

BÖLÜM 20 — Şikâyet İçeride Çözülmezse Dışarı Taşar

Konu: Zor Konuşmalar ve İç Soruşturma

Bu derste kazanacağınız: Zor konuşmayı yapılandırır; taciz/ayrımcılık iddiasında doğru süreci işletir; misilleme riskini keser.

Bu bölümün özü

- İK Sırrı:** Zor konuşmalarda en güçlü araç cümle değil, **sessizliktir**. Konu söylendikten sonraki ilk beş saniyede konuşmayın; karşı tarafın gerçek meselesi o boşlukta ortaya çıkar.
- İK Sırrı:** En sık yapılan hata, incelemeyi **iddiaya konu kişinin bağlı olduğu yöneticinin** yürütmesidir. Sonuç ne olursa olsun tarafsızlık tartışması doğar. Kurum küçükse dışarıdan destek alın.
- İK Sırrı:** Hiç şikâyet gelmeyen kanal, sorunsuz bir işyerinin değil, **güvenilmeyen bir kanalın** işaretidir.
- İK Sırrı:** Hiç şikâyet gelmeyen kanal, sorunsuz bir işyerinin değil **güvenilmeyen bir kanalın** işaretidir. Kanalin işlediğinin tek göstergesi, kullanılıyor olmasıdır.

Kırmızı çizgiler

- Soruşturma sırasında iddia sahibinin görevinin değiştirilmesi, izole edilmesi veya çalışma koşullarının kötüleştirilmesi ayrı bir sorumluluk doğurur. Taraflar arasında mesafe gerekiyorsa, düzenleme **iddia sahibini cezalandırmayacak** biçimde yapılır.

Çalışma tabloları

Adım	Sık hata
Hazırlık	Doğaçlama girmek
Açılış	Konuyu geciktirmek
Anlatım	"Hep", "asla" gibi genellemeler
Dinleme	Savunmaya geçmek
Kapanış	Tarih koymamak

Bileşen	Asgari standart
Kanal sayısı	En az iki (biri yönetici dışında)
Erişim	Herkesin bildiği, kolay ulaşılan
Gizlilik	Yazılı taahhüt
Misilleme yasağı	Açık ilan
Süre	Yanıt ve sonuçlanma süresi belirli
Kayıt	Tüm bildirimler kayda alınır
Raporlama	Yıllık istatistik: kaç bildirim, kaç sonuçlandı

Bölüm	İçerik
1	Şikâyet metni ve tarihi
2	İnceleme ekibi ve görevlendirme
3	Görüşme tutanakları (ayrı ayrı)
4	Toplanan belgeler
5	Değerlendirme ve gerekçe
6	Karar ve alınan önlemler
7	Taraflara bildirim kayıtları
8	Takip: 1 ve 3 ay sonra durum kontrolü

Gösterge	Neyi gösterir
Bildirim sayısı	Kanalın kullanılabilirliği
Ortalama sonuçlanma süresi	Süreç disiplini
Takip görüşmesi yapılma oranı	Sürecin tamamlanması
Bildirim sonrası ayrılma oranı	Misilleme riski göstergesi

Kuracağınız cümleler

"Bunu bana anlattığınız için teşekkür ederim. Bu konuyu ciddiye alıyoruz. Süreç şöyle işleyecek: bugün yazılı kayda alacağım, inceleme şu şekilde yürüyecek ve size şu tarihe kadar dönüş yapacağım. Bu süreçte görevinizde ve koşullarınızda bir değişiklik olmayacak."

Ödev — yarın sabah 09:00, 15 dakika

Şirketinizde yönetici dışında bir bildirim kanalı var mı? Yoksa, bugün tek sayfalık bir süreç yazın: kime, nasıl, ne kadar sürede, gizlilik ve misilleme yasağı.

Notlarım

