

भाग २ नैत कताका स दधान्तहरू सेवा

अध्याय ४ व्यावसाय कताको व श्वव्यापी स दधान्तहरू नैत कता

सेवामा नैत कताको पर चय

नैत कता भनेको व्यवहार र न रणय ल ने परक् यालाई न यन्त्रण गर्ने नैत क स दधान्तहरू हुन्। व्यावसाय क सेवामा नैत कताले सबै अन्तरक्र यामा व श्वास स्थ रता र मर्यादाको जग प्रदान गर्दछ।

यी स दधान्तहरू न म्नाबाट ल इएका हुन्

- संयुक्त राष्ट्र संघको मानव अध कारको व श्वव्यापी घोषणापत्र • अन्तर्राष्ट्र य श्रम संगठनको महासन्ध • संयुक्त राष्ट्र संघको व श्वव्यापी कम्प्याक्ट स दधान्तहरू • अग्रणी आत थयसेवा संस्थाहरूबाट व्यावसाय क कोडहरू • बहुराष्ट्र य उद्यमहरूको लाग OECD द शान र्देशहरू • पारदर्श ता अन्तर्राष्ट्र य मापदण्डहरू

मुख्य नैत क स दधान्तहरू

१. मानव मर्यादाको सम्मान

स दधान्त प्रत्येक व्यक्त को अन्तर्न ह त मूल्य हुन्छ र पर स्थ त व्यवहार वा पह चान जस्तोसुकै भए पन सम्मानको योग्य हुन्छ।

अभ्यासमा

- प्रत्येक ग्राहकलाई मूल्यवान व्यक्त को रूपमा व्यवहार गर्नुहोस् लेनदेन होइन • कह ल्यै पन ग ल्ला नगर्नुहोस् तुच्छ नठान्नुहोस् वा अनादरपूर्ण कुरा नगर्नुहोस् • कठ न व्यवहार प्रायः पीडातनावबाट उत्पन्न हुन्छ भनेर पह चान गर्नुहोस् • प्रत फल नद ढा पन श ष्टाचार कायम राख्नुहोस्

अन्तर्राष्ट्र य फाउन्डेसन संयुक्त राष्ट्र संघको मानव अध कारको व श्वव्यापी घोषणापत्र धारा १ सबै मानवहरू स्वतन्त्र जन्मेका छन् र मर्यादा र अध कारमा समान छन्।

२. इमानदारी र सत्यता

स दधान्त सबै स चारमा सत्यवादी हुनुहोस् मूल्यमान्यता र व्यवहार बीच एकरूपता कायम राख्नुहोस्।

अभ्यासमा

- उत्पादनसेवानीत हट्टोको बारेमा सही जानकारी प्रदान गर्नुहोस् • अनुमान गर्नुको सट्टा थाहा नभएको बेला स्वीकार गर्नुहोस् • वाचा र प्रत बदधताहरू राख्नुहोस् • गलतीहरू इमानदारीपूर्वक स्वीकार गर्नुहोस् • ब क्री गर्न वा दवनद्वबाट बचन कह ल्यै भ्रम त नगर्नुहोस्

अन्तर्राष्ट्र य फाउन्डेसन संयुक्त राष्ट्र ग्लोबल कम्प्याक्ट स दधान्त १० भ्रष्टाचार व रुद्ध काम

३. न षपक्षता र समानता

स दधान्त भेदभाव वा पक्षपात ब ना सबै मान सहरुलाई समान व्यवहार गर्नुहोस्।

अभ्यासमा

- प्रत्येक ग्राहकलाई समान गुणस्तरको सेवा प्रदान गर्ने • उपस्थ त जात ल ड्ग उमेर अपाङ्गताको आधारमा न्याय नगर्ने • व्यक्त गत मनपर्नेमन नपर्ने कुराको आधारमा कुनै प्राथम कता नद ने • व भ न्न आवश्यकताहरूको लाग पहुँच सुन श्च त गर्ने

अन्तर्राष्ट्र य फाउन्डेसन

- संयुक्त राष्ट्रसंघको व श्वव्यापी घोषणापत्र धारा ७ कानूनको अगाड सबै समान छन् • भेदभाव सम्बन्धी ILO महासन्ध नम्बर १११

४. ज म्मेवारी र जवाफदेह ता

स दधान्त कार्यहरू पर णामहरू र ग्राहक अनुभवमा तपाईंको भूम काको स्वाम त्व ल नुहोस्।

अभ्यासमा

- गलतीहरूको ज म्मेवारी स्वीकार गर्नुहोस् • प्रत बदधताहरू पूरा गर्नुहोस् • समस्याहरूको लाग अरूलाई दोष नद नुहोस् • समस्याहरू समाधान गर्न पहल गर्नुहोस्
- तपाईंको व्यवहारले अरूलाई कसरी असर गर्छ भनेर पह चान गर्नुहोस्

. करुणा र सहानुभूत

स दधान्त दयालुताका साथ अरूको भावना र आवश्यकताहरू बु न्न र प्रत कर या द न सकर य रूपमा काम गर्नुहोस्।

अभ्यासमा

- ग्राहकको दृष्ट कोणबाट पर स्थ त हट्टो नुहोस् • शब्दहरू मात्र होइन भावनाहरूको जवाफ द नुहोस्

- कसैलाई संघर्ष गर्दा साँचो हेरचाह देखाउने • कसैलाई थप मद्दत चाह एमा न्यूनतम भन्दा बढी गर्ने

६. गोपनीयता र गोपनीयता

स दधान्त ग्राहकहरूको व्यक्तिगत जानकारी र मर्यादाको रक्षा गर्नुहोस्।

अभ्यासमा

- अनध कृत व्यक्ति हूँसँग ग्राहकको जानकारीको बारेमा छलफल नगर्नुहोस् • ग्राहकहरूको बारेमा गफ नगर्नुहोस् • व्यक्तिगत डेटा सुरक्षा त रूपमा ह्यानडल गर्नुहोस् • सार्वजनिक स्थानहरूमा पनि गोपनीयताको सम्मान गर्नुहोस्

अन्तर्राष्ट्रिय फाउन्डेसन

- संयुक्त राष्ट्र संघको विश्वव्यापी घोषणापत्र धारा १२ गोपनीयताको अधि कार • GDPR र अन्तर्राष्ट्रिय डेटा सुरक्षा मापदण्डहरू

७. व्यावसायिक कता

स दधान्त आफ्नो भूमिका र संस्थाको प्रतिष्ठा कायम राख्दै उपयुक्त सीमा क्षमता र आचरण कायम राख्नुहोस्।

अभ्यासमा

- कार्यस्थलको मापदण्ड अनुसार पहिचान लगाउने र प्रस्तुत गर्नु • उपयुक्त भाषा प्रयोग गर्ने • व्यावसायिक व्यक्तिगत सीमा कायम राख्ने • न रन्तर सीप र ज्ञान विकास गर्ने • समयमै आइपुग्ने र जम्मेवारी पूरा गर्ने

नैतिक रणनीति र रूपरेखा

नैतिक दुवै धाहूको सामना गर्दा

चरण १ नैतिक मुद्दा पहिचान गर्नुहोस्

कुन स दधान्त वा मूल्यमान्यताहरू बाध छन्

चरण २ सरोकारवालाहरूलाई वार्ता गर्नुहोस्

को प्रभाव त हुन्छ ग्राहक सहकर्मी कम्पनी तपाईं आफै

चरण ३ वकल्पहरूको मूल्याङ्कन गर्नुहोस्

सम्भावित कार्यवधिहरू के के हुन सक्छन्

प्रत्येकको परिणाम के के हुन सक्छन्

चरण ४ नैत क स दधान्तहू लागू गर्नुहोस्

कुन व कल्प मुख्य स दधान्तहूसँग सबैभन्दा राम्रोसँग मेल खान्छ

चरण न रण्य गर्नुहोस् र कदम चालनुहोस्

सबैभन्दा नैत क पाठ्यक्रम छनौट गर्नुहोस् र लागू गर्नुहोस्

चरण ६ प्रत ब म्ब त गर्नुहोस्

तपाईंले के स कुनभयो के तपाईं केही फरक तर काले गर्नुहुन्छ

स दधान्तहू बा एमा

कह लेकाही नैत क स दधान्तहू बा एको जस्तो देख न्छ

- इमानदारी बनाम करुणा कठोर सत्य बोल्ने क भावनाहरूलाई जोगाउने
- न षपक्षता बनाम व्यक्त गत आवश्यकता व शेष पर स्थ त हूको लाग न यमहू मोड्ने
- ग्राहक व रुद्ध कम्पनीप्रत को वफादारी यी व परीत देख न्छन् भने के हुन्छ

समाधान रणनीत

१. उच्चतम भलाइ खोजनुहोस् संलग्न सबैको कल्याण के ले गर्छ
२. अरूसँग परामर्श गर्नुहोस् पर्यवेक्षकसहकर्मीहरूबाट मार्गदर्शन ल नुहोस्
३. दीर्घकालीन प्रभावलाई व चार गर्नुहोस् यसले कस्तो उदाहरण स्थाप त गर्छ
४. मानवीय मर्यादालाई प्राथम कता द नुहोस् शंका लागेमा मानवलाई सबैभन्दा राम्रो सम्मान गर्ने व कल्प छनौट गर्नुहोस् मूल्य

सम् नुहोस् जट ल दुव धाहू तपाईं एकलै पार गर्न अपेक्षा गर एको छैन। संस्थाहरूसँग मार्गदर्शनको लाग माध्यमहू हुनुपर्छ।

अध्याय सम्मान मर्यादा र मानव अध कार सेवा

जग व श्वव्यापी मानव अध कार

संयुक्त राष्ट्र संघको मानव अध कारको व श्वव्यापी घोषणापत्र १ ४ ले प्रत्येक मानवलाई जहाँसुकै सधै लागू हुने मौल क अध कारहरू स्थाप त गर्दछ। एक सेवा पेशेवरको रूपमा तपाईं दैन क रूपमा यी अध कारहरूको सम्मान गर्ने अग्रपंक्त मा हुनुहुन्छ।

सेवासँग सम्बन्ध त मुख्य लेखहरू

धारा १ सबै मानव जन्मजात स्वतन्त्र र मर्यादा र अध कारमा समान छन्। प्रत्येक ग्राहक र सहकर्मी समान व्यवहार र सम्मानको हकदार छन्।

धारा २ जात रंग ल ड्य भाषा धर्म राजनीत क वा अन्य व चार राष्ट्र य वा सामाज क उत्पत्त सम्पत्त जन्म वा अन्य स्थ त को भेदभाव ब ना अध कार। तपाईंको सेवा भेदभावबाट मुक्त हुनुपर्छ।

धारा कसैलाई पन यातना द इने छैन वा कूर अमानवीय वा अपमानजनक व्यवहार गर ने छैन। सबै व्यवहारले मानवीय मर्यादा कायम राख्नु पर्छ अपमान उपहास कूरता नहुनु।

धारा ७ कानूनको अगाड सबै समान छन् र भेदभाव ब ना समान संरक्षणको हकदार छन्। सबैजना न षपक्ष समान व्यवहारको हकदार छन्।

धारा १२ कसैको पन गोपनीयता पर वार घर वा पत्राचारमा मनमानी हस्तक्षेप गर ने छैन न त सम्मान र प्रत ष्टामा आक्रमण गर नेछ। गोपनीयताको सम्मान गर्नुहोस् र गफ नगर्नुहोस्।

व्यवहारमा सम्मान दैन क अभ्यासहरू

१. सम्मानका साथ अभिवादन

तपाईंले कसैलाई कसरी अभिवादन गर्नुहुन्छ भन्ने कुराले तपाईंलाई व्यक्त को रूपमा हेर्नुहुन्छ वा असुव थाको रूपमा हेर्नुहुन्छ भन्ने कुरालाई संकेत गर्छ।

मर्यादाको सम्मान गर्ने अभ्यासहरू आँखा सम्पर्क गर्नुहोस् सांस्कृतिक रूपमा उपयुक्त वास्तविक मुस्कान प्रयोग गर्नुहोस् ३ सेकेन्ड भन्दा त्र उपस्थित त स्वीकार गर्नुहोस् सम्मानजनक अभिवादन प्रयोग गर्नुहोस् उनीहरूको सामना गर्न उभनुहोस् त बनाउनुहोस्

मर्यादालाई कमजोर पार्ने अभ्यासहरू सेवा कसैको उपस्थित त लाई बेवास्ता गर्दै न रन्तर सहकर्मी गर्दा कुराकानी फोन वा अन्यत्र हेर्दै सास फेर्दै वा देखाउँदै जलन त नीहरूलाई अवरोधको रूपमा व्यवहार गर्दै

२. उपस्थित त सहित सुन्ने

साँच्चै सुन्नु भनेको सम्मानको सबैभन्दा गहरो रूप हो।

सक्रिय सुन्नाले मर्यादाको सम्मान गर्छ

पूरा ध्यान दनुहोस्।

उपयुक्त आँखा सम्पर्क बनाउनुहोस्

तपाईं सुन्दै हुनुहुन्छ भनेर देखाउनुहोस् म बुझ्छु भनी टाउको हल्लाउनुहोस्

अवरोध नगर्नुहोस्

बुझ्नु अघि सुन्नु शर्त त गर्नु स्पष्ट पार्नुहोस्

वास्तवमा के भनएको थियो त्यसको जवाफ दनुहोस्

कम सुन्नाले मर्यादालाई कमजोर बनाउँछ

कोही बोल्दा धेरै काम गर्ने

आफ्ना वाक्यहरू समाप्त गर्दै

बुझ्नु अघि समाधानहरूमा बाधा पुऱ्याउनु

चन्ताहरू खारेज गर्दै

अनुमानहरू गर्दै

३. सम्मानजनक भाषा

शब्दहरूमा मर्यादालाई सम्मान गर्ने वा हान पुऱ्याउने ठूलो शक्ति हुन्छ।

सम्मानजनक भाषा

सर म्याडम त नीहरू उपयुक्त भएमा
म तपाईंलाई कसरी मदद गर्न सकछु
म बु छु
तपाईंको धैर्यताको लागि धन्यवाद
ल ड्ग सम्बन्धको बारेमा धारणाहरूबाट बच्ने

मर्यादामा हान पुर् याउने भाषा

अनुमत ब ना उपनामहरू हुन स्वीटी बॉस
कषुद्रता देखाउने कमजोरीहरू
पह चानपर स्थ त को बारेमा अनुमानहरू
व्यंग्य वा उपहास
ग्राहकहरूको बारेमा कुरा गर्दै मानौं उपस्थ त छैनन्

४. शारीर क सम्मान

व्यक्त गत ठाउँ उपयुक्त दूरी कायम राख्नुहोस् सामान्यतया १२० २०० सेन्ट म टर

शारीर क सम्पर्क

- ग्राहकद्वारा सुनु गर एको वा स्पष्ट रूपमा उपयुक्त नभएसम्म सामान्यतया बेवास्ता गर्नुहोस्
- सांस्कृत क रूपमा उपयुक्त र स्वागतयोग्य हुँदा हात म लाउने
- सहमत ब ना कह ल्यै नछुनुहोस्
- फरक ल ड्ग भएका व्यक्त हरूसँग व शेष गरी सचेत रहनुहोस्

पहुँचयोग्यता

- भौत क वातावरण पहुँचयोग्य छ भनी सुन श्च त गर्नुहोस्
- असक्षमता नमानीकन सहयोग प्रदान गर्नुहोस्
- ढ लो सर्ने ग्राहकहरूसँग धैर्य गर्नुहोस्
- व भ न्न शारीर क क्षमताहरू अनुसार सेवालाई अनुकूलन गर्ने

भेदभाव पह चान गर्ने र रोकथाम गर्ने

भेदभाव भनेको वास्तव क आवश्यकता वा पर स्थ त सँग सम्बन्ध त नभएका व शेषताहरूको आधारमा मान सहरूलाई फरक व्यवहार गर्नु हो। यसले मानव मर्यादा र अन्तर्राष्ट्र य कानूनको उल्लङ्घन गर्दछ।

संरक्ष त व शेषताहरू

कह ल्यै पन न म्न कुराहरूको आधारमा भेदभाव नगर्नुहोस्

- जात वा जातीयता
- रङ
- राष्ट्र य मूल
- धर्म वा व श्वास
- ल ड्ग पह चान वा अभ व्यक्त
- यौन ँकाव
- उमेर

- अपाङ्गता शारीर क वा मानस क • गर्भावस्था वा
- पार वार क स्थ त • सामाज क आर्थ क
- स्थ त
- उपस्थ त • भाषा वा
- उच्चारण

भेदभावका रूपहरू

प्रत्यक्ष भेदभाव

- संरक्षण त व शेषताको कारणले सेवा अस्वीकार गर्ने • यी कारकहरूको आधारमा कम गुणस्तरको सेवा प्रदान गर्ने • फरक मूल्य ल ने

अप्रत्यक्ष भेदभाव

- केही समूहहरूलाई असमान रूपमा असर गर्ने नीत हरू • केही व्यक्ति हरूलाई बाहेक अनावश्यक आवश्यकताहरू • व व धतालाई ध्यान नद ई सेवा ड जाइनहरू

उत्पीडन

- कसैको पह चानको बारेमा अनावश्यक ट प्पणीहरू • रूढीवादी धारणाहरूमा आधार त चुट्क लाहरू • शत्रुतापूर्ण वातावरण स र्जना गर्ने

पीड तकरण

- भेदभावको बारेमा गुनासो गरेको कारणले कसैलाई नराम्रो व्यवहार गर्नु • अरूको गुनासोलाई समर्थन गर्नेहरू व उद्ध बदला ल नु

आफ्नै पूर्वाग्रहहरू पह चान गर्ने

सबैसँग अवचेतन पूर्वाग्रहहरू हुन्छन् मानस क सर्कटहरूले अनुच तन रण्यहरू न मृत्याउँछ। जागरूकता पह लो कदम हो।

सामान्य पूर्वाग्रहहरू

- आत्मीयता पूर्वाग्रह तपाईं जस्तै व्यक्ति हरूलाई समर्थन गर्ने • हेलो प्रभाव एउटा व शेषताको आधारमा सकारात्मक गुणहरू मान्ने • हर्न प्रभाव एउटा व शेषताको आधारमा नकारात्मक गुणहरू मान्ने
- पुष्ट करण पूर्वाग्रह स्ट र योटाइपहरू पुष्ट गर्न व्यवहारको व्याख्या गर्ने • व शेषता पूर्वाग्रह पर स्थ त को सट्टा चर त्रलाई व्यवहारको श्रेय द ने

पूर्वाग्रहको प्रत रोध

१. तपाईंमा पूर्वाग्रहहरू छन् भनेर स्वीकार गर्नुहोस् सबैलाई हुन्छ
२. व भ न्न संस्कृत पह चानको बारेमा आफूलाई श क्ष त गर्नुहोस्

३. ढ लो गर्नुहोस् द्युत न र्णयहरू बढी पक्षपाती हुन्छन् ४. पह चानमा

होइन व्यवहारमा ध्यान केन्द्र त गर्नुहोस् .

प्रत कर या प्राप्त गर्नुहोस् हाम्रो NFC तत्काल कार्डहरू द्वारा अवलोकन गर एको पूर्वाग्रहलाई बोलाउन व श्वसनीय अरूलाई सोधनुहोस् ६. प्रणालीहरू प्रयोग गर्नुहोस् मानकीकृत प्रकर् याहरूले पूर्वाग्रहका अवसरहरूलाई कम गर्दछ

सांस्कृत क सम्मान र संवेदनशीलता

तपाईंले धेरै सांस्कृत क पृष्ठभूम का मान सहृको सेवा गर्नुहुनेछ। सांस्कृत क सम्मानको लागि आवश्यक पर्दछ

१. जागरूकता

- आफ्नो संस्कृत व श्वव्यापी छैन भनेर पह चान गर्नुहोस् • संस्कृत अनुसार फरकफरक अभ्यासहरू बु ़ुहोस् • सामान्य सांस्कृत क भ न्ताहरूको बारेमा जान्नुहोस्

२. सम्मान

- फरक भएकाले अभ्यासहरूलाई अनौठो वा गलत भनेर मूल्याङ्कन नगर्नुहोस् • धार्म क अभ्यासहरूको सम्मान गर्नुहोस् आहार प्रत बन्ध प्रार्थना पह रन • स चार शैलीमा लच लो हुनुहोस् • अनुमानहरूबाट बचनुहोस्

३. अनुकूलन

- व भ न्न आवश्यकताहरूलाई सम्बोधन गर्ने व कल्पहरू प्रस्ताव गर्नुहोस् • सामान्य भाषाहरूमा मुख्य वाक्यांशहरू स कनुहोस् • आराम स्तरको आधारमा दृष्ट कोण समायोजन गर्नुहोस्

सामान्य सांस्कृत क भ न्ताहरू

- आँखाको सम्पर्क केही संस्कृत हरूमा प्रत्यक्ष अरूमा अनादरपूर्ण • व्यक्त गत ठाउँ उल्लेखनीय रूपमा फरक हुन्छ • प्रत्यक्षता केहीले प्रत्यक्ष स चारलाई महत्व द न्छन् अरूले यसलाई असभ्य ठान्छन् • समयन ष्ठतामा जोड फरक हुन्छ • न र्णय ल ने व्यक्त गत बनाम सामूह कपर वार • ल ड्या गत शीलता सेवा प्रदायकको बारेमा प्रथम कताहरू फरक हुन सक्छन्

बचनुहोस्

- स्ट र योटाइड ड संस्कृत का सबै समान छन् भन्ने मान्दै • सांस्कृत क व न योजन प्रचलनहरूलाई मनोर ज्ञनको रूपमा व्यवहार गर्ने • सूक्ष्म आक्रामकता संस्कृत पह चानमा आधार त सूक्ष्म अपमान • फेट साइजेशन व्यक्त गत भन्दा व देशीको रूपमा व्यवहार गर्ने

अन श्च त हुँदा

- आदरपूर्वक सोधनुहोस् तपाईंलाई के गर्दा सबैभन्दा सहज हुन्छ • ग्राहकको न र्देशन पालना गर्नुहोस्

कठ न क्षणहरूमा मर्यादा

ग्राहक न राश हुँदा

उनीहरूको गर माको लाग आवश्यक छ

- न रणय ब ना सुनुवाइ हुनु • भावनाहरू स्वीकार गर्नु • गुनासो नभए पन उच त रूपमा व्यवहार गर्नु • अपमान त नहुनु
- सार्वजन क रूपमा कह ल्यै सच्याउनुलज्ज त पारु हुँदैन • इमानदार परत कर या प्राप्त गर्नु

मर्यादा कस्तो देख न्छ म देख्न सकूछ क यो न राशाजनक भएको छ। मलाई के भयो भनेर बु न्द नुहोस् र यसलाई सच्याउन म के गर्न सकूछ भनेर हेरनुहोस्।

मर्यादा उल्लंघन गर्ने कुरा तपाईं अत्यध क परत कर या द इरहनुभएको छ। त्यो हाम्रो नीत मात्र हो। म केही गर्न सक्द न।

ग्राहकले गल्ती गर्दा

उनीहरूको गर माको लाग आवश्यक छ

- मूर्ख महसुस नगराइने • आफ्नो पह चान बचाउन अनुमत द इने • आवश्यक परेमा कोमल सुधार • गोपनीयता चुपचाप सुधार गर्दै सार्वजन क रूपमा होइन

मर्यादा कस्तो देख न्छ मलाई यो स्पष्ट पारन मददत गर्न द नुहोस् यो अल भ्रामक छ। तपाईंले खोज रहनुभएको कुरा वास्तवमा यही छ।

मर्यादा के ले उल्लङ्घन गर्छ होइन तपाईंले गलत गर्नुभयो। यो यसरी काम गर्दैन। तपाईं त्यहाँ जानुपर्छ।

अध्याय ६ न ष्ठा इमानदारी र पारदर्श ता

इमानदारी क न महत्त्वपूर्ण छ

व श्वास सबै सम्बन्धहरूको जग हो सेवा सम्बन्धहरू सह ता। इमानदारीले व श्वास न र्माण गर्छ बेइमानीले यसलाई नष्ट गर्छ।

अन्तर्राष्ट्र य व्यापार नैत कता मापदण्डहरू UN ग्लोबल कम्प्याक्ट OECD द शान र्देशहरू व्यावसाय क संह ताहरू ले इमानदारी र न ष्ठालाई गैरवार्तायोग्यको रूपमा पह चान गर्दछ।

सेवामा इमानदारीको दायरा

१. सटीक जानकारी

- उत्पादनसेवाहरूको सत्य व वरण
- मूल्य न र्धारण शुल्क नीत हरूको बारेमा इमानदार
- उपलब्धता र समयको बारेमा सटीक
- सामग्री उत्पत्त व श ष्टताहरूको बारेमा सही जानकारी

२. थाहा नभएको बेला स्वीकार गर्नु

- अनुमान गर्नु भन्दा अज्ानता स्वीकार गर्नु राम्रो
- पत्ता लगाउन प्रस्ताव गर्नुले सम्मान देखाउँछ

उदाहरण

म तपाईंलाई सही जानकारी द न्छु क भनेर न श्च त गर्न त्यो त एकदमै राम्रो प्रश्न हो। मलाई भन्न द नुहोस् ज्ानपूर्ण जाँचको लागि केह बनाउँदैछु।

३. गल्तीहरू स्वीकार गर्ने

- तुरुन्तै गल्तीहरू स्वीकार गर्नुहोस्
- कुनै बहाना ब ना ज म्मेवारी ल नुहोस्
- संकल्पमा ध्यान केन्द्र त गर्नुहोस्

उदाहरण आशा छ क उनीहरूले याद गर्दैनन् वा प्रणालीको त्रुट लाई दोष द ँदैनन्। मलाई म माफी चाहन्छु मैले एउटा तुरुन्तै त्यो सच्याउन द नुहोस्।

४. वाचा पूरा गर्ने

- तपाईंले जे गर्न सक्नुहुन्छ त्यसमा मात्र प्रत बद्ध हुनुहोस्
- प्रत बद्धताहरू पूरा गर्नुहोस्
- यद तपाईंले वाचा पूरा गर्न सक्नुहुन्न भने सक् य रूपमा कुराकानी गर्नुहोस्

उदाहरण म यो म नेटमा तयार पार्नेछु यसलाई १ म नेट लाग्छ भन्ने थाहा पाउँदा यसले लगभग १० १२ म नेट। म यो राम्ररी तयार भएको सुन श्च त गर्नेछु।

सीमाहरूको बारेमा पारदर्श ता

- तपाईं के गर्न सक्नुहुन्छ र के गर्न सक्नुहुन्न भन्ने बारेमा इमानदार हुनुहोस्
- नीत हरू स्पष्ट रूपमा व्याख्या गर्नुहोस्
- न राश हुनबाट बच्न धेरै वाचा नगर्नुहोस्

उदाहरण पक्कै पन कुनै समस्या छैन त्यसपछ डेल भरी गर्न असफल म बु छु क न तपाईं त्यो चाहनुहुन्छ। दुर्भाग्यवश म त्यो गर्न सक्द न क नभने कारण । यसको सट्टा म के गर्न सक्छु त्यो वैकल्प क हो। के त्यो काम गर्छ

बेइमानीका रूपहरूबाट बच्न

१. कम सनको ूट प्रत्यक्ष ूट

स्पष्ट रूपमा ूटा कथनहरू।

क न हान कारक

- पत्ता लाग्ने ब त्त कै व श्वासलाई तुनुनै नष्ट गर्छ • न राशाजनक अपेक्षाहरू स र्जना गर्छ • व्यावसाय क नैत कताको उल्लङ्घन गर्छ

२. छुटकाराका ूटहरू सत्यलाई लुकाएर

सान्दर्भ क जानकारी स्वयंसेवा नगर्ने।

उदाहरणहरू

- उत्पादन फ र्ताको बारेमा उल्लेख नगर्नु • कम लागत भएका राम्रा व कल्पहरूको बारेमा जानकारी द न असफल हुनु • तपाईंलाई थाहा भएका सीमा तताहरू खुलासा नगर्नु

क न हान कारक

- ग्राहकहरूले के सा ा गर एको थ एन भनेर पत्ता लगाउँदा उनीहरूलाई हेरफेर गर एको महसुस हुन्छ • सूच त सहमत को स दधान्त उल्लङ्घन गर्दछ

३. अस्पष्टता मार्फत भ्रम त पार्ने

प्राव ध क रूपमा सत्य कथनहरूले गलत प्रभाव स र्जना गर्छन्।

क न हान कारक

- प्राव ध क रूपमा सुरक्ष त भए पन छल जस्तो लाग्छ • ग्राहक एजेन्सीलाई कमजोर बनाउँछ • प्रत ष्टामा हान पुर् याउँछ

४. ूटा चापलुसी वा हेरफेर

व्यवहारलाई प्रभाव पार्न कपटी प्रशंसा वा भावनात्मक हेरफेर।

क न हान कारक

- मान सहूले न ष्टाहीनता महसुस गर्छन् • ग्राहकहरूलाई सेवा गर्ने भन्दा हेरफेर गर्ने वस्तुको रूपमा व्यवहार गर्छन् • प्रामाण कताको उल्लङ्घन गर्छन्

खैरो क्षेत्रहरू जब इमानदारी जट ल हुन्छ

अवस्था १ इमानदारी बनाम चालबाजी

ग्राहकले सोध्छन् के यो राम्रो देख न्छ छनौटको बारेमा तपाईंलाई अप् य लाग्छ।

गलत चोट पुर् याउने क्रूर इमानदारी सही इमानदार तर व्यवहार क

- उनीहरूको प्राथम कतामा ध्यान केन्द्र त गर्नुहोस् तपाईंलाई यो कसरी मन पर्छ भन्ने कुराले फरक पार्छ। • जानकारी प्रदान गर्नुहोस् केही मान सहू कारण को कारणले वैकल्प क रुचाउँछन्। • स्वायत्ततालाई समर्थन गर्नुहोस् यद तपाईं यससँग खुसी हुनुहुन्छ भने त्यो महत्त्वपूर्ण छ।

स धान्त इमानदारीको लाग हान कारक व चारहू सवेच्छाले प्रस्तुत गर्नु आवश्यक पर्दैन। तथ्य र ग्राहक सशक्त करणमा ध्यान केन्द्र त गर्नुहोस्।

अवस्था २ स्वाम त्व जानकारी

ग्राहकले कम्पनीको गोप्य कुरा वा आन्तर क नीत हूको बारेमा सोध्छन्।

सही दृष्ट कोण इमानदार सीमाहू

- म आन्तर क कम्पनी जानकारी सा ा गर्न सक्षम छैन तर म मददत गर्न पाउँदा खुसी छु हाम्रा उत्पादनहू सेवाहू बारे प्रश्नहू।

स धान्त इमानदारीमा उपयुक्त गोपनीयताको सम्मान गर्नु समावेश छ।

अवस्था ३ सहकर्मीका गल्तीहू

ग्राहकले तपाईंको सहकर्मीबाट खराब सेवाको बारेमा गुनासो गर्छन्।

गलत दृष्ट कोणहू

- सहकर्मीलाई बसमुन फ्याँकनु हो उनी भयानक छ न् • बचाउन टूट बोलनु त्यो कह ल्यै भएन

सही दृष्ट कोण इमानदार तर व्यावसाय क

- तपाईंलाई त्यो अनुभव भएकोमा मलाई माफ गर्नुहोस्। मलाई अह ले नै यो गर्न मददत गर्न द नुहोस्। • दोष होइन समाधानमा ध्यान केन्द्र त गर्नुहोस् • उपयुक्त भएमा म सुन श्च त गर्नेछु क प्रत क् या सही व्यक्त सम्म पुगोस् ताक हामी सुधार गर्नुहोस्।

स धान्त ग्राहकहू र सहकर्मीहूप्रत को वफादारीको लाग बेइमानी आवश्यक पर्दैन। समाधान र उपयुक्त प्रत क् या च्यानलहूमा ध्यान केन्द्र त गर्नुहोस्।

व श्वसनीयताको लाग प्रत ष्ठा न र्माण गर्दै

समयसँगै न रन्तर इमानदारीताले व श्वास न र्माण हुन्छ। एउटा टूले मह नौदेख को व श्वास न र्माणलाई नष्ट गर्न सक्छ।

व श्वास कसरी न र्माण गर्ने

१. स्थ रता सबै अन्तरकर् यामा भरपर्दो रूपमा इमानदार हुनुहोस् २. तत्परता समस्याहूलाई लुकाउनुको सट्टा तुरुन्तै सम्बोधन गर्नुहोस् ३. पारदर्श ता उपयुक्त हुँदा न रणयहू पछाड को क न व्याख्या गर्नुहोस् ४. व श्वसनीयता प्रत बद्धताहूमा पालना गर्नुहोस् . जवाफदेह ता गल्तीहूको ज म्मेवारी ल नुहोस् ६. नम्रता जब तपाईंलाई थाहा छैन वा गलत थ यो भने स्वीकार गर्नुहोस्

कम्पाउन्ड प्रभाव जब ग्राहकहूलाई थाहा हुन्छ क उनीहूले तपाईंलाई व श्वास गर्न सक्छन्

- त नीहू इमानदार गल्तीहूलाई बढी क्षमाशील हुन्छन्

- त नीहरू तपाईंका स फार सह्रूमा भर पर्छन्
- त नीहरू बारम्बार फर्कन्छन्
- त नीहरूले तपाईंलाई अरूलाई स फार स गर्छन्

जब बेइमानी दबाबमा पर्छ

कह लेकाहीं तपाईंलाई बेइमान हुन दबाब महसुस हुन सक्छ

- ब क्री गर्न अत र जनालाई प्रोत्साहन गर्ने व्यवस्थापन
- गलतीहरू ढाकछोप गर्ने सहकर्मीहरू
- ग्राहकहरूले तपाईंलाई न यमहरू मोडन दबाब द इरहेका छन्
- भ्रामक अभ्यासहरूसँग सम्बन्ध त व त्तीय प्रोत्साहनहरू

न ष्ठा कसरी कायम राख्ने

१. आफ्नो मूल्यमान्यता जानुहोस् दबाब आउनु अघ नै नैत क सीमाहरूमा स्पष्ट हुनुहोस्।
२. स्क्र प्ट प्रयोग गर्नुहोस् म त्यसो गर्न सहज छैन। मलाई अर्को समाधान खोज्न द नुहोस्।
३. सहयोग खोजनुहोस् व्यवस्थापन वा नैत कता च्यानलहरूसँग कुरा गर्नुहोस्
४. कागजात बेइमान हुन दबाबको रेकर्ड राख्नुहोस्
. आवश्यक परेमा बढावा द नुहोस् उपयुक्त माध्यमबाट प्रणालीगत बेइमानीको र पोर्ट गर्नुहोस्

सम् नुहोस् तपाईंको इमानदारी ब क्रीको लाग छैन। बेइमानीलाई दबाब द ने संस्थाहरूले अन्तर्राष्ट्र य नैत क मापदण्डहरू UN ग्लोबल कम्प्याक्ट उल्लङ्घन गर्छन् र तपाईंको सम् ौताको योग्य छैनन्।

अध्याय ७ भेदभाव व रोधी र समानता

अन्तर्राष्ट्र य कानुनी आधारहरू

सेवामा भेदभावले अन्तर्राष्ट्र य कानून र महासन्ध हरूको उल्लङ्घन गर्दछ जसलाई धेरैजसो देशहरू हस्ताक्षरकर्ता हुन्।

प्रमुख अन्तर्राष्ट्र य उपकरणहरू

ILO महासन्ध नम्बर १११ जात रंग ल ड्ग धर्म राजनीत क व चार राष्ट्र य न कासी वा सामाज क उत्पत्त को आधारमा भेदभावलाई न षेध गर्दछ।

सबै प्रकारका जातीय भेदभाव उन्मूलन सम्बन्धी संयुक्त राष्ट्रसंघीय अन्तर्राष्ट्र य महासन्ध CERD राज्यहरूलाई कुनै पन व्यक्त समूह वा संस्थाद्वारा हुने जातीय भेदभावलाई न षेध र अन्त्य गर्न आवश्यक छ।

मह ला व उद्घ हुने सबै प्रकारका भेदभाव उन्मूलनसम्बन्धी महासन्ध CEDAW सेवाहरूमा पहुँच सह त सबै क्षेत्रमा मह ला व उद्घ हुने भेदभाव उन्मूलन गर्न आवश्यक छ।

अपाङ्गता भएका व्यक्त हरूको अध कार सम्बन्धी महासन्ध CRPD उच त आवास र पहुँच आवश्यक छ।

भेदभाव बुद्धि

भेदभावका प्रकारहरू

१. प्रत्यक्ष भेदभाव संरक्षण तव शेषताको कारणले गर्दा स्पष्ट रूपमा कसैलाई कम अनुकूल व्यवहार गर्नु।

उदाहरणहरू

- जातीय कारणले सेवा अस्वीकार गर्ने • लिंगको आधारमा
- फरक फरक मूल्य लाने • अपाङ्गताको कारणले नम्र स्तरको सेवा प्रदान गर्ने • धर्मको बारेमा अपमानजनक टिप्पणी गर्ने

२. अप्रत्यक्ष भेदभाव नीति अभ्यासहरू तटस्थ देखिने तर असमान रूपमा केही समूहहरूलाई हानि पुऱ्याउने।

उदाहरणहरू

- धार्मिक अभ्यास बाहेक टाउको ढाक्न नपेध नीति • गैरमातृभाषीहरू बाहेक भाषामात्र सेवा • लिंगको आधारमा भेदभाव गर्ने उचाइ आवश्यकताहरू

३. उत्पीडन संरक्षण तव शेषतासँग सम्बन्धित अप्रत्यक्ष आचरण मर्यादा हनन गर्ने वा प्रतिकूल वातावरण सृजना गर्ने।

उदाहरणहरू

- जातिवादी ठट्टा वा टिप्पणीहरू • यौन उत्पीडन वा अवाञ्छित प्रगत • धार्मिक अभ्यासहरूको मजाक • अपाङ्गतासँग सम्बन्धित धम्की

४. पीडित बनाउने काम कसैलाई भेदभावको बारेमा गुनासो गरेको वा अरू कसैको गुनासोलाई समर्थन गरेको कारणले गर्दा नराम्रो व्यवहार गर्नु।

संरक्षण तव शेषताहरू

देश अनुसार कानून फरक भए तापनि अन्तर्राष्ट्रिय मापदण्डहरूले नम्र आधारमा भेदभाव विरुद्ध सुरक्षा प्रदान गर्दछ

तव शेषता

सेवा आवेदन

जात जातीयता	जातीयताको परवाह नगरी समान सेवा कुनै जातीय मजाक वा स्ट र योटाइपहरू छैनन् सांस्कृतिक संवेदनशीलता
लिंग	समान सेवा भूमिका वा क्षमताहरूको बारेमा कुनै धारणा छैन सम्मानजनक भाषा
यौन अभिमुखीकरण	समान सेवा साहेदारपत पत्नीपत्र सम्मान कुनै नरण्य नगर्ने
धर्म विश्वास	खानपान आवश्यकता पहिले रन प्रार्थना समयको सम्मान कुनै उपहास वा धर्म परवर्तन नगर्ने
उमेर	समान गुणस्तरीय सेवा कुनै संरक्षण छैन वृद्ध न उमेर समूहका लागि पहुँचयोग्यता
अशक्तता	पहुँचयोग्यता उचित आवास सम्मानजनक सहयोग
गर्भावस्थापरिवारस्थिति	आवास कुनै अनुमान छैन सम्मानजनक सेवा
सामाजिक आर्थिक स्थिति	उपस्थिति वा खर्चको परवाह नगरी समान व्यवहार रकम
भाषा	धैर्य सहयोग उच्चारण वा भाषा क्षमताको कुनै उपहास नगर्ने
उपस्थिति	आकर्षण तौल शैली वा गुरुमंडल जस्तोसुकै भएपनि समान सेवा

तपाईंको अभ्यासमा भेदभावलाई पहिचान गर्नु

आत्ममूल्याङ्कन प्रश्नहरू

- के म सबै ग्राहकहरूलाई समान गुणस्तरको अभिवादन प्रदान गर्छु
- के म सबैसँग समान रूपमा आँखा जुधाउँछु र मुस्कुराउँछु
- के म उनीहरू जस्तोसुकै बोलेपनि वा देखेपनि उत्तम कर्मचारी हुन छु
- के म बाह्य रूप हेरेर मानसहरूले के खर्च गर्न सक्छन् भन्ने बारेमा अनुमान लगाउँछु
- के म केही ग्राहकहरूलाई बढी ध्यान दिन्छु वा राम्रोसफार सहरूदन्छु
- के मैले कहिल्यै कसैको पहिचानको बारेमा मजाक वा टिप्पणी गरेको छु नजी रूपमा पनि
- के म जस्तै मानसहरूको सेवा गर्न मलाई बढी सहज लाग्छ

यद तपाईंले होइन वा सायद कुनै पन उत्तर द नुभयो भने सुधार गर्ने अवसर छ।

सेवामा भेदभावका सामान्य रूपहरू

प्रोफाइल ड चोरीको जोख मलाई ध्यानमा राख्दै केही ग्राहकहरूलाई अ नज कबाट हेर्दै अनुमान उपस्थ त को आधारमा कसैले केही क न्न सक्दैन भन्ने मान्दै भ न्न प्रयास कसैलाई न्यूनतम सेवा प्रदान गर्ने कसैलाई असाधारण भाषा गालीगलौज स्ट र योटाइप वा सूक्ष्म आक्रामकता प्रयोग गर्ने खण्डन न श्च त ग्राहकहरूको गुनासोलाई गम्भीरतापूर्वक नल ने बह ष्कार न श्च त ग्राहकहरूलाई सेवा द न बेवास्ता गर्ने वा बेवास्ता गर्ने उपहास उच्चारण अशक्तता वा व शेषताहरूको बारेमा हाँसो गर्ने अवांछ तट प्पणी शरीर आकर्षण वा पह चानमा ट प्पणी गर्ने

व्यवहारमा समानता ठोस कार्यहरू

१. तपाईंको सेवा दृष्ट कोणलाई मानकीकृत गर्नुहोस्

एकरूप आधाररेखा स र्जना गर्नुहोस्

- प्रत्येक ग्राहकलाई एउटै अभ वादन
- उस्तै ध्यान र आँखाको सम्पर्क
- उस्तै धैर्य र हेरचाह
- सेवाको समान गुणस्तर

यसको अर्थ सबैलाई समान व्यवहार गर्नु होइन यसको अर्थ व्यक्त गत आवश्यकताहरू अनुरूप अनुकूलन गर्दा समान गुणस्तर र सम्मान सुन श्च त गर्नु हो।

२. आफ्नो धारणा जाँच गर्नुहोस्

अनुमान गर्नु अघ सोध्नुहोस्

- के म वास्तव क जानकारीको सट्टा उपस्थ त को आधारमा अनुमान लगाउँदै छु
- के मैले त्यो व्यक्त लाई वास्तवमा के चाह न्छ भनेर सोधेको छु
- के म स्ट र योटाइपहरू प्रस्तुत गर्दैछु

उदाहरण राम्रो लुगा लगाएका ग्राहकहरूलाई महेँगा वस्तुहरू देखाउने अरूलाई बजेट वस्तुहरू देखाउने आज तपाईं के खोज्दै हुनुहुन्छ र उनीहरूको वास्तव क आवश्यकताहरू पूरा गर्ने

३. समावेशी भाषा प्रयोग गर्नुहोस्

ल ड्ग

- ल ड्ग थाहा नभएको बेला त नीहरूत नीहरू प्रयोग गर्नुहोस्
- सम्बन्धहरूलाई तपाईंको पार्टनर अनुमान नगर्नुहोस् बु पत पत्नी

पर वार

- पार वार क संरचनालाई नमान्नुहोस् • तपाईंको जीवनमा वयस्कहरू लाई तपाईंका आमाबाबु भन्दा बढी नठान्नुहोस्

क्षमता

- अपाङ्गता भएको व्यक्ति अपाङ्गता भएको व्यक्ति होइन • अपाङ्गतालाई रूपकको रूपमा प्रयोग नगर्नुहोस् त्यो लड्गडो हो अन्धो

उमेर

- वृद्धवृद्धा युवती प्र य को लाग सानो अक्षर प्रयोग नगर्नुहोस् • सुन्न कठ नाई भएको संकेत नगरेसम्म ठूलो स्वरमा नबोलनुहोस्।

४. सम्मानपूर्वक आवास प्रदान गर्नुहोस्

अपाङ्गता भएका ग्राहकहरूका लाग तपाईंलाई यो सज लो बनाउन म कसरी मद्दत गर्न सक्छु सहयोग प्रस्ताव गर्नुहोस् ज द्दी नगर्नुहोस् व्यक्ति लाई सम्बोधन गर्नुहोस् उनीहरूको साथीसहायकलाई होइन असक्षमता नमान्नुहोला सेवा गर्ने जनावरहरू पाल्नुहुन्न व्यक्ति को बारेमा त नीहरू त्यहाँ नभएको जस्तो कुरा नगर्नुहोस्।

भाषा अवरोधहरूको लाग सामान्य गत मा स्पष्ट रूपमा बोलनुहोस् सरल शब्दहरू प्रयोग गर्नुहोस् मुहावराहरूबाट बचनुहोस् धैर्य गर्नुहोस् प्रक्र या गर्न समय द नुहोस् उपलब्ध भएमा दृश्य सामग्रीहरू प्रयोग गर्नुहोस् च च्याउने नगर्नुहोस् आवाजले बु न मद्दत गर्दैन उच्चारण वा भाषा क्षमताको ख ल्ती उडाउने काम नगर्नुहोस्

धार्म क आवश्यकताहरूको लाग सामग्रीहरूको बारेमा सही जानकारी प्रदान गर्नुहोस् प्रार्थना समय र अभ्यासहरूको सम्मान गर्नुहोस् सम्भव भएसम्म आहार परत बन्धहरू समायोजन गर्नुहोस् धार्म क अभ्यासहरूमा प्रश्न नगर्नुहोस् वा न्याय नगर्नुहोस्

भेदभावको जवाफ द ने

यद तपाईंले भेदभाव देख्नुभयो भने

एक सहकर्मी द्वारा

१. सुरक्ष त भएमा हस्तक्षेप गर्नुहोस् मलाई यो ग्राहकलाई मद्दत गर्न द नुहोस्
२. व शेष गरी हाम्रो आगामी RMS मार्फत उपयुक्त माध्यमबाट र पोर्ट गर्नुहोस् ३. प्रभाव त व्यक्ति लाई सहयोग गर्नुहोस् ४. के भयो भनेर दस्तावेजीकरण गर्नुहोस्

एक ग्राहकबाट एक सहकर्मी तरफ

१. आफ्नो सहकर्मीलाई सहयोग गर्नुहोस् २. दृढतापूर्वक तर व्यावसाय क रूपमा सम्बोधन गर्नुहोस् हामी हाम्रा सबै कर्मचारीहरूलाई सम्मानपूर्वक व्यवहार गर्छौं
३. आवश्यक परेमा व्यवस्थापनलाई संलग्न गर्नुहोस् ४. घटनाको अभ लेख राख्नुहोस्

यद तपाईंलाई भेदभावको आरोप लगाइएको छ भने

राम्रो न यतले गर्दा पन तपाईंबाट गल्ती हुन सक्छ वा गलत बुझ्न सक्छ।

यद कसैले तपाईंले भेदभाव गर्नुभएको छ भन्छ भने

१. बचाउ नगरी सुनुनुहोस्

- मलाई भन्नुभएकोमा धन्यवाद। म बुझ्न चाहन्छु।

२. गल्ती भएको भए इमानदारीपूर्वक माफी माग्नुहोस्

- म माफी चाहन्छु। त्यो मेरो उद्देश्य थिएन एन तर म बुझ्छु यो कसरी भयो पार।

३. बहाना नबनाउनुहोस्

- तर मेरो मतलब थिएन... वा मेरा पहिचान साथीहरू छन् भन्ने कुराबाट बचनुहोस्।

४. परवर्तन गर्न प्रतब्ध हुनुहोस्

- तपाईंले मलाई त्यो बुझ्न मद्दत गर्नुभएकोमा म आभारी छु। म अब ठीक सचेत हुनेछु।

. उच्च रूपमा पालना गर्नुहोस्

- महत्त्वपूर्ण भएमा व्यवस्थापनलाई रिपोर्ट गर्नुहोस् • प्रतिक्रिया मना गर्न हार्नुहोस् • आफ्नो अभ्यास समायोजन गर्नुहोस्

सम्बन्धी प्रभाव न यत भन्दा बढी महत्त्वपूर्ण छ। यद तपाईंले हानि पुग्ने याउने उद्देश्य राख्नुभएको थिएन भने पन यद कसैले तपाईंको कार्यलाई भेदभावपूर्ण रूपमा अनुभव गर्नुभयो भने उनीहरूको अनुभव मान्य छ।

अध्याय उत्पीडन रोकने र सुरक्षित वातावरण सृजना गर्ने ठाउँहरू

उत्पीडनको परभाषा

उत्पीडन भनेको अवाञ्छनीय व्यवहार हो जुन

- व्यक्तिको मर्यादा उल्लङ्घन गर्छ वा डरलाग्दो शत्रुतापूर्ण अपमानजनक अपमानजनक वा आपत्तजनक सृजना गर्छ वातावरण

उत्पीडन नभूनु हुन सक्छ

- मौखिक टिप्पणी चुट्कला प्रश्न टिप्पणी • गैरमौखिक इशारा घुम्ने छवहरू लखत नोटहरू • भौतिक अनावश्यक स्पर्श आन्दोलन अवरुद्ध अन्तरिक्षको आक्रमण • डजटल सन्देशहरू छवहरू सामाजिक सञ्जाल सम्पर्क

मुख्य बुँदा यद प्राप्तकर्ताले यसलाई अप्पुन ठान्नुभयो भने न यत जेसुकै भएपनि यो उत्पीडन हो।

उत्पीडनका प्रकारहरू

१. यौन उत्पीडन

यौन प्रकृत को अवाञ्छनीय आचरण जसमा समावेश छ

- अनावश्यक यौन टिप्पणी ठट्टा वा संकेत • यौन जीवन वा प्राथमिक कताहरूको बारेमा प्रश्नहरू • अनावश्यक रोमान्टिक यौन अग्रसरताहरू
- शरीर वा उपस्थिति त को बारेमा टिप्पणीहरू • यौन इशाराहरू वा तस्बिरहरू • अवाञ्छित स्पर्श • Quid pro quo यौन अनुग्रहको लागि फाइदाहरू • यौनजन्य वातावरण सृजना गर्ने

अन्तर्राष्ट्रिय मापदण्डहरू

- हर्सेल र उत्पीडन सम्बन्धी ILO महासन्ध नं. १०
- CEDAW महिलाव उद्वेगको भेदभाव उन्मूलनसम्बन्धी महासन्ध

२. भेदभावपूर्ण उत्पीडन

संरक्षित तत्व शेषताहरूमा आधारित उत्पीडन

- जातीय गाली ठट्टा वा रूढीवादी धारणाहरू • धार्मिक उपहास वा अपमान
- उमेर अपाङ्गता वा उपस्थिति त को बारेमा टिप्पणीहरू • गोपनीयतामा हस्तक्षेप गर्ने पहिचानको बारेमा प्रश्नहरू • बहिष्कार वा शत्रुतापूर्ण व्यवहार

३. सामान्य उत्पीडन धम्की

बारम्बार दुरव्यवहारले प्रतिकूल वातावरण सृजना गर्दछ

- मौखिक दुरव्यवहार
- सार्वजनिक अपमान • काममा तोडफोड • धम्की वा धम्की • एकलोपन वा बहिष्कार

सेवामा कस्तो देखिन्छ उत्पीडन

ग्राहकलाई दुरव्यवहार गर्ने कर्मचारी

- अस्वीकार गर्दा पनि नरन्तर परेम प्रस्ताव • कर्मचारीको शरीरको बारेमा यौन टिप्पणी • जातीय गाली वा अपमान • वशिलेटल इगजातका कर्मचारीहरूबाट सेवा माग गर्ने • कामको पछि लाग्ने पछ्याउने वा बाहिर देखा पर्ने • धम्की वा धम्की

ग्राहकलाई दुःख द ने कर्मचारी

- अनावश्यक ज स्क्र्याउने वा सम्पर्क जानकारीको लाग अनुरोध • व्यावसाय क प्रशंसाभन्दा बाह रको उपस्थ त मा ट प्पणीहरू • भेदभावपूर्ण ट प्पणीहरू • घुरेर कसैलाई असहज बनाउने

कर्मचारीले कर्मचारीलाई दुरव्यवहार गर्ने

- न रन्तर उपहास वा धम्की • यौन अग्रसरता वा ट प्पणी • भेदभावपूर्ण व्यवहार • शत्रुतापूर्ण कार्य वातावरण स र्जना गर्ने

रोकथाम उत्पीडनमुक्त वातावरण स र्जना गर्ने

१. सीमाहरू खाली गर्नुहोस्

व्यावसाय क दूरी

- म तरैलो साथी होइन • न्यानो घन षठ होइन • उपयोगी व्यक्त गत होइन

के उपयुक्त छ

व्यावसाय क प्रशंसा तपाईंले के खोज रहनु भएको छ भन्ने कुरा तपाईंलाई साँच्चै थाहा छ जस्तो लाग्छ कुराकानी मौसम स्थानीय घटनाहरू सामान्य व षयहरू उपयोगी के म तपाईंलाई त्यो हास ल गर्न मद्दत गर्न सक्छु

मैत्रीपूर्ण

के अनुपयुक्त छ व्यक्त गत

प्रशंसा त मी साँच्चै आकर्षक छौ आक्रामक प्रश्नहरू के त मी अव वाह त छौ त मी कहाँ बस्छौ व्यावसाय क मान्यताभन्दा बाह रको शारीर क सम्पर्क

२. पढ्ने र असुव थाको सम्मान गर्ने

कसैलाई असहज लाग्ने संकेतहरू

- पछ हट्नु वा दूरी स र्जना गर्नु • छोटी बन्द उत्तरहरू • आँखाको सम्पर्कबाट बच्नु • व षय पर वर्तन गर्नु • हात काटेर वा रक्षात्मक मुद्रा • मौख क संकेतहरू म जानु परछ म हतारमा छु

तपाईंको प्रत क् र या

- तुरुन्तै ठाउँ द नुहोस् • व्यावसाय क दूरीमा फर्कनुहोस्

- के भयो नसोधनुहोस् • उनीहरूको सीमाको सम्मान गर्नुहोस्

३. उच्च त व्यक्ति परीक्षण

केही भन्नु वा गर्नु अघि सोधनुहोस्

- के कुनै सम दार व्यक्ति ले यो अप्प य पाउनेछ • के म चाहन्छु क कसैले मेरो पर वारको सदस्यलाई यो भनोस् गरोस् • के म काममा ध्यान केन्द्र त गर रहेको छु वा व्यक्ति गत कुरामा प्रवेश गर रहेको छु

यदि कुनै शंका छ भने व्यावसाय कताको पक्षमा गल्ती गर्नुहोस्।

उत्पीडनको जवाफ द्द

यदि तपाईंलाई दुर्व्यवहार भइरहेको छ भने

ग्राहकद्वारा

१. दृढतापूर्वक तर व्यावसाय क रूपमा सीमा तोक्नुहोस् • म त्यसमा सहज छैन।

- कृपया मसँग त्यसरी नबोलनुहोस्।

२. सम्भव भएमा आफूलाई हटाउनुहोस् ३.

व्यवस्थापनलाई र पोर्ट गर्नुहोस् ४.

सम् नुहोस् तपाईं ग्राहकको लागि उत्पीडन सहन बाध्य हुनुहुन्न।
सन्तुष्ट

एक सहकर्मी द्वारा

१. स्पष्ट रूपमा नाम द नुहोस् त्यो ठीक छैन। रोकनुहोस्।

२. सबै कुराको अभि लेख राख्नुहोस् म त समय साक्षीहरू ३. उपयुक्त माध्यमबाट र पोर्ट गर्नुहोस् ४. आफ्नो अध कार जान्नुहोस्

र पोर्ट गरेकोमा तपाईं व दुध बदला ल न सक दैन।

यदि तपाईंले उत्पीडन देख्नुभयो भने

बाइसट्रान्डर हस्तक्षेपका डी

१. प्रत्यक्ष सुरक्ष त भएमा स धै हस्तक्षेप गर्नुहोस् हे त्यो राम्रो छैन।

२. ध्यान भंग गर्नुहोस् पर स्थ त लाई बाधा पुर् याउनुहोस् माफ गर्नुहोस् के म तपाईंलाई केह सोध्न सक्छु

३. प्रत न ध व्यवस्थापन सुरक्षा सहकर्मीहरूबाट मद्दत ल नुहोस् ४. ढ लाइ के तपाईं ठीक हुनुहुन्छ पछि चेक इन गर्नुहोस्।

. कागजात लक्ष्यलाई समर्थन गर्न के भयो रेकर्ड गर्नुहोस्

प्रशंसा मा एक ट प्पणी

फरक

प्रशंसा

• व्यक्त ले रोजेको कुराको बारेमा शैली सीप • व्यावसाय क सन्दर्भ • एक पटक

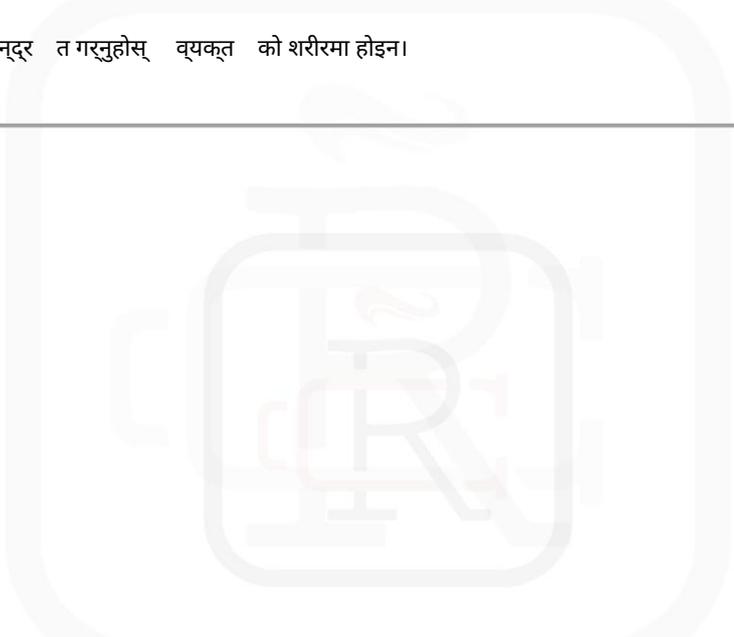
• प्रत क् याको कुनै अपेक्षा छैन • सीमाहरूको सम्मान गर्छ

उत्पीडन

• भौत क शरीरको बारेमा • व्यक्त गतयौन •
बारम्बार वा न रन्तर • प्रत क् या
माग्ल् • असुव धालाई बेवास्ता गर्छ

उदाहरणहरू उपयुक्त त्यो राम्रो ज्याकेट हो एक पटक त्यसपछ छोड्नुहोस् उत्पीडन
त मी त्यसमा आकर्षक देख न्छौ वा असुव धा देखाएपछ बारम्बार गर एका ट प्पणीहरू

न यम काममा ध्यान केन्द्र त गर्नुहोस् व्यक्त को शरीरमा होइन।


REPOSE
— C A F E —