو،
- ایجاد اختلال در بهره‌برداری دانشجو از امکانات آزمایشگاهی یا رفاهی دانشگاه که دانشجو قانوناً حق استفاده از آنها را دارد.

۳-۳-۳- مصداق‌های رفتار نامتعارف با استاد

۳-۳-۱- مصداق‌های رفتار نامتعارف دانشجویان با استادان

- ضبط صدا، تصویر یا ویدیو در کلاس بدون کسب اجازه،
- انجام هر عملی (فردی یا گروهی) که باعث ایجاد اختلال در فرایندهای آموزشی یا تحقیقاتی استاد گردد،
- انجام هر عملی که منجر به نقض حقوق یا منافع مشروع عمومی، علمی یا آموزشی استاد گردد.

۳-۳-۲- مصداق‌های رفتار نامتعارف کارکنان با استادان

- ایجاد اختلال در فرایندهای آموزشی و پژوهشی استاد،
- ایجاد اختلال در بهره‌برداری استاد از امکانات آزمایشگاهی یا رفاهی دانشگاه که استاد قانوناً حق استفاده از آنها را دارد،
- انجام هر عملی که منجر به نقض حقوق یا منافع مشروع عمومی، علمی یا آموزشی استاد گردد.

۳-۴-۳- مصداق‌های رفتار نامتعارف با کارکنان

۳-۴-۱- مصداق‌های رفتار نامتعارف استادان با کارکنان

- ایجاد اختلال در انجام امور و وظایف اداری و سازمانی کارمند،
- انجام هر عملی که منجر به نقض حقوق یا منافع مشروع و قانونی کارمند گردد.

۳-۴-۲- مصداق‌های رفتار نامتعارف دانشجویان با کارکنان

- ایجاد اختلال در انجام امورات و وظایف اداری و سازمانی کارمند.

توجه:

- مصداق‌های ذکر شده در بالا، تنها بخشی از موارد جامعی است که موضوع این سند است.

- از آنجاکه به دلیل تفاوت‌های فردی، اجتماعی و فرهنگی، ادراک افراد از مفاهیم زورگویی و آزار و اذیت می‌تواند متفاوت باشد، معیار تعیین کننده در نامتعارف بودن یک رفتار، انگیزه یا تعمد شخصی که مرتکب این عمل شده نیست، بلکه پذیرفته بودن یا نبودن آن رفتار از سمت کسی است که در معرض این رفتار قرار گرفته است، و نیز این نکته که عرف اجتماعی نیز آن رفتار را مصداقی از زورگویی و آزار و اذیت بداند. تشخیص این امر در موارد مورد اختلاف بر عهده کمیته‌ای از معتمدین خواهد بود.
- هرگونه برخورد نامناسب بعدی با کسی که گزارش یک رفتار نامتعارف را داده است خود، مصداق مضاعفی از رفتار نامتعارف است.

۴- فرایند اعلام و پیگیری رفتار نامتعارف

در این بخش، روال‌های مربوط به اعلام و پیگیری رفتار نامتعارف و توصیه‌های مربوطه بیان شده‌اند. در صورتی که شخصی در معرض رفتار نامتعارف قرار گرفته باشد، اکیدا توصیه می‌گردد نسبت به پیگیری این امر اقدام نماید. عدم پیگیری چنین مواردی علاوه بر آنکه فرصت‌سوزی در راستای سالم سازی فضای کاری و اداری است، باعث می‌شود تا شخص خاطی نسبت به تکرار رفتار نامتعارف نسبت به شخص یا اشخاص دیگری اقدام نماید. این امر می‌تواند منجر به ایجاد هزینه‌های روحی و روانی برای افراد و نیز هزینه‌های سازمانی برای دانشگاه گردد. همواره توصیه می‌گردد قبل از پیگیری از مبادی اداری، پیگیری بصورت غیررسمی انجام شود. مزیت اصلی پیگیری غیررسمی، علاوه بر حفظ محرمانگی و شایسته افراد، سرعت و تاثیرگذاری بالاتر آن است. همچنین در این روش، علاوه بر عدم نیاز به توسل به روش‌های اداری زمانبر، آسیب کمتری نیز به روابط بین افراد وارد می‌گردد. لذا توصیه می‌شود که در وهله اول، از این روش برای پیگیری استفاده شود. اما در هر حال، انتخاب نحوه پیگیری بر عهده شخصی است که در معرض آن رفتار قرار گرفته است. فارغ از نحوه پیگیری، توصیه می‌شود در ابتدای کار، گزارشی مکتوب و تاحدامکان مستند شامل مواردی چون زمان و مکان رخداد، شهود احتمالی و جزئیات رفتار نامتعارف تهیه و برای استفاده و یا استناد در آینده نگهداری شود.

۴-۱- فرایند پیگیری غیررسمی

- مطرح نمودن مستقیم: در اکثر مواقع، مناسب‌ترین راه حل این است که فردی که در معرض رفتار نامتعارف قرار گرفته است موضوع و اعتراض خود را مستقیماً با شخصی که مرتکب رفتار نامتعارف شده است مطرح و درخواست توقف فوری آن رفتار را نماید. گاهی اوقات، افراد نمی‌دانند که بعضی از رفتارهای آن‌ها به عنوان زورگویی، ارباب یا رفتار نامتعارف برداشت می‌شود، لذا یک صحبت صادقانه، شفاف و با جزئیات، و در محیطی آرام می‌تواند منجر به حل موضوع و جلوگیری از تکرار آن گردد. بهتر است مطرح نمودن مستقیم در اولین فرصت ممکن انجام گیرد تا از ادامه، تکرار و یا افزایش آسیب‌های آن جلوگیری گردد.
- در صورت عدم امکان طرح موضوع بصورت حضوری، بدلیل دردسترس نبودن شخص یا پرهیز از عوارض احتمالی مواجهه حضوری با وی، توصیه می‌شود که شاکی موارد را بصورت مکتوب به فردی که مرتکب رفتار نامتعارف شده است اعلام نماید.

- کمک خواستن از مشاور: در صورتی که مراجعه مستقیم، منجر به حل مساله نگردد و یا شخصی که در معرض رفتار نامتعارف قرار گرفته، مراجعه مستقیم را مناسب تشخیص نداد، توصیه می شود جهت مشاوره و درخواست کمک و پیگیری غیررسمی، به مدیر واحد محل فعالیت فردی که مرتکب رفتار نامتعارف شده است مراجعه گردد. در صورتیکه شخصی که مرتکب رفتار نامتعارف شده است استاد یا دانشجو باشد، مراجعه باید به مدیر گروه آموزشی محل کار استاد یا تحصیل دانشجو صورت پذیرد. واحدهای اداری یا آموزشی می توانند برای ارائه مشاوره در موارد این چنینی، یک یا چند نماینده نیز معرفی نمایند. بدیهی است نماینده طرف مشورت، نباید به هیچ نحوی در این مساله دخیل یا ذی نفع باشد.

- مشاور انتخاب شده، به فردی که رفتار نامتعارف را از خود بروز داده است مراجعه نموده و سعی در حل مساله می نماید و یا هماهنگی لازم را برای برگزاری یک جلسه با حضور طرفین برای حل و فصل مساله آیمز مساله انجام می دهد. توصیه می شود که در چنین مواردی، از مراجعه به افراد فاقد صلاحیت یا درگیر نمودن افراد متعدد در مساله بشدت اجتناب شود.

۴-۲- فرایند پیگیری رسمی

در اکثر مواقع، پیگیری های غیررسمی در حل مساله بسیار موثرند. اما در صورتی که به هر دلیل، امکان پیگیری غیررسمی میسر نباشد و یا پیگیری غیررسمی منجر به نتیجه نشود، در صورت تمایل شخص، موارد از طرق رسمی قابل پیگیری است.

پیگیری رسمی باید از طریق تنظیم گزارشی مکتوب و شامل موارد زیر آغاز گردد:

- اطلاعات فردی شاکی (مانند نام و نام خانوادگی، گروه آموزشی و ...)
- اطلاعات کامل شخصی که اقدام به رفتار نامتعارف نموده است،
- شرح کاملی از رفتار نامتعارف (شامل زمان، مکان و سایر جزئیات احتمالی)،
- مشخصات شاهد/شاهدان (در صورت امکان)،
- و گزارش کاملی از پیگیری های غیررسمی صورت گرفته برای حل مساله و نتایج احتمالی آنها.

مراحل توصیه شده برای پیگیری رسمی به شرح زیر است:

- در مرحله اول، شخص شاکی، گزارش تهیه شده را به مدیر واحد یا گروه آموزشی مربوط به خود تحویل می دهد. مدیر، ضمن ثبت دریافت گزارش، تلاش می کند با استفاده از اختیارات قانونی خود، نسبت به حل مساله اقدام نماید. در صورتی که اقدامات وی منجر به حل مساله نشود، شکایت مطرح شده را به انضمام گزارشی از اقدامات صورت گرفته تاکنون، به ریاست دانشکده یا مدیر سطح بالاتر ارجاع می نماید.
- رئیس دانشکده یا مدیر سطح بالاتر، از طریق معاونت های مربوطه در دانشکده، و یا کمیته معتمدین نسبت به حل مشکل اقدام می نماید. در صورتی که مشکل، با ورود معاونت ها قابل حل نباشد، و یا مراجعه به معاونین منجر به نتیجه نشود، رئیس دانشکده یا مدیر مربوطه به پشتوانه اختیارات قانونی خود، اقدام به ورود و تلاش برای حل مساله می نماید.

- در صورتی که مشکل در سطح دانشکده یا واحد اداری قابل حل نباشد، موارد جهت پیگیری قانونی و حقوقی در سطوح بالاتر دانشگاه از طریق واحدهای ذیربط ارجاع خواهد شد.
 - توصیه می‌شود شاکی پس از پیگیری موضوع و حصول هر نتیجه‌ای، موارد را به نحو مقتضی به اطلاع دانشکده، واحد اداری یا گروه آموزشی مربوطه برساند.
- در مواردی که مشارکت شوراها و انجمن‌های صنفی می‌تواند کمکی به حل مساله نماید، موضوع می‌تواند با رعایت اصول محرمانگی و الزامات قانونی با مشارکت و همراهی تشکل‌های صنفی مربوطه نیز پیگیری شود. بدیهی است در چنین مواردی، لازم است تشکل مربوطه، شخصی را بصورت ویژه برای پیگیری موضوع مشخص و معرفی نماید تا علاوه بر مدیریت بهتر مساله، از نشر بی‌مورد اطلاعات محرمانه افراد که می‌تواند منجر به خسارات مالی و حیثیتی گردد نیز جلوگیری شود.

۵- توصیه‌ها

- در صورتی که مشکل پیش آمده بین افراد از طرق رسمی یا غیررسمی حل شده است و طرفین مساله کماکان در ارتباط با یکدیگر می‌باشند، توصیه می‌گردد شخصاً و یا با مشارکت افراد مورد اعتماد، نسبت به اصلاح روابط بین خود اقدام نمایند تا علاوه بر رفع سوء تفاهمات احتمالی و بهبود روابط شخصی، روابط و شئون سازمانی نیز حفظ گردد.
- توصیه می‌شود شخص متشاکی رفتار نامتعارف، موضوع را بسیار جدی تلقی نموده و با سعه صدر اما دقت و اهتمام فراوان، سعی در رفع مشکل پیش آمده نماید. از آنجا که زمانبر شدن چنین مواردی می‌تواند باعث سوء تفاهمات بیشتر و مخاطرات حیثیتی برای طرفین مساله گردد، توصیه می‌شود رسیدگی به این مساله، در کوتاهترین زمان ممکن انجام گردد.
- رسیدگی به مسائلی از این دست زمانبر است. لذا توصیه می‌شود افراد تا زمان حصول نتیجه، ضمن رعایت صبر، احترام و شان یکدیگر، از طرح موضوع با افراد یا نهادهای غیرمرتبط خودداری نمایند.
- توصیه می‌شود، به منظور ممانعت از سوء تفاهم‌های احتمالی، حتی‌الامکان طرفین دعوی در معرض مواجهه با منافع یکدیگر قرار نگیرند. به عنوان مثال بهتر است استادی که مورد شکایت دانشجویی قرار گرفته، و نتیجه شکایت به نفع دانشجو اعلام نظر شده است، در داوری کارهای دانشجو مورد استفاده قرار نگیرد.