

الجزء الثامن: العمل الجماعي و العلاقات المهنية

الفصل 29: الذكاء العاطفي في بيئات العمل الجماعي

لماذا يُعدّ الذكاء العاطفي الجماعي مهمًا؟

في أكشاك خدمة السيارات أو المقاهي، لن تعمل بمفردك أبدًا. حتى لو كنت الشخص الوحيد في الكشك، فأنت جزء من فريق أكبر.

• عمال المناوبة الآخرون

• المشرفون والمديرون

• طاقم الدعم

• موظفو التوصيل

• فرق الصيانة والتنظيف

يعني الذكاء العاطفي للفريق ما يلي:

• قراءة مشاعر الفريق والاستجابة لها

• المساهمة في خلق جو إيجابي للفريق

• إدارة النزاعات بشكل بناء

• دعم الأهداف الجماعية

• خلق بيئة آمنة نفسيًا

أداء الفرق ذات الذكاء العاطفي العالي أفضل:

• انخفاض الأخطاء بنسبة 30% خلال فترات الذروة

• حل المشكلات بشكل أسرع

• تغطية أفضل أثناء فترات الغياب

• رضا وظيفي أعلى

• انخفاض معدل دوران الموظفين

المناخ العاطفي لفريقك

لكل فريق جو عاطفي -غير مرئي ولكنه قوي-

مناخ إيجابي للفريق:

- يساعد الناس بعضهم بعضاً دون أن يُطلب منهم ذلك
- الأخطاء فرص للتعلم
- يشعر الجميع بالأمان للتعبير عن آرائهم
- تتم إدارة التوتر بشكل جماعي
- تحدث الاحتفالات بشكل طبيعي
- يشعر الأعضاء الجدد بالترحيب

مناخ الفريق السلبي:

• إلقاء اللوم وتوجيه أصابع الاتهام

• النسيمة والغيبة

• الزمر والإقصاء

• الخوف من ارتكاب الأخطاء

• كل شخص لنفسه

• السخرية والشكاوى

تساهم في حماية المناخ من خلال:

• طاقتك وموقفك

• كيف تعامل زملائك

• ما تقوله عن العمل والعملاء

• سواء ساعدت أو عرقلت

• كيف تتعامل مع التوتر

• سواء كنت تثرثر أو تدعم

فهم ديناميكيات الفريق

أدوار الفريق (بشكل غير رسمي)

يطور كل فريق أدوارًا بشكل طبيعي:

المُشجِّع:

• يعزز روح الفريق

• يلاحظ معاناة الآخرين

• يحتفل بالانتصارات

• الموقف الإيجابي مُعَدِّ

حلّال المشاكل:

• يحافظ على هدوئه أثناء الفوضى

• يجد حلولاً إبداعية

• يساعد الآخرين على التفكير في التحديات

• يركز على الحلول

الموصل:

• يجمع الناس معًا

• يساهم في حل النزاعات

• يتذكر التفاصيل الشخصية

• يخلق روابط اجتماعية

المحارب القديم:

• المعرفة المؤسسية

• يقوم بتدريب الأعضاء الجدد

• يحافظ على المعايير

• منظور تاريخي

المنظم:

• يحافظ على سير الأمور بسلاسة

• يلاحظ ما يجب القيام به

• ينسق الجهود

• يدير التفاصيل

قد يتغير دورك: قد تكون مبتدئًا تتعلم، ثم تصبح خبيرًا في التدريس. كن مرناً.

التعرف على ضغوط الفريق

علامات تدل على أن فريقك يعاني من ضغط:

• سريع الغضب

•المزيد من الصراعات

•انخفاض التواصل

•العزلة (استخدام سماعات الرأس، وتجنب غرفة الاستراحة)

•زيادة حالات الغياب

•انخفاض جودة الخدمة

ما يجب القيام به:

1. اعترف بذلك: "لقد كان هذا أسوأً صعباً"

2. ادعموا بعضكم بعضاً: مساعدة إضافية، كلمات طيبة

3. التواصل مع الإدارة: إذا كان الضغط لا يُحتمل

4. جلسة تقييم الفريق: بعد نوبات العمل الصعبة

5. وسائل بسيطة لرفع الروح المعنوية: إحضار بعض الحلوى، تنظيم نشاط جماعي سريع

التواصل الفعال مع الزملاء

خلال فترات الذروة

أساسيات التواصل:

أعلن عما تفعله:

• "أنا أشرب قهوة إسبريسو!"

• "أخذ الطلبات من النافذة!"

• "الذهاب إلى المخزن!"

تنبيه بشأن المشكلات:

• "لدينا كمية قليلة من حليب الشوفان!"

• "السجل رقم ثلاثة يحتاج إلى ورق إيصال!"

• "المطحنة تُصدر ضوضاء غريبة!"

اطلب المساعدة بوضوح:

• "هل يمكن لأحد أن يساعد في هذه الطلبات؟"

• "أحتاج إلى دعم عند النافذة!"

• "هل يمكنك إحضار الحليب من الخلف؟"

أقرّ بالمساعدة:

• "شكراً لمشاركتك!"

• "أقدر ذلك!"

• إيماءة سريعة أو إبهام مرفوع

تقديم الملاحظات للزملاء

عندما تلاحظ شيئاً مثيراً للقلق:

لا:

• الانتقاد علناً

• كن متعالياً

• التحدث بالسوء عن الآخرين

• تجاهل الأمر ودعه يستمر

• الاستيلاء على الأمور دون تفسير

يفعل:

• تحدث على انفراد

• كن دقيقاً ولطيفاً

• ركز على السلوك، وليس على الشخص

• تقديم المساعدة

• احتفظ بالأمر بينكما إلا إذا كان الأمر جدياً.

مثال: "مرحباً، لاحظت أنك كنت مستعجلاً مع ذلك الزبون الأخير. هل كل شيء على ما يرام؟"

هل تريدني أن ألتقط الصورة التالية بينما تلحق بالركب؟

ليس: "أنت تتصرف بوقاحة مع الزبائن".

تلقي الملاحظات من الزملاء

عندما يقدم لك زميل ملاحظات:

اهتم بشؤونك الخاصة «هل الفعل الدفاعي؟» "أنت تفعل الشيء نفسه!"

تجاهل الجاهل التام بعد ذلك

رد فعل النمو: "شكراً لإبلاغي" "لم أكن أعلم - سأعمل على ذلك" "ماذا تقترح؟" "أقدر اهتمامك بإبلاغي"

حتى لو تم تقديمها بشكل سيئ: حاول العثور على المعلومات المفيدة فيها.

إدارة النزاعات مع الزملاء

الصراع أمر طبيعي. المهم هو كيفية التعامل معه.

مصادر شائعة للصراع في مكان العمل

• سوء التواصل

• أنماط عمل مختلفة

• الشعور بالظلم

• صدامات شخصية

• الإجهاد والتعب

• التنافس على الورديات/الوظائف

• الشائعات والأقاويل

حل النزاعات بشكل صحي

الخطوة الأولى: التحدث مباشرة. لا تتحدث بالسوء عن الآخرين. تحدث مع الشخص المعني.

الخطوة الثانية: محادثة خاصة، ليس أمام العملاء أو الموظفين الآخرين.

الخطوة الثالثة: استخدم عبارات تبدأ بـ "أنا" مثل "شعرت بالإحباط عندما..." وليس "أنت دائماً...".

الخطوة الرابعة: استمع إلى وجهة نظرهم. استمع جيداً. هناك وجهتا نظر.

الخطوة الخامسة: إيجاد أرضية مشتركة "نريد كلانا أن تسير عملية الانتقال بسلاسة...".

الخطوة السادسة: حل المشكلات معاً "كيف يمكننا تحسين هذا الأمر؟"

الخطوة السابعة: الاتفاق على الحل: إجراءات محددة، وليس وعوداً غامضة.

مثال:

الموقف: زميل العمل يترك فوضى مستمرة للوردية التالية.

خطأ: اشتك للجميع باستثناءهم، واترك ملاحظات سلبية عدوانية.

□ صحيح: "مرحباً، هل يمكننا التحدث على انفراد؟ لقد لاحظتُ أن المحطة لا تُنظف دائماً في نهاية الدوام. هذا يُصعّب بدء العمل في اليوم التالي. أعلم أن الوضع يصبح فوضوياً عند الإغلاق - هل هناك ما يُمكن أن يُساعد؟ ربما يُمكننا إعداد قائمة مراجعة سريعة؟"

بناء الثقة بين أعضاء الفريق

الثقة هي أساس الفرق الفعالة.

كيفية بناء الثقة:

1.الموثوقية

•الحضور في الوقت المحدد

•افعل ما تقول أنك ستفعله

•كن متسقاً

•تغطية نوبات العمل التي تلتزم بها

2.الكفاءة

•أتقن عملك جيداً

•استمر في تحسين مهاراتك

•اسأل عندما تكون غير متأكد

•لا تتظاهر بالمعرفة

3.الصدق

•اعترف بالأخطاء

•لا تتستر على المشاكل

•الالتزام بالوعد

•قل الحقيقة حتى في الأوقات غير المريحة

4.الرعاية

•لاحظ متى يواجه زملاء الفريق صعوبات

•تقديم المساعدة

•احتفلوا بفوزهم

•ادعمهم

5.الانفتاح

•مشاركة المعلومات

•الإبلاغ عن المشاكل مبكراً

•كن ودوداً وسهل التواصل معه

•نرحب بالتعليقات

الثقة تُبنى ببطء وتُهدم بسرعة. احمها بعناية.

العدوى العاطفية الجماعية

تنتشر المشاعر في الفرق تماماً كما تنتشر بين العملاء.

يؤثر مزاجك على الفريق:

• الدخول متوتر □ يصبح الفريق متوتراً

• المشي بإيجابية □ رفع معنويات الفريق

• الشكوى المستمرة □ انخفاض الروح المعنوية للفريق

• ركّز على الحلول □ الفريق يتبعها

تحمل مسؤولية مساهمتك العاطفية:

قبل الدخول:

• إعادة ضبط سريعة إذا كنت في مزاج سيء

• لا تُحضر مشاكلك الشخصية إلى الفريق

• اختر طاقتك بوعي

أثناء نوبة العمل:

• انتبه عندما تنشر السلبية

• إعادة التوجيه إلى الحلول

• شارك اللحظات الإيجابية

• اعترف بالتوتر دون الخوض فيه

هذا لا يعني التظاهر بالإيجابية: بل يعني إدارة عواطفك بحيث تساهم في رفاهية الفريق.

الترحيب بأعضاء الفريق الجدد

هل تتذكر يومك الأول؟ كن الشخص الذي كنت بحاجة إليه.

ساعد الأعضاء الجدد عن طريق:

• تقديم نفسك بحرارة

• إرشادهم إلى أماكن الأشياء

• الإجابة على الأسئلة بصبر

• إشراكهم في المحادثات

• الاطمئنان: "كيف حالك؟"

• تبادل النصائح والحيل

• التحلي بالصبر تجاه الأخطاء

• الاحتفال بأول انتصاراتهم

ما لا يجب فعله:

• تجاهلهم

• جماعات تستبعد

• اجعلهم يشعرون بالغباء لعدم معرفتهم

• ضيائية أو إثارة

• اشتك لهم من وظيفتك

• قارنهم بالموظفين السابقين

عملية تأهيل قوية = عضو فريق قوي يشعر بالولاء للفريق.

الفصل 30: دعم زملائك

قوة دعم الأقران

لماذا يُعد دعم الزملاء أمراً مهماً؟

• أنت تفهم الوظيفة بطرق لا يستطيع المديرون فهمها

• يقلل الدعم المتبادل من التوتر والإرهاق

• يخلق بيئة آمنة نفسياً

• يعزز تماسك الفريق

• يجعل العمل أكثر متعة

• يحسن الأداء

تشير الأبحاث إلى أن الدعم القوي من الأقران هو العامل الأول في التنبؤ بالرضا الوظيفي في مجال الخدمات.

طرق عملية لدعم الزملاء

أثناء نوبات العمل

المساعدة الاستباقية: لاحظ متى يكون شخص ما مثقلًا بالمسؤوليات وبادر بالمساعدة □ اعرض خدمة عميل صعب إذا كان زميلك متوترًا □ أحضر المستلزمات قبل أن يطلبها □ عَظَّ فترات استراحة دورة المياه دون أن يُطلب منك ذلك □ ابقَ لبضع دقائق إضافية إذا تأخرت الوردية التالية

الدعم المعنوي: □ كان هذا العميل صعبًا حقًا، لقد تعاملت معه بشكل جيد □ هذا ضغط كبير، لكننا قادرين على إنجازه □ خذ نفسًا عميقًا، سأتولى أمر العميل التالي □ ابتسامه سريعة أو نظرة تشجيعية في مكان العمل

تبادل المعرفة: □ إليك طريقة أسهل للقيام بذلك... □ لقد تعلمت هذه الحيلة... □ عندما يحدث ذلك، جرب... □ التعليم دون استعلاء

بعد تفاعلات صعبة

عندما واجه أحد الزملاء زبوناً صعب المراس:

مباشر:

• "هل أنت بخير؟"

• "كان ذلك مثيراً للغاية"

• "لقد تعاملت مع الأمر بشكل جيد للغاية"

• امنحهم لحظة للاسترخاء

لا:

• تجاهل ما حدث

• امزح بشأن ذلك فوراً

• انتقد طريقة تعاملهم مع الأمر

• أخبر الجميع بذلك

جلسة تقييم لاحقة إذا لزم الأمر:

• "هل تريد التحدث عن ذلك؟"

• "هل تحتاج إلى أي شيء؟"

• استمع دون إصدار أحكام

• تفهم مشاعرهم

• التعرف على معاناة شخص ما

علامات تحذيرية:

• هدوء أو انطواء غير معتاد

• زيادة في سرعة الانفعال

• أخطاء لا يرتكبونها عادةً

• الحضور إلى العمل وأنت مريض

• يبدو عليه الإرهاق

• ردود الفعل العاطفية (الدموع، إلخ)

• الحديث عن الإقلاع عن التدخين

كيفية المساعدة:

تسجيل دخول خاص: "مرحباً، لقد لاحظت أنك تبدو حزيناً بعض الشيء مؤخراً، هل كل شيء على ما يرام؟"

استمعوا: ربما يحتاجون فقط إلى أن يُستمع إليهم.

لا:

• أجبرهم على التحدث

• التحدث عن ذلك

• حاول إصلاح حياتهم

• تجاهل مشاعرهم

تقديم مساعدة محددة:

• "هل تريدني أن أتولى المهام الصعبة اليوم؟"

• "هل هناك حاجة لتغيير الورديات؟"

• "هل ترغب في تناول القهوة بعد العمل؟"

اعرف حدودك:

• أنت زميل، وليس معالماً نفسياً

• بعض المشاكل تحتاج إلى مساعدة متخصصة

• في الحالات الخطيرة (أزمة الصحة النفسية، تعاطي المخدرات، مخاوف تتعلق بالسلامة)، شجع

طلب الدعم المهني أو إخطار المشرف

تقديم التقدير والاعتراف

يحتاج الجميع إلى الشعور بالتقدير.

التقدير الفعال:

"لقد كان أسلوبك في تهدئة ذلك العميل الغاضب مثيراً للإعجاب."

كن دقيقاً: "أحسنت"
كانت نبرتك مثالية.

كن دقيقاً في المواعيد:

• التعرف على ذلك في اللحظة أو بعدها بفترة وجيزة

• لا تنتظر أسابيع

كن صادقاً:

• كن جاداً

• التواصل البصري

• تُظهر التفاصيل المحددة أنك لاحظت ذلك حقاً

القطاع العام مقابل القطاع الخاص:

• مدح الشخص علناً (إذا كان الشخص مرتاحاً لذلك)

• التعبير عن التقدير بشكل خاص (للزملاء الخجولين)

أمثلة:

• "أقدر حقاً مساعدتك الدائمة في التنظيف حتى عندما لا يكون القسم الذي تشرف عليه."

• "أنتِ بارعة جداً في تذكر أسماء الزبائن، أحاول أن أتعلم منك"

• "شكراً لك على تغطية ورديتي الأسبوع الماضي - لقد أنقذتني"

• "لقد أصبح فن رسم اللاتيه الخاص بك مذهلاً!"

ملاحظات مكتوبة: اترك بين الحين والآخر ملاحظة لطيفة لزميل. إنها ذات معنى.

التعامل مع أخطاء الزملاء

كلنا نرتكب أخطاء.

عندما تلاحظ خطأ ارتكبه أحد زملائك:

إذا كان الأمر بسيطاً ويمكن اكتشافه:

• أصلحها بهدوء ودون إعلان

• "مهلاً، لقد عدلت ذلك بسرعة كبيرة"

• استمر

إذا كان ذلك يؤثر على العميل:

• أبلغهم على انفراد

•ساعدوا في إصلاحه معًا

•لا تخجل

إذا كان نمطاً:

•محادثة خاصة

•"لقد لاحظت... هل كل شيء على ما يرام؟"

•قدّم المساعدة أو اقترح التحدث إلى المشرف للحصول على التدريب

•إذا كان الأمر خطيراً (من حيث السلامة، والأخلاق، والقانون):

•يجب تقديم التقارير إلى المشرف

•"أعلم أن هذا محرّج، لكنني بحاجة لإبلاغ الإدارة بشأن..."

ما لا يجب فعله:

•الإعلان عن خطئهم علناً

•التحدث عن ذلك

•التستر على الأخطاء الجسيمة

•استخدمها ضدّهم لاحقاً

•اجعلهم يشعرون بالسوء

تذكر: أنت أيضاً ارتكبت أخطاء. عامل الآخرين كما تحب أن يعاملوك.

الدفاع عن فريقك

أحياناً يحتاج الفريق إلى شخص يتحدث بصراحة:

إلى الإدارة:

•يشعر الفريق بالإرهاق من النظام الجديد - هل يمكننا الحصول على المزيد

تمرين؟"

•نعاني باستمرار من نقص في عدد الموظفين صباح أيام الأحد - هل هناك ميزانية لتوظيف موظف آخر؟"

شخص؟"

•مكيف الهواء لا يعمل وهذا يؤثر على معنويات العملاء وراحتهم"

لزميل:

•لقد كانت تقوم بعمل رائع - هل هناك فرصة للترقية؟"

•لقد كان يغطي نوبات عمل إضافية - هل يمكننا أن نعترف بذلك بطريقة ما؟"

• "إنهم يواجهون صعوبة في [المشكلة] - ما هي الموارد المتاحة؟"

• كيفية الدفاع عن القضايا بفعالية:

• كن موضوعياً، لا عاطفياً

• قدم حلولاً، وليس مجرد مشاكل

• تمثيل مصلحة الفريق، وليس المصلحة الشخصية فقط

• اختر الوقت المناسب

• اتبع التسلسل القيادي

• وضع الحدود مع الزملاء

• الدعم لا يعني انعدام الحدود.

• الحدود الصحية:

• الحياة الشخصية:

• يمكنك أن تكون ودوداً دون مشاركة كل شيء

• "أفضل إبقاء ذلك سراً"

• لا بأس بعدم الاختلاط بالآخرين خارج العمل

• عبء العمل:

• المساعدة أمر جيد، أما أن يتم استغلالك فليس كذلك.

• "أستطيع المساعدة اليوم، لكن لا يمكنني تغطية ذلك دائماً"

• التوزيع العادل للعمل

• العمل العاطفي:

• يمكنك الاستماع، لكنك لست معالجهم النفسي

• "أنا أهتم لأمرك، لكن هذا قد يتطلب دعماً متخصصاً"

• احم طاقتك العاطفية

• نميمة:

• "لا أشعر بالراحة عند الحديث عنهم عندما لا يكونون هنا"

• إعادة توجيه المحادثة

• لا تشارك

وقت:

• يمكنك رفض تبادل الورديات

• يمكنك رفض الأنشطة التي تُقام بعد العمل

• عبارة "أحتاج إلى إعادة شحن طاقتي" صحيحة

عندما لا يكون الدعم متبادلاً

أحياناً تدعم شخصاً لا يرد الجميل.

تَقَم:

• هل هذا مؤقت؟ (إنهم يمرون بظروف صعبة)

• هل هذه هي شخصيتهم؟ (بعض الناس أنانيون)

• هل أوضحت احتياجاتي؟

إذا كان من جانب واحد:

• خفض الاستثمار إلى مستوى مستدام

• لا تتوقع المعاملة بالمثل

• ابحث عن الدعم في مكان آخر

• الحفاظ على اللباقة المهنية

• التركيز على الزملاء الذين تربطنا بهم علاقة متبادلة

لا:

• يصبح المرء مريراً

• سحب كل الدعم

• جعلها دراما شخصية

• التحدث عن ذلك

الفصل 31: الحدود المهنية

فهم الحدود المهنية

تحدد الحدود أين ينتهي دورك المهني وأين تبدأ حياتك الشخصية.

لماذا تُعدّ الحدود مهمة؟

• أبلغ عن أي تكرار أو سلوك غير لائق

معلومات شخصية

ما يجب مشاركته: □ اسمك الأول (إذا كان جزءاً من الخدمة) □ اهتماماتك العامة إذا كانت طبيعية في المحادثة ("أنا أيضاً أحب تلك الفرقة!") □ خبرتك المهنية □ مجاملات بسيطة

شخصي الاسم الكامل/معلومات الاتصال مكان الإقامة
 تفلطيلين وهمليلة التواصل الاجتماعي المعلومات المالية مشاكل

إذا طرحوا أسئلة شخصية:

• "أفضل إبقاء ذلك سراً"

• "لا أناقش هذا الأمر في العمل"

• التهرب: "ما الذي أتى بك إلى هنا اليوم؟"

الحدود المادية

حافظ على مسافة مناسبة:

• مساحة عمل احترافية (على مسافة ذراع)

• تجنب اللمس غير الضروري

• لا تتم المصافحة إلا إذا بادر العميل بذلك وكان ذلك مناسباً

في حال انتهاك العميل لما يلي:

• تراجع

• "أرجوكم، امنحوني بعض المساحة"

• اتصل بالمشرف إذا استمرت المشكلة

• لك الحق في السلامة الجسدية

الحدود مع الزملاء

العلاقات المهنية مقابل العلاقات الشخصية

إيجاد التوازن:

صداقات عمل صحية: □ دعم متبادل في العمل □ أنشطة اجتماعية اختيارية □ احترام الوقت الشخصي □ احترافية خلال ساعات العمل □ حدود صحية

للوهلقة الشلشك الشرف عليه (أو يشرف عليك)

جماعات حصرية تؤثر على العمل، مشاركة كل شيء شخصي في العمل، توقع الصداقة خارج العمل، خلط العلاقات العاطفية والمهنية

إذا تحولت علاقة العمل إلى علاقة عاطفية:

• يجب على أحدهما نقل المسؤولية (في حالة وجود علاقة إشراف مباشر).

• الإفصاح للإدارة

• الحفاظ على الاحترافية في العمل

• ممنوع استخدام الأجهزة اللوحية في العمل

• حافظ على الخلفات الشخصية ضمن نطاقها الشخصي

الحدود الزمنية

وقت إجازتك ملكك:

□ يمكنك رفض الدعوات الاجتماعية □ لست مُلزماً بالرد على رسائل العمل في أيام إجازتك □

□ يمكنك الاستمتاع بحياتك خارج نطاق العمل □ لست مُلزماً بتبرير وقتك الشخصي

تحديد الحدود الزمنية:

• "لا أتحقق من رسائل العمل في أيام إجازتي"

• لدي خطط (لا داعي للتفصيل)

• "أحتاج إلى وقت فراغي لأستعيد نشاطي"

حدود المعلومات

ما يُنصح بمشاركته في العمل: □ معلومات عامة (خطط نهاية الأسبوع، الهوايات) □ بقدر ما تشعر بالراحة تجاهه □ معلومات تُعزز التواصل

تفصيل طبيقة طلب المعلومات المطلوبة، وتفصيل مالية

للمشاكل التي تليها تفصيل العلاقات الحميمة

أي شيء ستندم عليه إذا انتشر

تذكر: معلومات العمل تنتشر بسرعة. شارك فقط ما لا تمنع أن يعرفه الجميع.

الحدود مع الإدارة

العلاقة المهنية

ليس مشرفك هو:

• صديقك (حتى لو كان ودوداً)

• معالجك

• والدك

• شخص يمكن التحدث إليه عن المشاكل الشخصية

مشرفك هو:

• دليلك المهني

• مصدر لحل مشاكل العمل

•مُقيّم الأداء

•ممثل الشركة

الحفاظ على المهنية: احترام دورهم | التواصل بشأن مشاكل العمل | تقبل الملاحظات باحترافية | إبقاء المشاكل الشخصية خارج العمل

إذا تجاوز المشرف الحدود:

•أسئلة شخصية غير لائقة

•محاولات التقرب العاطفي

•طلب الكذب أو القيام بأمور غير أخلاقية

•التحرش أو التمييز

التقرير إلى:

•قسم الموارد البشرية

•الإدارة العليا

•خط ساخن للأخلاقيات

•احتفظ بالوثائق

•الحدود المالية

•العلاقات المالية والمهنية:

إقراض/اقتراض المال من زملاء العمل

لتعزيز الشفافية المالية والعمل

علاقات العملاء

مناقشة الراتب المحدد مع العملاء. قبول الهدايا النقدية الكبيرة من

لماذا:

•يخلق جواً من الإحراج

•قد يضر بالعلاقات

•قد يُخالف السياسة

•يخلق تضارباً في المصالح

إذا سُئلت: "لدي سياسة شخصية بشأن عدم إقراض المال لزملائي في العمل - فهذا يساعد في الحفاظ على العلاقات المهنية."

حدود وسائل التواصل الاجتماعي

يؤثر وجودك على الإنترنت على العمل:

أفضل الممارسات: فصل الحسابات الشخصية عن الحسابات المهنية | ضبط إعدادات الخصوصية للحسابات الشخصية | التفكير قبل النشر عن العمل | تجنب التحديث بسوء عن العملاء عبر الإنترنت | عدم مشاركة معلومات العملاء | مراعاة أن الشركة يمكنها رؤية المنشورات العامة

مدونة قواعد السلوك | دليل التميز في خدمة ريبوز

أشعر المعلو والعتقا على عملاء التواصل الاجتماعي الشخصية
 تقديم حكوووععلنية بشأن العمل، ومشاركة المعلومات السرية للشركة.
 لائق قد يسيء إلى صاحب العمل

إذا عثر عليك العملاء عبر الإنترنت:

• يمكنك تجاهل طلبات الصداقة

• يمكنك وضع حدود: "أفضل بين حساباتي على مواقع التواصل الاجتماعي الخاصة بالعمل وحساباتي الشخصية".

عند انتهاك الحدود

شخص ما يتجاوز حدودك:

الخطوة الأولى: حدد المشكلة "هذا يجعلني أشعر بعدم الارتياح" "أنا غير موافق على ذلك" "من فضلك لا تفعل/تقول ذلك"

الخطوة الثانية: ابتعد إن أمكن. أنه المحادثة. استشر المشرف. حافظ على مسافة جسدية.

الخطوة 13: الإبلاغ في حال وجود تحرش خطير، أو تهديدات، أو انتهاكات متكررة للحدود، أو أي شيء غير قانوني أو غير أخلاقي

الخطوة الرابعة: التوثيق. دوّن ما حدث. التاريخ والوقت. الشهود. ردك.
 احتفظ بالسجلات

لا:

• لوم نفسك

• قلل منه

• التزم الصمت إذا كان الأمر خطيرًا

• الرد بشكل غير لائق

• لك الحق في:

• بيئة عمل احترافية

• السلامة البدنية

• احترام

• خصوصية

• قل لا