

## भाग 2: नैतिकता के सिद्धांत सेवा

### अध्याय 4: व्यावसायिक शिक्षा के सार्वभौमिक सिद्धांत नीति

#### सेवा में नैतिकता का परिचय

एथिक्स वे नैतिक सिद्धांत हैं जो व्यवहार और फैसले लेने को कंट्रोल करते हैं। प्रोफेशनल सर्विस में, एथिक्स सभी बातचीत में भरोसे, एक जैसापन और सम्मान की नींव रखता है।

ये सिद्धांत इनसे लिए गए हैं:

- UN यूनिवर्सल डिक्लरेशन ऑफ़ ह्यूमन राइट्स • इंटरनेशनल लेबर ऑर्गनाइज़ेशन कन्वेंशन
- UN ग्लोबल कॉम्पैक्ट प्रिंसिपल्स • लीडिंग हॉस्पिटैलिटी/सर्विस ऑर्गनाइज़ेशन्स के प्रोफेशनल कोड • मल्टीनेशनल एंटरप्राइजेज के लिए OECD गाइडलाइंस • ट्रांसपेरेंसी इंटरनेशनल स्टैंडर्ड्स

#### मूल नैतिक सिद्धांत

##### 1. मानवीय गरिमा का सम्मान

सिद्धांत: हर इंसान में अपनी कीमत होती है और वह सम्मान का हकदार है, चाहे हालात, व्यवहार या पहचान कुछ भी हो।

व्यवहार में:

- हर कस्टमर को एक कीमती इंसान समझें, लेन-देन नहीं • कभी मज़ाक न उड़ाएं, नीचा न दिखाएं, या बेइज़्जती से बात न करें
- पहचानें कि मुश्किल व्यवहार अक्सर दर्द/तनाव से पैदा होता है • बदले में कुछ न मिलने पर भी तहज़ीब बनाए रखें

इंटरनेशनल फाउंडेशन: UN यूनिवर्सल डिक्लरेशन ऑफ़ ह्यूमन राइट्स, आर्टिकल 1: "सभी इंसान आज़ाद पैदा होते हैं और सम्मान और अधिकारों में बराबर होते हैं।"

##### 2. ईमानदारी और सत्यनिष्ठा

सिद्धांत: सभी बातचीत में सच बोलें, मूल्यों और व्यवहार में एक जैसापन बनाए रखें।

व्यवहार में:

- प्रोडक्ट्स/सर्विसेज़/पॉलिसीज़ के बारे में सही जानकारी दें • अंदाज़ा लगाने के बजाय, जब आपको पता न हो तो मान लें • वादे और कमिटमेंट निभाएं • गलतियों को ईमानदारी से मारें • सेल्स बढ़ाने या झगड़े से बचने के लिए कभी गुमराह न करें

इंटरनेशनल फाउंडेशन: UN ग्लोबल कॉम्पैक्ट, प्रिंसिपल 10: करप्शन के खिलाफ काम करें

### 3. निष्पक्षता और समानता

सिद्धांत: सभी लोगों के साथ बिना किसी भेदभाव या पक्षपात के समान व्यवहार करें।

व्यवहार में:

- हर कस्टमर को एक जैसी क्वालिटी सर्विस दें • लुक, जाति, जेंडर, उम्र, डिसेबिलिटी के आधार पर जज न करें • पर्सनल पसंद/नापसंद के आधार पर कोई खास ट्रीटमेंट न करें • अलग-अलग ज़रूरतों के लिए एक्सेसिबिलिटी पक्का करें

अंतर्राष्ट्रीय फाउंडेशन:

- UN यूनिवर्सल डिक्लेरेशन, आर्टिकल 7: "कानून के सामने सभी समान हैं" • भेदभाव पर ILO कन्वेंशन नंबर 111

### 4. जिम्मेदारी और जवाबदेही

सिद्धांत: कस्टमर एक्सपीरियंस में अपने कामों, नतीजों और अपनी भूमिका की जिम्मेदारी लें।

व्यवहार में:

- गलतियों की जिम्मेदारी लें • वादे पूरे करें • परेशानियों के लिए दूसरों को दोष न दें • दिक्कतों को सुलझाने के लिए पहल करें
- पहचानें कि आपका व्यवहार दूसरों पर कैसे असर डालता है

### 5. करुणा और सहानुभूति

सिद्धांत: दूसरों की भावनाओं और ज़रूरतों को समझने और प्यार से जवाब देने के लिए एक्टिवली काम करें।

व्यवहार में:

- कस्टमर के नज़रिए से हालात को समझें • सिर्फ़ शब्दों पर नहीं, बल्कि भावनाओं पर भी ध्यान दें

- जब कोई परेशान हो तो सच्ची देखभाल करें • जब किसी को ज़्यादा मदद की ज़रूरत हो तो कम से कम मदद से ज़्यादा करें

## 6. गोपनीयता और निजता

सिद्धांत: कस्टमर्स की पर्सनल जानकारी और इज्जत की रक्षा करें।

व्यवहार में:

- कस्टमर की जानकारी बिना इजाज़त वाले लोगों से शेयर न करें • कस्टमर के बारे में गॉसिप न करें • पर्सनल डेटा को सुरक्षित तरीके से हैंडल करें • पब्लिक जगहों पर भी प्राइवैसी का सम्मान करें

अंतर्राष्ट्रीय फाउंडेशन:

- UN यूनिवर्सल डिक्लरेशन, आर्टिकल 12: प्राइवैसी का अधिकार • GDPR और इंटरनेशनल डेटा प्रोटेक्शन स्टैंडर्ड

## 7. व्यावसायिकता

सिद्धांत: अपनी भूमिका और संगठन की प्रतिष्ठा को बनाए रखते हुए सही सीमाएं, योग्यता और व्यवहार बनाए रखें।

व्यवहार में:

- काम की जगह के हिसाब से कपड़े पहनें और मौजूद रहें • सही भाषा का इस्तेमाल करें • प्रोफेशनल/पर्सनल बाउंड्री बनाए रखें • लगातार स्किल और नॉलेज डेवलप करें • समय पर पहुँचें और ज़िम्मेदारियाँ पूरी करें

## नैतिक निर्णय लेने का ढांचा

नैतिक दुविधाओं का सामना करते समय:

स्टेप 1: नैतिक मुद्दे की पहचान करें

कौन से सिद्धांत या मूल्य आपस में टकराते हैं?

स्टेप 2: स्टैकहोल्डर्स पर विचार करें

इससे कौन प्रभावित होता है? (कस्टमर, कलीग्स, कंपनी, आप खुद)

स्टेप 3: ऑप्शन देखें

क्या-क्या कदम उठाए जा सकते हैं?  हर एक के क्या नतीजे होंगे?

स्टेप 4: नैतिक सिद्धांतों को लागू करें

कौन सा ऑप्शन कोर प्रिंसिपल्स के साथ सबसे अच्छा मेल खाता है?

स्टेप 5: फैसला करें और काम करें

सबसे नैतिक रास्ता चुनें और लागू करें

चरण 6: चिंतन करें

आपने क्या सीखा? क्या आप कुछ अलग करेंगे?

## जब सिद्धांत टकराते हैं

कभी-कभी नैतिक सिद्धांत आपस में टकराते हुए लगते हैं:

- ईमानदारी बनाम दया: कड़वा सच बोलें या भावनाओं की रक्षा करें?
- निष्पक्षता बनाम व्यक्तिगत ज़रूरत: क्या खास हालात के लिए नियमों में बदलाव किया जा सकता है?
- कस्टमर के प्रति लॉयल्टी बनाम कंपनी: क्या होगा जब ये एक-दूसरे के उलट हों?

समाधान रणनीति:

1. सबसे अच्छा करने की कोशिश करें: इसमें शामिल सभी लोगों की भलाई किससे होगी?
2. दूसरों से सलाह लें: सुपरवाइज़र/साथियों से गाइडेंस लें
3. लंबे समय के असर पर विचार करें: इससे क्या मिसाल कायम होगी?
4. इंसानी इज्जत को पहले रखें: जब शक हो, तो ऐसा ऑप्शन चुनें जो इंसानी इज्जत को सबसे ज़्यादा सम्मान दे लायक

याद रखें: आपसे मुश्किल मुश्किलों को अकेले सुलझाने की उम्मीद नहीं की जाती है। ऑर्गनाइज़ेशन के पास गाइडेंस के लिए चैनल होने चाहिए।

## अध्याय 5: सम्मान, गरिमा और मानवाधिकार सेवा

### फाउंडेशन: सार्वभौमिक मानवाधिकार

UN यूनिवर्सल डिक्लरेशन ऑफ़ ह्यूमन राइट्स (1948) हर इंसान पर, हर जगह, हमेशा लागू होने वाले फंडामेंटल राइट्स तय करता है। एक सर्विस प्रोफेशनल के तौर पर, आप रोज़ इन राइट्स का सम्मान करने में सबसे आगे रहते हैं।

सर्विस से जुड़े खास आर्टिकल:

आर्टिकल 1: "सभी इंसान आज़ाद पैदा होते हैं और सम्मान और अधिकारों में बराबर होते हैं।"  हर कस्टमर और कलीग को बराबर बर्ताव और सम्मान मिलना चाहिए।

आर्टिकल 2: "नस्ल, रंग, लिंग, भाषा, धर्म, राजनीतिक या दूसरी राय, राष्ट्रीय या सामाजिक मूल, प्रॉपर्टी, जन्म या दूसरी स्थिति" के आधार पर भेदभाव के बिना अधिकार।  आपकी सर्विस में कोई भेदभाव नहीं होना चाहिए।

आर्टिकल 5: "किसी के साथ भी टॉर्चर या क्रूर, अमानवीय या अपमानजनक बर्ताव नहीं किया जाएगा।" □ सभी बर्ताव में इंसानी गरिमा बनी रहनी चाहिए—कोई बेइज्जती, मज़ाक, क्रूरता नहीं।

आर्टिकल 7: "कानून के सामने सभी बराबर हैं और बिना किसी भेदभाव के बराबर सुरक्षा के हकदार हैं।" □ हर किसी को सही और बराबर बर्ताव मिलना चाहिए।

आर्टिकल 12: "किसी की भी प्राइवैसी, परिवार, घर या लेटर में मनमाने ढंग से दखल नहीं दिया जाएगा, न ही सम्मान और प्रतिष्ठा पर हमला किया जाएगा।" □ प्राइवैसी का सम्मान करें और गॉसिप न करें।

## एक्शन में सम्मान: रोज़ाना के काम

### 1. सम्मान के साथ अभिवादन करें

आप किसी का स्वागत कैसे करते हैं, इससे पता चलता है कि आप उन्हें एक इंसान के तौर पर देखते हैं या परेशानी के तौर पर।

इज्जत का सम्मान करने के तरीके: आँखों में आँखें डालकर बात करें (कल्चर के हिसाब से सही) सच्ची मुस्कान का इस्तेमाल करें 3 सेकंड के अंदर मौजूदगी को मानें इज्जत से नमस्ते करें

उनका सामना करने के लिए खड़े हों/स्थिति में हों

गरिमा को कमज़ोर करने वाली आदतें: "सेवा" करते समय किसी की मौजूदगी को नज़रअंदाज़ करना जारी रखने वाला सहकर्मी  
 बातचीत फ़ोन या कहीं और देखना, आँहें भरना या दिखाना  
 चिढ़ उन्हें रुकावट के तौर पर देखना

### 2. उपस्थिति के साथ सुनना

सच में सुनना सम्मान के सबसे गहरे रूपों में से एक है।

एक्टिव लिसनिंग से गरिमा का सम्मान होता है:

पूरा ध्यान दें

उचित आई कॉन्टैक्ट बनाएं

दिखाएँ कि आप सुन रहे हैं (सिर हिलाएँ, "मैं समझ गया")

बीच में मत बोलो

समझ पक्का करने के लिए साफ़ करें

असल में जो कहा गया था, उसका जवाब दें

खराब सुनने से इज्जत कम होती है:

जब कोई बोल रहा हो तो मल्टीटास्किंग करना

अपने वाक्यों को पूरा करते हुए

समझने से पहले समाधान के साथ बीच में टोकना

चिंताओं को खारिज करना

धारणाएँ बनाना

### 3. भाषा जो सम्मान करती है

शब्दों में इज्जत को सम्मान देने या नुकसान पहुँचाने की बहुत ज़्यादा ताकत होती है।

सम्मानजनक भाषा:

"सर," "मैडम," "वे" (जैसा उचित हो)

"क्या मेरे द्वारा आपकी कोई सहायता हो सकती है?"

"मैं समझता हूँ"

"आपके धैर्य के लिए धन्यवाद"

जेंडर, रिश्तों के बारे में अंदाज़ों से बचना

भाषा से गरिमा को नुकसान:

बिना अनुमति के उपनाम ("हुन," "स्वीटी," "बॉस")

छोटे शब्द जो कृपालु होते हैं

पहचान/परिस्थिति के बारे में धारणाएँ

व्यंग्य या उपहास

कस्टमर्स के बारे में ऐसे बात करना जैसे वे मौजूद ही न हों

#### 4. शारीरिक सम्मान

पर्सनल स्पेस: सही दूरी बनाए रखें (आमतौर पर 120-200cm)

शारीरिक संपर्क:

- आम तौर पर तब तक न करें जब तक ग्राहक ने शुरू न किया हो या साफ़ तौर पर ज़रूरी न हो
- जब सांस्कृतिक रूप से उचित और स्वागत योग्य हो, तो हाथ मिलाएँ
- बिना सहमति के कभी न छुएं
- अलग-अलग जेंडर के लोगों के साथ खास तौर पर सावधान रहें

पहुँच:

- पक्का करें कि आस-पास का माहौल आसानी से मिल सके
- असमर्थता जताए बिना सहायता प्रदान करें
- जो ग्राहक ज़्यादा धीरे चलते हैं, उनके साथ धैर्य रखें
- अलग-अलग शारीरिक क्षमताओं के हिसाब से सर्विस को अपनाएं

#### भेदभाव को पहचानना और रोकना

भेदभाव का मतलब है लोगों के साथ उनकी असली ज़रूरतों या हालात से अलग खासियतों के आधार पर अलग तरह से पेश आना। यह इंसानी इज्जत और इंटरनेशनल कानून का उल्लंघन करता है।

संरक्षित विशेषताएँ:

कभी भी इन आधारों पर भेदभाव न करें:

- जाति या जातीयता
- रंग
- राष्ट्रीय मूल
- धर्म या विश्वास
- लिंग पहचान या अभिव्यक्ति
- यौन अभिविन्यास
- आयु

- विकलांगता (शारीरिक या मानसिक) • गर्भावस्था या पारिवारिक स्थिति • सामाजिक-आर्थिक स्थिति
- दिखावट • भाषा या उच्चारण

भेदभाव के प्रकार:

प्रत्यक्ष भेदभाव:

- सुरक्षित विशेषता के कारण सेवा से मना करना • इन कारणों के आधार पर कम गुणवत्ता वाली सेवा प्रदान करना • अलग-अलग कीमतें लेना

अप्रत्यक्ष भेदभाव:

- कुछ खास गुप्स को ज्यादा प्रभावित करने वाली पॉलिसीज़ • कुछ लोगों को बाहर रखने वाली गैर-ज़रूरी ज़रूरतें • सर्विस डिज़ाइन में डाइवर्सिटी का ध्यान न रखना

उत्पीड़न:

- किसी की पहचान के बारे में अनचाहे कमेंट्स • स्टीरियोटाइप पर आधारित "मज़ाक" • खराब माहौल बनाना

उत्पीड़न:

- किसी के साथ इसलिए बुरा बर्ताव करना क्योंकि उसने भेदभाव की शिकायत की थी • दूसरों की शिकायतों का समर्थन करने वालों के खिलाफ़ बदला लेना

अपने पूर्वाग्रहों को पहचानना

हर किसी में अनजाने में पक्षपात होता है—मानसिक शॉर्टकट जो गलत फैसलों की ओर ले जाते हैं। जागरूकता पहला कदम है।

आम पूर्वाग्रह:

- एफ़िनिटी बायस: अपने जैसे लोगों को पसंद करना • हेलो इफ़ेक्ट: एक खासियत के आधार पर अच्छी बातें मान लेना • हॉर्न्स इफ़ेक्ट: एक खासियत के आधार पर बुरी बातें मान लेना • कन्फ़र्मेशन बायस: स्टीरियोटाइप को कन्फ़र्म करने के लिए व्यवहार का मतलब निकालना • एट्रिब्यूशन बायस: हालात के बजाय चरित्र को व्यवहार का कारण बताना

पूर्वाग्रह का प्रतिकार:

1. मान लें कि आपमें भी बायस है (हर किसी में होता है)
2. अलग-अलग कल्चर/पहचान के बारे में खुद को जानकारी दें

3. धीरे चलें: जल्दी फ़ैसले लेना ज़्यादा भेदभाव वाला होता है 4. पहचान पर नहीं, व्यवहार पर ध्यान दें 5. फ़ीडबैक लें: भरोसेमंद लोगों से कहें कि वे हमारे NFC इंस्टेंट कार्ड्स से देखे गए भेदभाव के बारे में बताएं 6. सिस्टम का इस्तेमाल करें: स्टैंडर्ड तरीके भेदभाव के मौके कम करते हैं

## सांस्कृतिक सम्मान और संवेदनशीलता

आप कई कल्चरल बैकग्राउंड के लोगों की सेवा करेंगे। कल्चरल सम्मान के लिए ज़रूरी है:

### 1. जागरूकता:

- पहचानें कि आपकी संस्कृति यूनिवर्सल नहीं है • समझें कि अलग-अलग संस्कृतियों में अलग-अलग तरीके होते हैं • आम सांस्कृतिक अंतरों के बारे में जानें

### 2. सम्मान:

- अलग-अलग तरीकों से किसी काम को "अजीब" या "गलत" न समझें • धार्मिक तरीकों (खाने-पीने की पाबंदियां, प्रार्थना, कपड़े) का सम्मान करें • बातचीत के तरीकों में फ्लेक्सिबल रहें • अंदाज़ा लगाने से बचें

### 3. अनुकूलन:

- अलग-अलग ज़रूरतों के हिसाब से ऑप्शन दें • आम भाषाओं में खास बातें सीखें • आराम के हिसाब से तरीका बदलें

### आम सांस्कृतिक अंतर:

- आई कॉन्टैक्ट: कुछ कल्चर में सीधा, दूसरों में बेइज़्जती वाला • पर्सनल स्पेस: काफ़ी अलग-अलग होता है • सीधापन: कुछ लोग सीधी बातचीत को महत्व देते हैं; दूसरों को यह बदतमीज़ी लगती है • टाइम का ध्यान: समय की पाबंदी पर ज़ोर अलग-अलग होता है • फ़ैसले लेना: अकेले बनाम मिलकर/परिवार • जेंडर डायनामिक्स: सर्विस प्रोवाइडर के बारे में पसंद अलग-अलग हो सकती है

### टालना:

- स्टीरियोटाइपिंग (यह मान लेना कि कल्चर के सभी लोग एक जैसे हैं) • कल्चरल एप्रोप्रिएशन (प्रेक्टिस को एंटरटेनमेंट मानना) • माइक्रोअग्रेशन (कल्चर/आइडेंटिटी के आधार पर हल्की बेइज़्जती) • फेतिशाइज़ेशन (किसी को इंडिविजुअल के बजाय एग्ज़ॉटिक मानना)

### जब पक्का न हो:

- सम्मानपूर्वक पूछें: "आपको किस चीज़ में सबसे ज़्यादा आराम मिलेगा?" • कस्टमर की बात मानें

## मुश्किल समय में गरिमा

जब ग्राहक परेशान हो:

उनकी गरिमा के लिए ज़रूरी है:

- बिना जजमेंट के सुना जाना • भावनाओं को माना जाना • शिकायत सही न होने पर भी सही माना जाना • बेइज्जत न किया जाना (कभी सबके सामने सही/शर्मिंदा न करना) • ईमानदारी से जवाब मिलना

गरिमा कैसी दिखती है: "मैं देख सकता हूँ कि यह बहुत फ्रस्ट्रेटिंग रहा है। मुझे समझने दो कि क्या हुआ और देखो कि मैं इसे ठीक करने के लिए क्या कर सकता हूँ।"

क्या बात इज्जत के खिलाफ है: "आप ओवररिएक्ट कर रहे हैं। यह हमारी पॉलिसी है। मैं कुछ नहीं कर सकता।"

जब ग्राहक कोई गलती करता है:

उनकी गरिमा के लिए ज़रूरी है:

- बेवकूफ़ महसूस न होने देना • अपनी इज्जत बचाने की इजाज़त देना • ज़रूरत पड़ने पर प्यार से सुधार करना • प्राइवैसी (चुपचाप सुधार करना, सबके सामने नहीं)

गरिमा कैसी दिखती है: "मैं इसे साफ़ करने में मदद करता हूँ—यह थोड़ा कन्फ्यूज़िंग है। आप जो ढूँढ रहे हैं वह असल में यही है।"

क्या बात इज्जत के खिलाफ है: "नहीं, तुम गलत समझे। ऐसा नहीं होता। तुम्हें वहाँ जाना होगा।"

## अध्याय 6: ईमानदारी, सत्यनिष्ठा और पारदर्शिता

### ईमानदारी क्यों मायने रखती है

भरोसा सभी रिश्तों की नींव है, जिसमें सर्विस वाले रिश्ते भी शामिल हैं। ईमानदारी भरोसा बनाती है; बेईमानी उसे खत्म कर देती है।

इंटरनेशनल बिज़नेस एथिक्स स्टैंडर्ड्स (UN ग्लोबल कॉम्पैक्ट, OECD गाइडलाइंस, प्रोफेशनल कोड) ईमानदारी और इंटीग्रिटी को नॉन-नेगोशिएबल बताते हैं।

### सेवा में ईमानदारी का दायरा

1. सटीक जानकारी

- प्रोडक्ट्स/सर्विसेज़ का सच्चा विवरण
- प्राइसिंग, फीस, पॉलिसी के बारे में ईमानदार
- उपलब्धता और समय के बारे में सटीक जानकारी
- सामग्री, उत्पत्ति, विनिर्देशों के बारे में सही जानकारी

## 2. जब आपको पता न हो तो उसे स्वीकार करना

- अंदाज़ा लगाने से बेहतर है कि अज्ञानता स्वीकार कर ली जाए
- पता लगाने की पेशकश सम्मान दिखाती है

उदाहरण:

ज्ञान दिखाने के लिए कुछ भी बना रहा हूँ, पक्का कर लें कि मैं आपको सही जानकारी दे रहा हूँ।"

"यह एक बढ़िया सवाल है। मुझे बताओ

## 3. गलतियों को स्वीकार करना

- गलतियों को तुरंत स्वीकार करें
- बिना किसी बहाने के ज़िम्मेदारी लें
- समाधान पर ध्यान दें

उदाहरण: उम्मीद है कि उन्हें पता नहीं चलेगा या सिस्टम एरर को दोष देंगे। मैं इसे तुरंत ठीक कर देता हूँ।"

"मैं माफ़ी चाहता हूँ - मैंने

## 4. वादे निभाना

- सिर्फ़ वही करें जो आप दे सकते हैं
- कमिटमेंट्स को पूरा करें
- अगर आप कोई वादा पूरा नहीं कर सकते, तो आगे बढ़कर बात करें

उदाहरण: "मैं इसे 5 मिनट में तैयार कर दूँगा" (यह जानते हुए कि इसमें 15 मिनट लगते हैं) 10-12 मिनट। मैं पक्का करूँगा कि यह ठीक से तैयार हो।"

"इसमें लगभग

## 5. सीमाओं के बारे में पारदर्शिता

- आप क्या कर सकते हैं और क्या नहीं, इस बारे में ईमानदार रहें
- नीतियों को स्पष्ट रूप से समझाएँ
- निराशा से बचने के लिए ज़्यादा वादे न करें

उदाहरण: "ज़रूर, कोई बात नहीं" (फिर डिलीवर न कर पाना)

"मैं समझता हूँ कि आप ऐसा क्यों चाहते हैं।

दुर्भाग्य से, मैं ऐसा नहीं कर सकता क्योंकि [कारण]। इसके बजाय मैं जो कर सकता हूँ वह [विकल्प] है।" क्या इससे काम हो जायेगा?"

## बेईमानी के ऐसे रूप जिनसे बचना चाहिए

### 1. कमीशन के झूठ (सीधे झूठ)

साफ़ तौर पर गलत बयान।

हानिकारक क्यों:

- पता चलते ही भरोसा खत्म हो जाता है • निराश करने वाली उम्मीदें पैदा होती हैं • प्रोफेशनल एथिक्स का उल्लंघन होता है

## 2. झूठ बोलना (सच छिपाना)

काम की जानकारी अपनी मर्जी से न देना।

उदाहरण:

- प्रोडक्ट रिकॉल का जिक्र न करना • कम कीमत वाले बेहतर ऑप्शन के बारे में न बताना • उन लिमिटेशन के बारे में न बताना जिनके बारे में आपको पता है

हानिकारक क्यों:

- कस्टमर्स को लगता है कि उनके साथ छेड़छाड़ हुई है, जब उन्हें पता चलता है कि क्या शेयर नहीं किया गया है • यह जानकारी देकर सहमति देने के सिद्धांत का उल्लंघन करता है

## 3. अस्पष्टता के ज़रिए गुमराह करना

टेक्निकली सही बातें गलत इंप्रेशन पैदा करती हैं।

हानिकारक क्यों:

- तकनीकी रूप से सही होने पर भी धोखा लगता है • कस्टमर एजेंसी को कमज़ोर करता है • इज़्ज़त को नुकसान पहुँचाता है

## 4. झूठी चापलूसी या हेरफेर

व्यवहार पर असर डालने के लिए झूठी तारीफ़ या इमोशनल मैनिपुलेशन।

हानिकारक क्यों:

- लोगों को झूठ का एहसास होता है • कस्टमर्स को सर्विस देने वाले लोगों के बजाय मैनिपुलेट करने वाली चीज़ समझते हैं • असलियत का उल्लंघन करते हैं

## ग्रे एरिया: जब ईमानदारी मुश्किल हो

स्थिति 1: ईमानदारी बनाम चातुर्य

कस्टमर पूछता है: "क्या यह अच्छा लग रहा है?" यह पसंद आपको पसंद नहीं आती।

गलत: क्रूर ईमानदारी जो दुख देती है सही: ईमानदार लेकिन व्यवहार कुशल

- उनकी पसंद पर ध्यान दें: "ज़रूरी यह है कि आपको यह कैसा लगता है।" • जानकारी दें: "कुछ लोग [विकल्प] इसलिए पसंद करते हैं क्योंकि [कारण]।" • आज्ञादी का समर्थन करें: "अगर आप इससे खुश हैं, तो यही मायने रखता है।"

सिद्धांत: ईमानदारी के लिए अपनी मर्जी से दुख देने वाली राय देना ज़रूरी नहीं है। फैक्ट्स और कस्टमर एम्पावरमेंट पर ध्यान दें।

स्थिति 2: मालिकाना जानकारी

कस्टमर कंपनी के सीक्रेट्स या इंटरनल पॉलिसी के बारे में पूछता है।

सही तरीका: ईमानदार सीमाएं

- "मैं कंपनी की अंदरूनी जानकारी शेयर नहीं कर सकता, लेकिन मुझे मदद करने में खुशी होगी हमारे प्रोडक्ट्स/सर्विसेज़ के बारे में सवाल।"

सिद्धांत: ईमानदारी में सही गोपनीयता का सम्मान करना शामिल है।

सिचुएशन 3: कलीग की गलतियाँ\*\*

कस्टमर आपके कलीग की खराब सर्विस के बारे में शिकायत करता है।

गलत तरीके:

- कलीग को बस के नीचे फेंकना: "हाँ, वह बहुत बुरी है" • बचाने के लिए झूठ बोलना: "ऐसा कभी नहीं हुआ"

सही तरीका: ईमानदार लेकिन प्रोफेशनल

- "मुझे अफ़सोस है कि आपको ऐसा अनुभव हुआ। मुझे इसे अभी ठीक करने में मदद करने दें।" • समाधान पर ध्यान दें, दोष न दें
- अगर सही हो: "मैं यह पक्का करूँगा कि फ़ीडबैक सही व्यक्ति तक पहुँचे ताकि हम सुधार।"

सिद्धांत: कस्टमर्स और कलीग्स के प्रति लॉयल्टी के लिए बेईमानी ज़रूरी नहीं है। सॉल्यूशन और सही फीडबैक चैनल्स पर फोकस करें।

विश्वसनीयता के लिए प्रतिष्ठा बनाना

भरोसा समय के साथ लगातार ईमानदारी से बनता है। एक झूठ महीनों के भरोसे को खत्म कर सकता है।

भरोसा कैसे बनाएं:

1. कंसिस्टेंसी: सभी बातचीत में भरोसेमंद और ईमानदार रहें
2. प्रॉम्प्टनेस: मुद्दों को छिपाने के बजाय तुरंत सुलझाएं
3. ट्रांसपेरेंसी: जब सही हो, तो फैसलों के पीछे का "क्यों" बताएं
4. रिलायबिलिटी: कमिटमेंट्स को पूरा करें
5. अकाउंटेबिलिटी: गलतियों की ज़िम्मेदारी लें
6. ह्यूमिलिटी: जब आपको पता न हो या आप गलत हों तो मान लें

कंपाउंड इफ़ेक्ट: जब कस्टमर को पता होता है कि वे आप पर भरोसा कर सकते हैं:

- वे ईमानदारी से की गई गलतियों को ज़्यादा माफ़ कर देते हैं

- वे आपकी सिफारिशों पर भरोसा करते हैं
- वे बार-बार लौटते हैं
- वे दूसरों को आपकी सलाह देते हैं

## जब बेईमानी का दबाव डाला जाता है

कभी-कभी आप पर बेईमान होने का दबाव महसूस हो सकता है:

- मैनेजमेंट बिक्री बढ़ाने के लिए बढ़ा-चढ़ाकर बताने को बढ़ावा देता है
- सहकर्मियों द्वारा गलतियों को छिपाना
- कस्टमर आप पर "नियम तोड़ने" का दबाव डाल रहे हैं
- गुमराह करने वाले तरीकों से जुड़े फाइनेंशियल इंसेंटिव

ईमानदारी कैसे बनाए रखें:

1. अपने मूल्यों को जानें: दबाव आने से पहले नैतिक सीमाओं को लेकर स्पष्ट रहें
2. स्क्रिप्ट का इस्तेमाल करें: "मैं ऐसा करने में कम्फर्टेबल नहीं हूँ। मुझे कोई दूसरा सॉल्यूशन ढूँढने दो।"
3. मदद लें: मैनेजमेंट या एथिक्स चैनल से बात करें
4. डॉक्यूमेंट: बेईमानी करने के दबाव का रिकॉर्ड रखें
5. ज़रूरत हो तो आगे बढ़ें: सही तरीकों से सिस्टम में हो रही बेईमानी की रिपोर्ट करें

याद रखें: आपकी ईमानदारी बिकाऊ नहीं है। जो ऑर्गनाइज़ेशन बेईमानी का दबाव डालते हैं, वे इंटरनेशनल एथिकल स्टैंडर्ड (UN Global Compact) का उल्लंघन करते हैं और आपके समझौते के लायक नहीं हैं।

## अध्याय 7: भेदभाव-विरोधी और समानता

### अंतर्राष्ट्रीय कानूनी आधार

नौकरी में भेदभाव अंतरराष्ट्रीय कानून और समझौतों का उल्लंघन है, जिसके लिए ज़्यादातर देश साइन करने वाले हैं।

प्रमुख अंतर्राष्ट्रीय उपकरण:

ILO कन्वेंशन नंबर 111: जाति, रंग, लिंग, धर्म, राजनीतिक राय, राष्ट्रियता या सामाजिक मूल के आधार पर भेदभाव पर रोक लगाता है।

UN इंटरनेशनल कन्वेंशन ऑन एलिमिनेशन ऑफ़ ऑल फ़ॉर्म ऑफ़ रेशियल डिस्क्रिमिनेशन (CERD): इसके तहत राज्यों को "किसी भी व्यक्ति, गुण या ऑर्गनाइज़ेशन द्वारा किए जाने वाले रेशियल डिस्क्रिमिनेशन पर रोक लगाने और उसे खत्म करने" की ज़रूरत है।

महिलाओं के खिलाफ सभी तरह के भेदभाव को खत्म करने पर कन्वेंशन (CEDAW): इसमें सेवाओं तक पहुंच सहित सभी क्षेत्रों में महिलाओं के खिलाफ भेदभाव को खत्म करने की ज़रूरत है।

कन्वेंशन ऑन राइट्स ऑफ़ पर्सन्स विद डिसेबिलिटीज़ (CRPD): इसके लिए सही सुविधा और पहुँच की ज़रूरत है।

भेदभाव को समझना

भेदभाव के प्रकार:

1. प्रत्यक्ष भेदभाव किसी के साथ उसकी संरक्षित विशेषता के कारण स्पष्ट रूप से कम अनुकूल व्यवहार करना।

उदाहरण:

- जाति की वजह से सर्विस देने से मना करना • जेंडर के आधार
- पर अलग-अलग कीमत वसूलना • विकलांगता की वजह से खराब सर्विस देना •
- धर्म के बारे में अपमानजनक कमेंट करना

2. इनडायरेक्ट भेदभाव वाली नीतियां/प्रथाएं जो न्यूट्रल दिखती हैं लेकिन कुछ ग्रुप्स को बहुत ज़्यादा नुकसान पहुंचाती हैं।

उदाहरण:

- धार्मिक रीति-रिवाजों को छोड़कर "सिर ढकना मना है" पॉलिसी • जो लोग स्थानीय नहीं हैं उन्हें छोड़कर सिर्फ़ भाषा के लिए सर्विस • लिंग के आधार पर भेदभाव करने वाली हाइट की ज़रूरतें
3. उत्पीड़न संरक्षित विशेषता से संबंधित अवांछित आचरण जो सम्मान का उल्लंघन करता है या प्रतिकूल वातावरण बनाता है।

उदाहरण:

- नस्लभेदी मज़ाक या कमेंट • यौन उत्पीड़न या अनचाही हरकतें • धार्मिक रीति-रिवाजों का मज़ाक • विकलांगता से जुड़ी बदमाशी

4. विक्टिमाइज़ेशन किसी के साथ बुरा बर्ताव करना क्योंकि उसने भेदभाव की शिकायत की है या किसी और की शिकायत का सपोर्ट किया है।

संरक्षित विशेषताएँ

हालांकि कानून हर देश में अलग-अलग होते हैं, लेकिन इंटरनेशनल स्टैंडर्ड इन वजहों से होने वाले भेदभाव से बचाते हैं:

विशेषता

सेवा आवेदन

जाति/जातीयता	जाति की परवाह किए बिना समान सेवा; कोई नस्लीय मज़ाक या स्टीरियोटाइप नहीं; सांस्कृतिक संवेदनशीलता
लिंग	बराबर सेवा; रोल या काबिलियत के बारे में कोई अंदाज़ा नहीं; इज्जतदार भाषा
यौन अभिविन्यास	बराबर सेवा; पार्टनर/जीवनसाथी का सम्मान; कोई जजमेंट नहीं
धर्म/विश्वास	खाने-पीने की ज़रूरतों, कपड़ों, प्रार्थना के समय का सम्मान; मज़ाक या धर्म बदलने की कोशिश नहीं
आयु	एक जैसी क्वालिटी की सर्विस; कोई दिखावे का दिखावा नहीं; अलग-अलग उम्र के लोगों के लिए आसानी
विकलांगता	आसानी; रहने की सही जगह; सम्मानजनक मदद
गर्भावस्था/परिवार स्थिति	रहने की जगह; कोई अंदाज़ा नहीं; सम्मानजनक सेवा
सामाजिक-आर्थिक स्थिति: दिखावे या खर्च की परवाह किए बिना समान व्यवहार	मात्रा
भाषा	सब्र; मदद; बोलने के तरीके या भाषा की काबिलियत का मज़ाक नहीं
उपस्थिति	आकर्षण, वज़न, स्टाइल या ग्रूमिंग की परवाह किए बिना समान सेवा

## अपने व्यवहार में भेदभाव को पहचानना

सेल्फ़-असेसमेंट सवाल:

- क्या मैं सभी कस्टमर्स को एक जैसी क्वालिटी का ग्रीटिंग देता हूँ?
- क्या मैं सबके साथ एक जैसा आई कॉन्टैक्ट बनाता हूँ और मुस्कराता हूँ?
- क्या मैं उनके बोलने या दिखने के तरीके से कोई फर्क नहीं पड़ता, उतना ही सब्र रखता हूँ?
- क्या मैं दिखावे के आधार पर लोगों के खर्च करने की क्षमता के बारे में अंदाज़ा लगा लेता हूँ?
- क्या मैं कुछ कस्टमर्स को ज़्यादा ध्यान देता हूँ या बेहतर रिकमैन्डेशन देता हूँ?
- क्या मैंने कभी किसी की पहचान के बारे में मज़ाक किया है या कमेंट किया है, चाहे प्राइवेट में ही क्यों न हो?
- क्या मैं अपने जैसे लोगों की सेवा करने में ज़्यादा सहज महसूस करता हूँ?

अगर आपने किसी सवाल का जवाब "नहीं" या "शायद" दिया है, तो सुधार का मौका है।

सर्विस में भेदभाव के आम तरीके:

□ प्रोफाइलिंग: चोरी के खतरे को ध्यान में रखते हुए कुछ खास कस्टमर्स पर ज़्यादा ध्यान से नज़र रखना □

मान्यता: यह मान लेना कि कोई दिखने में अच्छा है और वह कोई चीज़ नहीं खरीद सकता □

अलग-अलग तरह का प्रयास: कुछ लोगों को कम से कम सर्विस देना, दूसरों को बहुत अच्छी सर्विस देना □

भाषा: गाली-गलौज, घिसी-पिटी बातें या छोटी-मोटी बातों का इस्तेमाल करना □ नज़रअंदाज़ करना: कुछ कस्टमर्स की शिकायतों को गंभीरता से न लेना □ बाहर

करना: कुछ कस्टमर्स को नज़रअंदाज़ करना या उनकी सेवा करने से बचना □ मज़ाक उड़ाना: बोलने के तरीके, कमज़ोरियों या खासियतों पर हँसना □ अनचाही

बातें: शरीर, खूबसूरती या पहचान पर कमेंट करना

## व्यवहार में समानता: ठोस कार्रवाई

1. अपनी सर्विस के तरीके को स्टैंडर्ड बनाएं

एक जैसा बेसलाइन बनाएं:

- हर ग्राहक के लिए एक जैसा अभिवादन
- एक जैसा ध्यान और आँखों का संपर्क
- वही धैर्य और देखभाल
- सेवा की समान गुणवत्ता

इसका मतलब हर किसी के साथ एक जैसा बर्ताव करना नहीं है - इसका मतलब है हर व्यक्ति की ज़रूरतों के हिसाब से खुद को ढालते हुए एक जैसी क्वालिटी और सम्मान पक्का करना।

2. अपनी धारणाओं की जाँच करें

कोई भी अंदाज़ा लगाने से पहले, पूछें:

- क्या मैं असल जानकारी के बजाय दिखावे के आधार पर अंदाज़ा लगा रहा हूँ?
- क्या मैंने पूछा है कि उस व्यक्ति को असल में क्या चाहिए?
- क्या मैं स्टीरियोटाइप दिखा रहा हूँ?

उदाहरण: □ अच्छे कपड़े पहने हुए कस्टमर्स को महंगी चीज़ें दिखाना, दूसरों को बजट वाली चीज़ें दिखाना □ "आज आप क्या ढूँढ रहे हैं?" और उनकी बताई गई असल ज़रूरतों पर जवाब देना

3. समावेशी भाषा का प्रयोग करें

लिंग:

- जब जेंडर पता न हो तो "they/them" का इस्तेमाल करें
- रिश्तों में अंदाज़ा न लगाएं ("अपने साथी" के बारे में सोचने के बजाय)  
"पति/पत्नी")

परिवार:

- पारिवारिक ढाँचे को मानकर न चलें • "आपके जीवन में बड़े लोग" के बजाय "आपके माता-पिता"

क्षमता:

- "विकलांग व्यक्ति" न कि "विकलांग व्यक्ति" • विकलांगता को उदाहरण के तौर पर इस्तेमाल न करें ("यह बेकार है," "अंधा है")

आयु:

- बुजुर्गों के लिए छोटे शब्दों का इस्तेमाल न करें ("युवा महिला," "प्यारी") • जब तक उन्हें सुनने में दिक्कत न हो, तब तक ज़ोर से न बोलें

#### 4. सम्मानपूर्वक रहने की जगह दें

दिव्यांग कस्टमर्स के लिए:  "मैं इसे आपके लिए आसान बनाने में कैसे मदद कर सकता हूँ?"  मदद ऑफ़र करें; ज़ोर न दें  व्यक्ति से बात करें, उनके साथी/सहायक से नहीं  नाकाबिलियत न मानें  सर्विस एनिमल्स को न पालें  व्यक्ति के बारे में ऐसे बात न करें जैसे वे वहाँ हैं ही नहीं

भाषा की दिक्कतों के लिए:  नॉर्मल स्पीड से साफ़ बोलें  आसान शब्दों का इस्तेमाल करें; मुहावरों से बचें  सब्र रखें; समझने के लिए समय दें  अगर हो तो विजुअल एड्स का इस्तेमाल करें  चिल्लाएँ नहीं (आवाज़ समझने में मदद नहीं करती)  एक्सेंट या भाषा की काबिलियत का मज़ाक न उड़ाएँ

धार्मिक ज़रूरतों के लिए:  सामग्री के बारे में सही जानकारी दें  प्रार्थना के समय और रीति-रिवाजों का सम्मान करें  जब हो सके खाने-पीने की पाबंदियों का ध्यान रखें

धार्मिक रीति-रिवाजों पर सवाल न उठाएँ या उन्हें जज न करें

### भेदभाव का जवाब

अगर आप भेदभाव देखते हैं:

एक सहकर्मी द्वारा:

1. अगर सुरक्षित हो तो दखल दें: "मुझे इस कस्टमर की मदद करने दें"
2. सही चैनल से रिपोर्ट करें, खासकर हमारे आने वाले RMS के ज़रिए 3. प्रभावित व्यक्ति की मदद करें 4. जो हुआ उसे डॉक्यूमेंट करें

एक ग्राहक द्वारा एक सहकर्मी के लिए:

1. अपने कलीग को सपोर्ट करें 2. मज़बूती से लेकिन प्रोफेशनल तरीके से कहें: "हम अपने सभी स्टाफ़ के साथ इज़्जत से पेश आते हैं"
3. ज़रूरत पड़ने पर मैनेजमेंट को शामिल करें 4. घटना का डॉक्यूमेंटेशन करें

अगर आप पर भेदभाव का आरोप है:

अच्छे इरादे होने पर भी, आप गलतियाँ कर सकते हैं या आपको गलत समझा जा सकता है।

अगर कोई कहता है कि आपने भेदभाव किया है:

1. बिना बचाव किए सुनें

- "मुझे बताने के लिए धन्यवाद। मैं समझना चाहता हूँ।"

2. अगर आपसे कोई गलती हुई हो तो दिल से माफ़ी मांगें

- "मैं माफ़ी चाहता हूँ। मेरा ऐसा कोई इरादा नहीं था, लेकिन मैं समझता हूँ कि ऐसा कैसे हुआ आर-पार।"

3. बहाने मत बनाओ

- "लेकिन मेरा मतलब यह नहीं था..." या "मेरे [पहचान] दोस्त हैं" कहने से बचें

4. बदलाव के लिए प्रतिबद्ध रहें

- "मुझे खुशी है कि आपने मुझे यह समझने में मदद की। मैं और ज़्यादा ध्यान रखूंगा।"

5. सही तरीके से फ़ॉलो अप करें

- अगर ज़रूरी हो तो मैनेजमेंट को रिपोर्ट करें • फ़ीडबैक पर सोचें • अपनी प्रैक्टिस में बदलाव करें

याद रखें: इरादे से ज़्यादा असर मायने रखता है। भले ही आपका नुकसान पहुंचाने का इरादा न हो, अगर किसी को आपका काम भेदभाव वाला लगा, तो उनका अनुभव सही है।

## अध्याय 8: उत्पीड़न को रोकना और सुरक्षित माहौल बनाना खाली स्थान

उत्पीड़न को परिभाषित करना

हैरेसमेंट एक ऐसा गलत व्यवहार है जो:

- किसी व्यक्ति की गरिमा का उल्लंघन करता है, या • डराने वाला, शत्रुतापूर्ण, अपमानजनक, अपमानजनक या आक्रामक माहौल बनाता है पर्यावरण

हैरेसमेंट हो सकता है:

- बोलकर: कमेंट्स, जोक्स, सवाल, रिमाक्स • बिना बोले: इशारे, घूरना, इमेज, लिखे हुए नोट्स • फिजिकल: बिना वजह छूना, मूवमेंट रोकना, जगह घेरना • डिजिटल: मैसेज, इमेज, सोशल मीडिया कॉन्टैक्ट

खास बात: अगर पाने वाले को यह पसंद नहीं आता, चाहे उसका इरादा कुछ भी हो, तो यह हैरेसमेंट है।

## उत्पीड़न के प्रकार

### 1. यौन उत्पीड़न

यौन प्रकृति का अवांछित व्यवहार, जिसमें शामिल हैं:

- अनचाहे सेक्सुअल कमेंट्स, जोक्स या इशारे • सेक्सुअल लाइफ या पसंद के बारे में सवाल • अनचाहे रोमांटिक/सेक्सुअल प्रपोज़ल
- शरीर या दिखावट के बारे में कमेंट्स • सेक्सुअल इशारे या तस्वीरें • अनचाहा छूना • व्हिड प्रो क्यो (सेक्सुअल फेवर के फायदे) • सेक्सुअल माहौल बनाना

अंतरराष्ट्रीय मानक:

- हिंसा और उत्पीड़न पर ILO कन्वेंशन नंबर 190
- CEDAW (महिलाओं के खिलाफ भेदभाव के उन्मूलन पर कन्वेंशन)

### 2. भेदभावपूर्ण उत्पीड़न

सुरक्षित विशेषताओं के आधार पर उत्पीड़न:

- नस्ल के आधार पर गाली-गलोज, मज़ाक या पुरानी सोच • धार्मिक मज़ाक या बेइज्जती • उम्र, विकलांगता या दिखावे के बारे में कमेंट • पहचान से जुड़े सवाल जो प्राइवैसी में दखल देते हैं • अलग-थलग करना या बुरा बर्ताव

### 3. सामान्य उत्पीड़न (धमकाना)

बार-बार बुरा बर्ताव करने से खराब माहौल बनता है:

- मौखिक दुर्व्यवहार
- सबके सामने बेइज्जती • काम में रुकावट डालना • धमकी देना या डराना • अकेला करना या अलग-थलग करना

## सर्विस में हैरेसमेंट कैसा दिखता है

ग्राहक कर्मचारी को परेशान कर रहा है:

- मना करने के बाद भी लगातार रोमांटिक रिश्ते बनाना • कर्मचारी के शरीर के बारे में सेक्सुअल कमेंट करना • नस्ल के आधार पर गाली देना या बेइज्जती करना • खास जेंडर/नस्ल के कर्मचारियों से सर्विस की मांग करना • पीछा करना, पीछा करना, या काम के बाहर आना • धमकी देना या डराना

कर्मचारी ग्राहक को परेशान कर रहा है:

- अनचाही फ़्लर्टिंग या कॉन्टैक्ट जानकारी मांगना • प्रोफ़ेशनल तारीफ़ के अलावा दिखावे पर कमेंट करना • भेदभाव वाली बातें • घूरकर किसी को असहज करना

कर्मचारी द्वारा कर्मचारी को परेशान करना:

- लगातार मज़ाक उड़ाना या धमकाना • सेक्सुअल एडवांस या कमेंट्स • भेदभावपूर्ण व्यवहार • काम का माहौल खराब करना

रोकथाम: उत्पीड़न मुक्त वातावरण बनाना

1. स्पष्ट सीमाएं

प्रोफ़ेशनल दूरी:

- दोस्ताना, दोस्त नहीं • गर्मजोशी भरा, अपनापन नहीं • मददगार, निजी नहीं

क्या सही है:  प्रोफ़ेशनल तारीफ़:

"लगता है आपको सच में पता है कि आप क्या ढूँढ रहे हैं"  फ़्रेंडली बातचीत: मौसम, लोकल इवेंट्स, आम टॉपिक  हेल्पफुल: "क्या मैं आपको इसमें मदद कर सकता हूँ?"

क्या गलत है:  पर्सनल तारीफ़: "तुम

सच में बहुत अट्रैक्टिव हो"  गुस्से में सवाल: "क्या तुम सिंगल हो?" "तुम कहाँ रहते हो?"

प्रोफ़ेशनल नॉर्म्स से ज़्यादा फिजिकल कॉन्टैक्ट

2. पढ़ना और बेचैनी का सम्मान करना

किसी के असहज होने के संकेत:

- पीछे हटना या दूरी बनाना • छोटे, बंद जवाब • आँख मिलाने से बचना • विषय बदलना • हाथ क्रॉस करना या बचाव की मुद्रा • बोलकर इशारे करना: "मुझे जाना चाहिए," "मुझे जल्दी है"

आपका जवाब:

- तुरंत जगह दें • प्रोफ़ेशनल दूरी पर लौटें

- "क्या गलत है?" मत पूछो • उनकी सीमा का सम्मान करो

### 3. "रीजनेबल पर्सन" टेस्ट

कुछ कहने या करने से पहले पूछें:

- "क्या एक समझदार इंसान को यह अच्छा नहीं लगेगा?" • "क्या मैं चाहूँगा कि कोई मेरे परिवार के सदस्य से ऐसा कहे/करे?" • "क्या मैं काम पर ध्यान दे रहा हूँ, या पर्सनल कामों में उलझ रहा हूँ?"

अगर कोई शक हो, तो प्रोफेशनलिज़्म की तरफ बढें।

### उत्पीड़न का जवाब देना

अगर आपको परेशान किया जा रहा है:

एक ग्राहक द्वारा:

1. मज़बूती से लेकिन प्रोफेशनल तरीके से बाउंड्री तय करें • "मैं इसमें कम्फर्टेबल नहीं हूँ।"

- "प्लीज़ मुझसे इस तरह बात मत करो।"

2. हो सके तो खुद को हटा दें 3. मैनेजमेंट को रिपोर्ट करें

4. याद रखें: आप कस्टमर के लिए परेशानी सहने

के लिए मजबूर नहीं हैं  
संतुष्टि

एक सहकर्मी द्वारा:

1. इसे साफ़-साफ़ बताएं: "यह ठीक नहीं है।" "रुको।"
2. सब कुछ डॉक्यूमेंट करें: तारीख, समय, गवाह 3. सही चैनल से रिपोर्ट करें 4. अपने अधिकार जानें: रिपोर्ट करने पर आपसे बदला नहीं लिया जा सकता

अगर आप हैरेसमेंट देखते हैं:

बाईस्टैंडर इंटरवेंशन के 5 D:

1. डायरेक्ट: अगर सेफ़ हो तो सीधे दखल दें - "अरे, यह ठीक नहीं है।"
2. ध्यान भटकाना: बात को बीच में टोकें - "एक्सक्यूज़ मी, क्या मैं आपसे कुछ पूछ सकता हूँ?"
3. काम सौंपना: मैनेजमेंट, सिक्योरिटी, साथ काम करने वालों से मदद लें 4. देर करना: बाद में पूछना - "क्या आप ठीक हैं?"
5. डॉक्यूमेंट: टारगेट को सपोर्ट करने के लिए जो हुआ उसे रिकॉर्ड करें

### "तारीफ" पर एक नोट

के अंतर:

प्रशंसा करना:

- किसी व्यक्ति द्वारा चुनी गई किसी चीज़ के बारे में (स्टाइल, स्किल्स) • प्रोफेशनल कॉन्टेक्ट • वन-टाइम

- जवाब की कोई उम्मीद नहीं • सीमाओं का सम्मान करता है

उत्पीड़न:

- शरीर के बारे में • पर्सनल/सेक्सुअल • बार-बार या लगातार • जवाब मांगता है • तकलीफ़ को नज़रअंदाज़ करता है

उदाहरण: □ सही: "यह एक अच्छी जैकेट है" (एक बार, फिर इसे गिरा दें) □ परेशान करना: "नुम उसमें हॉट लग रही हो" या असहजता दिखाने के बाद बार-बार की गई टिप्पणियाँ

नियम: काम पर ध्यान दें, व्यक्ति के शरीर पर नहीं।

