

פעולות פתיחה

1. צייני בפני המתלוננת שהבירור נעשה מכוח החוק, התקנות והתקנון.
2. הבהירי לה שהארגון מגלה אפס סובלנות כלפי הטרדות מיניות והתנכלות.
3. הבטיחי סודיות במסגרת הבירור ככל שזה אפשרי, אבל לא סודיות מוחלטת. הסבירי שכדי לערוך בירור נאות, יתכן שיהיה עלייך לחשוף חלק מהמידע לצדדים ולעדים, אבל הבהירי שתשתפי אחרים במידע מועט ככל הניתן, ורק אם יהיה בזה צורך.
4. דרשי ממנה לשמור על סודיות. הסבירי שהחיסיון הכרחי כדי להגן על תהליך הבירור.
5. הבהירי שחוסר שיתוף פעולה מצידה עלול להוביל לנקיטת צעדי משמעת מצד הארגון.
6. הבהירי שטרם התקבלו החלטות סופיות. אם כבר התקבלו החלטות ביניים, צייני אותן.
7. מומלץ שתקליטי את הפגישה, כדי להבטיח דיוק מרבי בשלב עריכת פרוטוקול הבירור. ההקלטות והפרוטוקולים ישמרו תחת חיסיון וסודיות מלאה בתיק הבירור, בהתאם להוראות הדין. החוק לא מחייב לקבל את הסכמתה להקלטה (שכן בתור האחראית את עצמך צד בשיחה), אבל על המעסיק חלה חובת תום לב מוגברת מכוח דיני העבודה. לכן, עלייך לעדכן באופן גלוי ומפורש את המתלוננת בתחילת הפגישה ולהבהיר לה שהשיחה מוקלטת לצורך תיעוד ורישום הפרוטוקול. הקלטה בלי עדכון מראש תיעשה במקרים חריגים בלבד, בתיאום עם היעוץ המשפטי של הארגון.

מהלך התשאול

אם המתלוננת רוצה, תני לה לספר את עדותה באופן פתוח וספונטני, ואל תשאלי בשלב זה שאלות מנחות. רק אחרי שהיא תסיים לספר את עדותה הראשונית התחילי להשלים את המידע החסר בעזרת השאלות הבאות, אם יהיה בזה צורך:

- מי הטריד אותך?
- מתי זה קרה?
 - תאריך
 - שעה
 - משך ההטרדה
 - מספר הפעמים תדירות
- האם זה עדיין קורה?
- איפה זה קרה?
 - מקום
 - מיקום מדויק בחדר או במרחב
- מה בדיוק קרה?

- מה בדיוק עשה מי שפגע בך?
 - אם ההטרדה היתה מילולית, האם היא באה לידי ביטוי בכתב או בעל פה? מה נאמר? איך? באיזה טון?
- אם ההטרדה לא היתה מילולית, האם היה מגע גופני? אם כן, בקשי מהמתלוננת לתאר או להדגים:
 - באיזו דרך?
 - באילו מקומות בגוף?
- אם מדובר בחשיפה של איברים או של תכנים מיניים, בקשי ממנה לתאר או להדגים:
 - מה נחשף?
 - איך נחשף?
- מה קרה בדקות שלפני האירוע?
- מה קרה בדקות שאחרי האירוע?
- איך הגבת במהלך האירוע?
 - אם הגבת באופן מילולי, מה אמרת ואיך? האם זה נאמר בעל פה או בכתב?
 - אם הגבת באופן לא מילולי, מה עשית?
- איך הגבת לאחר האירוע?
 - אם הגבת באופן מילולי, מה אמרת ואיך? בעל פה או בכתב?
 - אם הגבת באופן לא מילולי, מה עשית?
- איך הנילון הגיב בתגובה לתגובתך - במילים או בהתנהגות?
- איך האירוע השפיע עלייך?
 - פיזית
 - רגשית
 - תפקודית
 - לימודית
 - תעסוקתית
 - משפחתית
- האם יש אנשים אחרים שיודעים על האירוע הזה?
- האם מישהו היה נוכח במהלכו?
- אם מישהו ראה או שמע משהו בזמן אמת, איך הוא הגיב?
- האם מישהו ראה אותך מיד לאחר האירוע? מתי, איפה ואיך?

- האם סיפרת למישהו מה קרה מיד לאחר האירוע? מתי, איפה ואיך?
- האם סיפרת למישהו מה קרה זמן מה אחרי האירוע? מתי, איפה ואיך?
- האם ידוע לך על אנשים נוספים שנפגעו על ידי הנילון או כאלה שהוא עדיין פוגע בהם?
- האם דיווחת למישהו?
 - למי?
 - מתי?
 - מה היתה התגובה של הגורמים שדיווחת להם?
- אם חלף זמן מאז האירוע ועד לדיווח, למה לא דיווחת קודם לכן? מה גרם לך לדווח עכשיו?
- האם יש ראיות כתובות או מוחשיות למה שהתרחש?
 - התכתבויות עם הנילון
 - התכתבויות בנושא עם אחרים
 - מדיה חברתית
 - יומן אישי
 - תמונות או סרטונים
- האם יש לך מידע אחר שקשור לאירוע?
- למה לדעתך האירוע קרה?
- כמה זמן את מכירה את הנילון, עובדת או לומדת לצידו?
- מה טיב הקשר שלך עם הנילון?
- איך נראית מערכת היחסים שלך עם הנילון באופן כללי?
 - לפני האירוע?
 - לאחר האירוע?
- האם בעבר התבדחתם על נושאים שבינו לבינה או הקנטתם זה את זה על נושאים כאלה?
- האם נפגשתם במסגרת חברתית - לבד או בקבוצה?
- האם האירוע אירע במסגרת הפעילות או מחוץ לשעות הפעילות?
- האם היה לכם עניין רומנטי זה בזה? האם אחד מכם גילה התעניינות רומנטית בצד השני?
- איך לדעתך יתאר הנילון את טיב הקשר שלכם?
- האם מישהו ידע על טיב הקשר שלכם?
- האם המנהל (או המנהיג) ידע על אופי הקשר שלכם? אם כן, איך הוא ידע?
- האם חווית התנכלות כלשהי בעקבות הגשת התלונה?

- האם יש משהו שהיית רוצה לחזור עליו מתוך כל הדברים שסיפרת? (לפעמים כדאי לבקש לחזור על הסיפור. החזרה עשויה לשפוך אור נוסף על מידע חסר).
- האם יש משהו שאת רוצה להוסיף? (לפעמים, בסוף התשאול אנשים חשים שחרור או הקלה ויכולים לשפוך אור נוסף).
- מה היית רוצה שיקרה בעקבות הבירור הזה? מה התוצאה האידאלית מבחינתך?
- מה יגרום לך להרגיש בנוח עד לתום הבירור ואחרי שהוא יסתיים?
- האם נוח לך לחזור ולעבוד במתכונת הנוכחית? האם את מעוניינת בחלופות?
- האם ברור לך מה הולך לקרות ואיך הבירור יתנהל בהמשך?
- האם ברור לך מי עורך את הבירור ומי מקבל את ההחלטות?

פעולות סיכום

1. אפשרי למתלוננת לקרוא את תזכיר התשאול.
2. החתימי אותה על התזכיר.
3. הסבירי שאולי תערכי תשאול נוסף לצורך השלמת פרטים, בעל פה או בכתב.
4. הסבירי שאם היא שכחה לומר משהו, היא יכולה לפנות אלייך בכתב או בעל פה ולהשלים את הפרטים החסרים.
5. הסבירי לה מה הם השלבים הבאים בתהליך הבירור.
6. עדכני אותה לגבי צעדי המנע הזמניים שהארגון ינקוט (הפרדה או הרחקה) עד לתום הבירור.
7. ידעי אותה לגבי האפשרויות שעומדות בפניה על פי החוק.

ניתוח העדות לאחר התשאול

שאלי את עצמך:

1. **סבירות אינהרנטית (פנימית) -** האם הגירסה עקבית? האם המתלוננת תיארה את האירוע בצורה רציפה והגיונית? כלומר, האם העדות נשמעת כסיפור אמיתי ואמין? האם כל חלקי העדות מתחברים לכדי תמונה שלמה, מובנת ואפשרית (ללא כשלים לוגיים, חורים גדולים, קפיצות לא מוסברות או פרטים שאין להם קשר ברור לכל השאר)?
2. **סבירות חיצונית -** עד כמה סביר שהאירוע אכן קרה כפי שתואר בתשאול? האם האירוע אכן היה יכול לקרות בזמן ובמקום שתוארו?
3. **סתירות פנימיות -** אם יש כאלה, האם מדובר בטעויות שהמתלוננת עשתה בתום לב או שיש כאן הטעיה מכוונת מצידה? האם יתכן שהיא משקרת? עד כמה הסתירות משפיעות על הפרטים החשובים שמרכיבים את האירוע ועל האפשרות שהוא אכן התרחש?

שימי לב: אם היא התוודתה על כך ששיקרה או לא דייקה לגבי פרט מסוים, יכול להיות שהיא לא דייקה גם בפרטים אחרים. יחד עם זאת, יתכן שהיא פעלה מתוך בושה ובגלל מנגנונים אחרים שדווקא מעידים על אמינות. במקרה כזה עלייך לבחון את הסתירות יחד עם שאר הרכיבים של ניתוח העדות, שמעידים על אמינות. אל לך לשלול את העדות כולה רק בגלל סתירות או רק על סמך רכיבים בודדים אחרים. עלייך לשקלל את כל רכיבי ניתוח העדות יחד, באופן מצטבר.

4. **זיכרון -** עד כמה המתלוננת זוכרת או לא זוכרת מה קרה? האם היא לא זוכרת מה בדיוק קרה, או לא יודעת אם זה בכלל קרה או לא?

5. **הבחנה בין אמונות שגויות לבין אי אמירת אמת -** במקרה בו המתלוננת מספרת משהו שיש לך ספק לגביו, האם היא לא אומרת את האמת באופן מכוון? או האם יתכן שהיא באמת ובתמים מאמינה לפרט המתואר, גם אם הוא לא נכון עובדתית? האם יתכן שהיא לא זוכרת או מפרשת נכון את מה שקרה, או את מה שראתה ושמעה?

דוגמה קלאסית: המתלוננת מעידה כי האירוע התרחש ביום שלישי בשעה 14:00, וכי החולצה שלבש המטריד היתה כחולה. אבל בדיקת יומני עבודה, מצלמות אבטחה או עדויות אחרות תראה שהאירוע התרחש למעשה ביום רביעי בשעה 15:30, ושהחולצה של המטריד היתה ירוקה.

השינויים בפרטים (תאריך, שעה, צבע הבגד) אינם מעידים בהכרח על שקר מכוון. במצבי לחץ, טראומה או בגלל הזמן הרב שחלף מאז האירוע, זיכרונות עלולים להיות מעורפלים או משובשים. לכן אפשר להניח שהמתלוננת מאמינה שהיא אומרת את האמת כפי שהיא זוכרת אותה (היא משוכנעת שהאירוע התרחש ביום שלישי), גם אם הזיכרון שלה אינו מדויק מבחינה כרונולוגית או ויזואלית.

6. **התנהגות -** האם נראה לך שהמתלוננת מספרת אמת או שהיא משקרת? האם ראית אצלה תגובות פיזיות או התנהגותיות שכדאי לך להביא בחשבון?

7. **מניע -** מה המתלוננת עשויה להפיק מההשלכות של האירוע? האם יתכן שהיא פועלת מתוך שיקולים זרים? האם יש לה סיבה לשקר?

דוגמאות לשיקולים זרים: נקמה אישית בעקבות פגיעה קודמת (שאינה קשורה להטרדה מינית); השגת פיצוי כספי או קידום מקצועי; הסחת דעת של המערכת כאשר המתלוננת עצמה עומדת בפני הליך משמעותי; עיבוד טראומה קודמת באמצעות השלכת הרגשות על אדם אחר, שאינו קשור לאירוע הטרומתי; שימוש במושג "הטרדה" כדי להצדיק בדיעבד תחושות חרטה או חוסר נוחות לגבי מעשה שהמתלוננת עשתה מרצונה.

8. **ראיות תומכות -** האם יש עדויות או ראיות שתומכות בעדות שלה ומחזקות אותה?

9. **התנהגות בעבר -** האם יש בעברה היסטוריה של אירועים דומים?