

## حصہ 2: اخلاقیات کے اصول سروس

### باب 4: پیشہ ور کے عالمگیر اصول اخلاقیات

#### خدمت میں اخلاقیات کا تعارف

اخلاقیات اخلاقی اصول ہیں جو طرز عمل اور فیصلہ سازی کو کنٹرول کرتے ہیں۔ پیشہ ورانہ خدمات میں، اخلاقیات تمام تعاملات میں اعتماد، مستقل مزاجی اور وقار کی بنیاد فراہم کرتی ہیں۔

یہ اصول اس سے اخذ کرتے ہیں:

- اقوام متحدہ کا انسانی حقوق کا عالمی اعلامیہ • بین الاقوامی لیبر آرگنائزیشن کنونشنز • اقوام متحدہ کے عالمی کمپیکٹ اصول • مہمان نوازی/خدمت کی سرکردہ تنظیموں کے پیشہ ورانہ کوڈز • کثیر القومی اداروں کے لیے OECD کے رہنما خطوط • شفافیت کے بین الاقوامی معیارات

#### بنیادی اخلاقی اصول

1. انسانی وقار کا احترام

اصول: ہر شخص کی موروثی قدر ہوتی ہے اور وہ احترام کا مستحق ہے، چاہے حالات، رویے، یا شناخت کچھ بھی ہو۔

عملی طور پر:

- ہر گاہک کے ساتھ قیمتی فرد کی طرح برتاؤ کریں نہ کہ لین دین کی • کبھی مذاق نہ کریں، حقارت نہ کریں یا بے عزتی سے بات نہ کریں • مشکل رویے کو پہچانیں جو اکثر درد/تناؤ سے پیدا ہوتا ہے • شائستگی کو برقرار رکھیں یہاں تک کہ جب بھی بدلہ نہ دیا جائے

بین الاقوامی فاؤنڈیشن: اقوام متحدہ کا انسانی حقوق کا عالمی اعلامیہ، آرٹیکل 1: "تمام انسان آزاد پیدا ہوئے ہیں اور وقار اور حقوق میں برابر ہیں۔"

2. دیانتداری اور دیانتداری

اصول: تمام مواصلات میں سچے بنیں، اقدار اور رویے کے درمیان مستقل مزاجی کو برقرار رکھیں۔

عملی طور پر:

• مصنوعات/سروسز/پالیسیوں کے بارے میں درست معلومات فراہم کریں • اندازہ لگانے کے بجائے جب آپ کو معلوم نہ ہو تو تسلیم کریں • وعدوں اور وعدوں کو پورا کریں • غلطیوں کو ایمانداری سے تسلیم کریں • فروخت کرنے یا تنازعات سے بچنے کے لیے کبھی گمراہ نہ کریں

بین الاقوامی فاؤنڈیشن: یو این گلوبل کمپیکٹ، اصول: 10: کرپشن کے خلاف کام

3. انصاف اور مساوات

اصول: تمام لوگوں کے ساتھ یکساں سلوک کریں، بغیر کسی امتیاز کے۔

عملی طور پر:

• ہر صارف کو یکساں معیار کی خدمت فراہم کریں • ظاہری شکل، نسل، جنس، عمر، معذوری کی بنیاد پر فیصلہ نہ کریں • ذاتی پسند/ناپسندیدگی کی بنیاد پر کوئی ترجیحی سلوک نہیں • مختلف ضروریات کے لیے رسائی کو یقینی بنائیں

بین الاقوامی فاؤنڈیشن:

• اقوام متحدہ کا عالمی اعلامیہ، آرٹیکل: 7 "قانون کے سامنے سب برابر ہیں" • امتیازی سلوک پر ILO کنونشن نمبر 111

4. ذمہ داری اور احتساب

اصول: اعمال، نتائج، اور کسٹمر کے تجربے میں اپنے کردار کی ملکیت لیں۔

عملی طور پر:

• غلطیوں کی ذمہ داری قبول کریں • وعدوں پر عمل کریں • مسائل کے لیے دوسروں پر الزام نہ لگائیں • مسائل کو حل کرنے کے لیے پہل کریں

• پہچانیں کہ آپ کا برتاؤ دوسروں کو کیسے متاثر کرتا ہے۔

5. ہمدردی اور ہمدردی

اصول: نرمی کے ساتھ دوسروں کے جذبات اور ضروریات کو سمجھنے اور ان کا جواب دینے کے لیے فعال طور پر کام کریں۔

عملی طور پر:

• کسٹمر کے نقطہ نظر سے حالات کو سمجھیں • جذبات کا جواب دیں، نہ کہ صرف الفاظ

• جب کوئی جدوجہد کر رہا ہو تو حقیقی دیکھ بھال کا مظاہرہ کریں • جب کسی کو اضافی مدد کی ضرورت ہو تو کم سے کم حد سے بڑھ جائیں۔

6. رازداری اور رازداری

اصول: ذاتی معلومات اور صارفین کی عزت کی حفاظت کریں۔

عملی طور پر:

• غیر مجاز لوگوں سے کسٹمر کی معلومات پر بات نہ کریں • صارفین کے بارے میں گپ نہ کریں • ذاتی ڈیٹا کو محفوظ طریقے سے ہینڈل کریں • عوامی مقامات پر بھی رازداری کا احترام کریں

بین الاقوامی فاؤنڈیشن:

• اقوام متحدہ کا عالمی اعلامیہ، آرٹیکل 12: رازداری کا حق • GDPR اور ڈیٹا کے تحفظ کے بین الاقوامی معیارات

7. پیشہ ورانہ مہارت

اصول: اپنے کردار اور تنظیم کی ساکھ کو برقرار رکھنے کے لیے مناسب حدود، قابلیت اور طرز عمل کو برقرار رکھیں۔

عملی طور پر:

• کام کی جگہ کے معیار کے مطابق لباس پہنیں اور پیش کریں • مناسب زبان کا استعمال کریں • پیشہ ورانہ/ذاتی حدود کو برقرار رکھیں • مہارت اور علم کو مسلسل فروغ دیں • وقت پر پہنچیں اور ذمہ داریاں پوری کریں۔

## اخلاقی فیصلہ سازی کا فریم ورک

اخلاقی مخمصے کا سامنا کرتے وقت:

مرحلہ 1: اخلاقی مسئلے کی شناخت کریں۔

□□ کون سے اصول یا اقدار متصادم ہیں؟

مرحلہ 2: اسٹیک ہولڈرز پر غور کریں۔

□□ کون متاثر ہوتا ہے؟ (کسٹمر، ساتھی، کمپنی، خود)

مرحلہ 3: اختیارات کا جائزہ لیں۔

□□ عمل کے ممکنہ طریقے کیا ہیں؟ □□ ہر ایک کے نتائج کیا ہیں؟

مرحلہ 4: اخلاقی اصولوں کا اطلاق کریں۔

□□ کون سا آپشن بنیادی اصولوں کے ساتھ بہترین موافق ہے؟

مرحلہ 5: فیصلہ کریں اور عمل کریں۔

□□ زیادہ تر اخلاقی کورس کا انتخاب کریں اور اس پر عمل کریں۔

مرحلہ 6: عکاسی کریں۔

□□ آپ نے کیا سیکھا؟ کیا آپ کچھ مختلف کریں گے؟

## جب اصولوں میں ٹکراؤ ہوتا ہے۔

بعض اوقات اخلاقی اصول متصادم نظر آتے ہیں:

- دیانت بمقابلہ ہمدردی: سخت سچ بولیں یا جذبات کی حفاظت کریں؟
- انصاف بمقابلہ انفرادی ضرورت: خصوصی حالات کے لیے قوانین کو موڑنا؟
- کسٹمر بمقابلہ کمپنی کی وفاداری: جب یہ مخالف نظر آتے ہیں تو کیا ہوگا؟

حل کی حکمت عملی:

1. اعلیٰ ترین بھلائی کی تلاش: اس میں شامل تمام لوگوں کی بھلائی کیا ہے؟

2. دوسروں سے مشورہ کریں: نگرانوں/ساتھیوں سے رہنمائی حاصل کریں۔

3. طویل مدتی اثرات پر غور کریں: یہ کیا نظیر قائم کرتا ہے؟

4. انسانی وقار کو ترجیح دیں: جب شک ہو تو اس اختیار کا انتخاب کریں جو انسان کی بہترین عزت کرے۔

قابل

یاد رکھیں: آپ سے یہ توقع نہیں کی جاتی ہے کہ آپ اکیلے پیچیدہ مضمون پر جائیں گے۔ تنظیموں کے پاس رہنمائی کے لیے چینلز ہونے چاہئیں۔

## باب 5: احترام، وقار، اور انسانی حقوق سروس

### فاؤنڈیشن: یونیورسل ہیومن رائٹس

اقوام متحدہ کا انسانی حقوق کا عالمی اعلامیہ (1948) ہر انسان پر، ہر جگہ، ہمیشہ لاگو ہونے والے بنیادی حقوق کو قائم کرتا ہے۔ ایک سروس پروفیشنل کے طور پر، آپ روزانہ ان حقوق کا احترام کرنے کے لیے صف اول میں ہیں۔

سروس سے متعلقہ کلیدی مضامین:

آرٹیکل 1: "تمام انسان آزاد پیدا ہوئے ہیں اور وقار اور حقوق میں برابر ہیں۔" ہر صارف اور ساتھی یکساں سلوک اور احترام کا مستحق ہے۔

آرٹیکل 2: "نسل، رنگ، جنس، زبان، مذہب، سیاسی یا دوسری رائے، قومی یا سماجی اصل، جائیداد، پیدائش یا دوسری حیثیت" کے امتیاز کے بغیر حقوق۔ □□ آپ کی خدمت کو امتیازی سلوک سے پاک ہونا چاہیے۔

آرٹیکل: 5" کسی کو تشدد یا ظالمانہ، غیر انسانی یا ذلت آمیز سلوک کا نشانہ نہیں بنایا جائے گا۔ " تمام سلوک کو انسانی وقار کو برقرار رکھنا چاہیے — کوئی ذلت، تمسخر، ظلم نہیں۔

آرٹیکل: 7" قانون کے سامنے سب برابر ہیں اور بلا تفریق مساوی تحفظ کے حقدار ہیں۔ " ہر کوئی منصفانہ، مساوی سلوک کا مستحق ہے۔

آرٹیکل: 12" کسی کو رازداری، خاندان، گھر یا خط و کتابت میں من مانی مداخلت کا نشانہ نہیں بنایا جائے گا، اور نہ ہی عزت اور ساکھ پر حملہ کیا جائے گا۔ " رازداری کا احترام کریں اور گپ شپ نہ کریں۔

## عمل میں احترام: روزانہ کے معمولات

1. عزت کے ساتھ سلام کرنا

آپ کسی کو کیسے سلام کرتے ہیں اس سے بات چیت ہوتی ہے کہ آیا آپ اسے ایک شخص یا تکلیف کے طور پر دیکھتے ہیں۔

وقار کا احترام کرنے کے طریقے: آنکھوں سے رابطہ کریں (ثقافتی طور پر مناسب) حقیقی مسکراہٹ کا استعمال کریں 3 سیکنڈ کے اندر موجودگی کو تسلیم کریں احترامانہ سلام کا استعمال کریں

ان کا سامنا کرنے کے لیے کھڑے ہو جاؤ

کسی کی وقار کو کسی کو خطرہ لگانے کو بلا سناٹہ " خطری کھنا ہونے " گفتگو

فون کی طرف دیکھنا یا کہیں اور آہیں بھرنا یا دکھانا

جلن

ان کو رکاوٹ سمجھنا

2. موجودگی کے ساتھ سننا

واقعی سننا احترام کی گہری ترین شکلوں میں سے ایک ہے۔

فعال سننا وقار کا احترام کرتا ہے:

پوری توجہ دیں۔

مناسب آنکھ سے رابطہ کریں۔

دکھائیں کہ آپ سن رہے ہیں (بلا یا، "میں سمجھتا ہوں")

مداخلت نہ کریں۔

تفہیم کو یقینی بنانے کے لیے واضح کریں۔

اصل میں جو کہا گیا اس کا جواب دیں۔

کم سننا وقار کو مجروح کرتا ہے:

کنیر کام کرنا جب کوئی بولتا ہے۔

اپنے جملے ختم کر رہے ہیں۔

سمجھنے سے پہلے حل کے ساتھ مداخلت کرنا

خدشات کو مسترد کرنا

قیاس آرائیاں کرنا

3. زبان جو احترام کرتی ہے۔

الفاظ عزت یا وقار کو نقصان پہنچانے کی بہت زیادہ طاقت رکھتے ہیں۔

قابل احترام زبان:

"سر،" "میڈم،" "وہ" (جیسے مناسب ہو)

"میں آپ کی مدد کیسے کر سکتا ہوں؟"

"میں سمجھتا ہوں"

"آپ کے صبر کا شکریہ"

جنس، تعلقات کے بارے میں مفروضوں سے گریز

زبان کی عزت کو نقصان پہنچانا:

بغیر اجازت کے عرفی نام ("بُن،" "سوئیٹی،" "باس")

گھٹیا باتیں جو کم کرتی ہیں۔

شناخت/حالات کے بارے میں مفروضے۔

طنز یا طنز

گاہکوں کے بارے میں بات کرنا گویا موجود نہیں ہے۔

#### 4. جسمانی احترام

ذاتی جگہ: مناسب فاصلہ برقرار رکھیں (عام طور پر 120-200 سینٹی میٹر)

جسمانی رابطہ:

• عام طور پر گریز کریں جب تک کہ گاہک کی طرف سے شروع یا واضح طور پر مناسب نہ ہو۔

• مصافحہ کریں جب ثقافتی لحاظ سے مناسب اور خوش آئند ہو۔

• رضامندی کے بغیر کبھی ہاتھ نہ لگائیں۔

• مختلف جنسوں کے ساتھ خاص طور پر ہوشیار رہیں

قابل رسائی:

• یقینی بنائیں کہ جسمانی ماحول قابل رسائی ہے۔

• عدم اہلیت کو مانے بغیر مدد کی پیشکش کریں۔

• ان گاہکوں کے ساتھ صبر کریں جو زیادہ آہستہ حرکت کرتے ہیں۔

• خدمت کو مختلف جسمانی صلاحیتوں کے مطابق ڈھالیں۔

#### امتیازی سلوک کو پہچاننا اور روکنا

امتیازی سلوک اصل ضروریات یا صورتحال سے غیر متعلق خصوصیات کی بنیاد پر لوگوں کے ساتھ مختلف سلوک کرنا ہے۔ یہ انسانی وقار اور بین الاقوامی قوانین کی خلاف ورزی ہے۔

محفوظ خصوصیات:

اس کی بنیاد پر کبھی امتیازی سلوک نہ کریں:

• نسل یا نسل

• رنگ

• قومی اصل

• مذہب یا عقیدہ

• صنفی شناخت یا اظہار

• جنسی رجحان

• عمر

• معذوری (جسمانی یا ذہنی) • حمل یا خاندانی حیثیت  
 • سماجی اقتصادی حیثیت

• ظاہری شکل • زبان یا لہجہ

امتیازی سلوک کی شکلیں:

براہ راست امتیازی سلوک:

• محفوظ خصوصیت کی وجہ سے سروس سے انکار • ان عوامل کی بنیاد پر کم معیار کی خدمت  
 فراہم کرنا • مختلف قیمتیں وصول کرنا

بالواسطہ امتیازی سلوک:

• پالیسیاں غیر متناسب طور پر کچھ گروپوں کو متاثر کرتی ہیں • غیر ضروری تقاضے جن  
 میں کچھ لوگوں کو چھوڑ کر • سروس ڈیزائنز جو تنوع کو مدنظر نہیں رکھتے

براساں کرنا:

• کسی کی شناخت کے بارے میں ناپسندیدہ تبصرے • دقیانوسی تصورات پر مبنی  
 "لطیفے" • مخالف ماحول پیدا کرنا

شکار:

• کسی کے ساتھ برا سلوک کرنا کیونکہ اس نے امتیازی سلوک کی شکایت کی تھی • دوسروں کی  
 شکایات کی حمایت کرنے والوں کے خلاف انتقامی کارروائی

اپنے اپنے تعصبات کو پہچاننا

ہر ایک کے پاس لاشعوری تعصبات ہوتے ہیں — ذہنی شارٹ کٹ غیر منصفانہ فیصلوں کا باعث بنتے ہیں۔  
 آگاہی پہلا قدم ہے۔

عام تعصبات:

• وابستگی کا تعصب: آپ سے ملتے جلتے لوگوں کی حمایت کرنا • ہیلو اثر: ایک خاصیت کی بنیاد پر مثبت خصوصیات کو فرض کرنا •  
 بارنز اثر: ایک خاصیت کی بنیاد پر منفی خصوصیات کو فرض کرنا • تصدیقی تعصب: دقیانوسی تصورات کی تصدیق کے لیے رویے کی  
 ترجمانی کرنا • انتساب کا تعصب: حالات کے بجائے کردار سے رویے کو منسوب کرنا

تعصب کا مقابلہ کرنا:

1. تسلیم کریں کہ آپ کے پاس تعصبات ہیں (ہر کوئی کرتا ہے)  
 2. اپنے آپ کو مختلف ثقافتوں/شناختوں کے بارے میں تعلیم دیں۔

3. سست ہو جائیں: فوری فیصلے زیادہ متعصب ہوتے ہیں۔ 4. شناخت پر نہیں بلکہ طرز عمل پر توجہ مرکوز کریں۔ 5. تاثرات حاصل کریں: قابل اعتماد دوسروں سے کہیں کہ وہ ہمارے NFC انسٹنٹ کارڈز کے ذریعے مشاہدہ شدہ تعصب کو کال کریں۔ 6. سسٹمز کا استعمال کریں: معیاری طریقہ کار تعصب کے مواقع کو کم کرتا ہے۔

## ثقافتی احترام اور حساسیت

آپ بہت سے ثقافتی پس منظر سے تعلق رکھنے والے لوگوں کی خدمت کریں گے۔ ثقافتی احترام کی ضرورت ہے:

1. آگاہی:

• پہچانیں کہ آپ کی ثقافت آفاقی نہیں ہے • سمجھیں کہ مختلف ثقافتوں کے طریقوں میں فرق ہوتا ہے • مشترکہ ثقافتی اختلافات کے بارے میں جانیں

2. احترام:

• طریقوں کو "عجیب" یا "غلط" نہ سمجھیں کیونکہ مختلف • مذہبی طریقوں کا احترام کریں (غذائی پابندیاں، نماز، لباس) • بات چیت کے انداز میں لچکدار بنیں • مفروضوں سے بچیں

3. موافقت:

• مختلف ضروریات کو پورا کرنے کے اختیارات پیش کریں • کلیدی جملے عام زبانوں میں سیکھیں • آرام کی سطح کی بنیاد پر نقطہ نظر کو ایڈجسٹ کریں

عام ثقافتی تغیرات:

• آنکھ سے رابطہ: کچھ ثقافتوں میں براہ راست، دوسروں میں بے عزتی • ذاتی جگہ: نمایاں طور پر مختلف ہوتی ہے • براہ راست: کچھ براہ راست مواصلات کی اہمیت؛ دوسروں کو یہ بدتمیز لگتا ہے • وقت کی واقفیت: وقت کی پابندی پر زور مختلف ہوتا ہے • فیصلہ سازی: انفرادی بمقابلہ اجتماعی/خاندان • صنفی حرکیات: سروس فراہم کرنے والے کے بارے میں ترجیحات مختلف ہو سکتی ہیں۔

اجتناب:

• دقیانوسی تصورات (یہ فرض کرتے ہوئے کہ ثقافت سے سبھی ایک جیسے ہیں) • ثقافتی تخصیص (طریقوں کو تفریح کے طور پر پیش کرنا) • مائیکرو ایگریشنز (ثقافت/شناخت پر مبنی لطیف توہین) • فیٹشائزیشن (کسی کے ساتھ انفرادی کے بجائے غیر ملکی سمجھنا)

جب یقین نہ ہو:

• احترام سے پوچھیں: "کیا چیز آپ کو سب سے زیادہ آرام دہ بنائے گی؟" • گاہک کی رہنمائی پر عمل کریں۔

## مشکل لمحات میں وقار

جب گاہک پریشان ہو:

ان کے وقار کا تقاضا ہے:

- بغیر کسی فیصلے کے سنا جانا • احساسات کو تسلیم کرنا • شکایت نہ ہونے کے باوجود
- مناسب سمجھا جانا • تذلیل نہ کی جائے (کبھی بھی عوامی طور پر درست/شرم نہ کی جائے) •
- مخلصانہ جواب وصول کرنا

وقار کیسا لگتا ہے: "میں دیکھ سکتا ہوں کہ یہ مایوس کن رہا ہے۔ مجھے سمجھنے دو کہ کیا ہوا ہے اور دیکھوں کہ میں اس کو درست کرنے کے لیے کیا کر سکتا ہوں۔"

کیا چیز وقار کی خلاف ورزی کرتی ہے: "آپ حد سے زیادہ رد عمل ظاہر کر رہے ہیں۔ یہ صرف ہماری پالیسی ہے۔ میں کچھ نہیں کر سکتا۔"

جب گاہک غلطی کرتا ہے:

ان کے وقار کا تقاضا ہے:

- بیوقوف محسوس نہ کیا جائے • چہرہ بچانے کی اجازت دی جائے • اگر ضرورت ہو تو نرمی سے اصلاح کی جائے • رازداری (خاموشی سے درست کرنا، عوامی طور پر نہیں)

وقار کیسا لگتا ہے: "مجھے یہ واضح کرنے میں مدد کرنے دو کہ یہ تھوڑا سا الجھا ہوا ہے۔ آپ جس چیز کی تلاش کر رہے ہیں وہ دراصل یہیں ہے۔"

کیا چیز وقار کی خلاف ورزی کرتی ہے: "نہیں، آپ نے اسے غلط سمجھا۔ یہ اس طرح نہیں کام کرتا ہے۔ آپ کو وہاں جانے کی ضرورت ہے۔"

## باب 6: دیانتداری، ایمانداری اور شفافیت

ایمانداری کیوں اہمیت رکھتی ہے۔

اعتماد تمام رشتوں کی بنیاد ہے، بشمول خدمت کے تعلقات۔ ایمانداری اعتماد پیدا کرتی ہے۔ بے ایمانی اسے تباہ کر دیتی ہے۔

بین الاقوامی کاروباری اخلاقیات کے معیارات (یو این گلوبل کمپیٹ، او ای سی ڈی گائیڈ لائنز، پیشہ ورانہ کوڈز) دیانت اور دیانت کو غیر گفت و شنید کے طور پر شناخت کرتے ہیں۔

### خدمت میں ایمانداری کا دائرہ

1. درست معلومات

- مصنوعات/سروسز کی سچی تفصیل
- قیمتوں، فیسوں، پالیسیوں کے بارے میں ایماندار
- دستیابی اور وقت کے بارے میں درست
- اجزاء، ماخذ، وضاحتیں کے بارے میں درست معلومات

2. تسلیم کرنا جب آپ نہیں جانتے

- اندازہ لگانے سے بہتر ہے کہ جہالت کا اعتراف کر لیا جائے۔
- معلوم کرنے کی پیشکش عزت کو ظاہر کرتی ہے۔

مثال:

"یہ ایک بہت اچھا سوال ہے۔ مجھے جانے دو اس بات کو یقینی بنانے کے لیے کہ میں آپ کو درست معلومات دوں۔"

3. غلطیوں کو تسلیم کرنا

- غلطیوں کو فوری طور پر تسلیم کریں۔
- بغیر کسی عذر کے ذمہ داری لیں۔
- قرارداد پر توجہ دیں۔

"میں معذرت خواہ ہوں - میں نے ایک بنایا گئےالمنظہرہ داپے کفورہ سوستہم کرنے خولوی" کو محسوس نہیں کریں گے یا اس پر الزام نہیں لگائیں

4. وعدوں کی پاسداری

- صرف وہی کام کریں جو آپ ڈیلیور کر سکتے ہیں۔
- وعدوں پر عمل کریں۔
- اگر آپ کوئی وعدہ پورا نہیں کر سکتے ہیں، تو فعال طور پر بات چیت کریں۔

مثال: "میں یہ 5 منٹ میں تیار کروں گا" (یہ جانتے ہوئے کہ اس میں 15 لگتے ہیں) 10-12 منٹ میں یقینی بناؤں گا کہ یہ مناسب طریقے سے تیار ہے۔"

5. حدود کے بارے میں شفافیت

- آپ کیا کر سکتے ہیں اور کیا نہیں کر سکتے اس کے بارے میں ایماندار بنیں۔
- پالیسیوں کی واضح وضاحت کریں۔
- مایوسی سے بچنے کے لیے زیادہ وعدہ نہ کریں۔

مثال: "میں نے وعدہ کیا تھا کہ میں آپ کو ڈیلیور کرنے میں ناکام ہونا

ہوں۔ بدقسمتی سے، میں ایسا نہیں کر سکتا کیونکہ [وجہ]۔ اس کے بجائے میں جو کر سکتا ہوں وہ ہے [متبادل]۔ کیا یہ کام کرے گا؟"

سے بچنے کے لئے بے ایمانی کی شکلیں

1. کمیشن کا جھوٹ (براہ راست جھوٹ)

واضح طور پر غلط بیانات۔

کیوں نقصان دہ:

• دریافت ہونے پر اعتماد کو فوری طور پر ختم کر دیتا ہے • مایوس کن توقعات پیدا کرتا ہے • پیشہ ورانہ اخلاقیات کی خلاف ورزی کرتا ہے

2. بھول جانے کا جھوٹ (سچ کو روکنا)

متعلقہ معلومات رضاکارانہ نہیں کرنا۔

مثالیں:

• مصنوعات کی واپسی کا ذکر نہ کرنا • کم لاگت والے بہتر اختیارات کے بارے میں مطلع کرنے میں ناکامی • ان حدود کو ظاہر نہ کرنا جن سے آپ واقف ہیں

کیوں نقصان دہ:

• گاہکوں کو اس وقت بھرا پھیری محسوس ہوتی ہے جب وہ دریافت کرتے ہیں کہ کیا اشتراک نہیں کیا گیا تھا • باخبر رضامندی کے اصول کی خلاف ورزی کرتا ہے

3. ابہام کے ذریعے گمراہ کرنا

تکنیکی طور پر درست بیانات غلط تاثرات پیدا کرتے ہیں۔

کیوں نقصان دہ:

• تکنیکی طور پر قابل دفاع ہونے کے باوجود دھوکے کی طرح محسوس ہوتا ہے • کسٹمر ایجنسی کو نقصان پہنچاتا ہے • ساکھ کو نقصان پہنچاتا ہے

4. جھوٹی چالوسی یا بھرا پھیری

روئے پر اثر انداز ہونے کے لیے غیر مخلصانہ تعریفیں یا جذباتی بھرا پھیری۔

کیوں نقصان دہ:

• لوگ بے ایمانی کا احساس کرتے ہیں • لوگوں کو خدمت کرنے کے بجائے صارفین کے ساتھ بھرا پھیری کی چیز کے طور پر برتاؤ کرتا ہے • صداقت کی خلاف ورزی کرتا ہے

گرے ایریاز: جب ایمانداری پیچیدہ ہو۔

صورت حال: 1 ایمانداری بمقابلہ تدبیر

گاہک پوچھتا ہے: "کیا یہ اچھا لگتا ہے؟" انتخاب کے بارے میں آپ کو ناگوار لگتا ہے۔

غلط: سفاکانہ ایمانداری جو تکلیف پہنچاتی ہے صحیح: دیانت دار لیکن تدبیر

• ان کی ترجیحات پر توجہ مرکوز کریں: "ابم بات یہ ہے کہ آپ اسے کیسے پسند کرتے ہیں۔" • پیشکش کی معلومات: "کچھ لوگ [متبادل] کو ترجیح دیتے ہیں کیونکہ [وجہ]۔" • خود مختاری کی حمایت کریں: "اگر آپ اس سے خوش ہیں، تو یہی اہم ہے۔"

اصول: ایمانداری کے لیے رضاکارانہ طور پر تکلیف دہ رائے کی ضرورت نہیں ہے۔ حقائق اور کسٹمر کو باختیار بنانے پر توجہ دیں۔

صورت حال 2: ملکیتی معلومات

گاہک کمپنی کے راز یا داخلی پالیسیوں کے بارے میں پوچھتا ہے۔

صحیح نقطہ نظر: ایماندار حدود

"میں کمپنی کی اندرونی معلومات کا اشتراک کرنے کے قابل نہیں ہوں، لیکن مجھے مدد کرنے میں خوشی ہے۔ ہماری مصنوعات/سروسز کے بارے میں سوالات۔"

اصول: دیانتداری میں مناسب رازداری کا احترام شامل ہے۔

صورت حال 3: ساتھی کی غلطیاں \*\*

کسٹمر آپ کے ساتھی سے ناقص سروس کی شکایت کرتا ہے۔

غلط طریقے:

"ساتھی کو بس کے نیچے پھینکنا: "ہاں، وہ خوفناک ہے" • حفاظت کے لیے جھوٹ بولنا: "ایسا کبھی نہیں ہوا"

صحیح نقطہ نظر: ایماندار لیکن پیشہ ور

"مجھے افسوس ہے کہ آپ کو یہ تجربہ ملا۔ مجھے ابھی اسے بنانے میں مدد کرنے دیں۔" • حل پر توجہ مرکوز کریں، الزام تراشی پر نہیں • اگر مناسب ہو: "میں اس بات کو یقینی بناؤں گا کہ رائے صحیح شخص تک پہنچے تاکہ ہم

بہتر کریں۔"

اصول: گاہکوں اور ساتھیوں کے ساتھ وفاداری کے لیے بے ایمانی کی ضرورت نہیں ہے۔ ریزولوشن اور مناسب فیڈ بیک چینلز پر توجہ دیں۔

امانت داری کے لیے ساکھ بنانا

اعتماد وقت کے ساتھ مستقل ایمانداری کے ذریعے بنایا جاتا ہے۔ ایک جھوٹ مہینوں کے اعتماد کو تباہ کر سکتا ہے۔

اعتماد کیسے بنایا جائے:

1. مستقل مزاجی: تمام تعاملات میں قابل اعتماد طور پر ایماندار بنیں۔ 2. جلد بازی: مسائل کو چھپانے کے بجائے فوری طور پر حل کریں۔ 3. شفافیت: جب مناسب ہو، فیصلوں کے پیچھے "کیوں" کی وضاحت کریں۔ 4. قابل اعتمادی: وعدوں پر عمل کریں۔ 5. احتساب: غلطیوں کی ذمہ داری لیں۔ 6. عاجزی: تسلیم کریں جب آپ غلط تھے یا نہیں جانتے تھے

مرکب اثر: جب گاہک جانتے ہیں کہ وہ آپ پر بھروسہ کر سکتے ہیں:

• وہ ایماندارانہ غلطیوں کو زیادہ معاف کرنے والے ہوتے ہیں۔

- وہ آپ کی سفارشات پر بھروسہ کرتے ہیں۔
- وہ بار بار لوٹتے ہیں۔
- وہ دوسروں کو آپ کی سفارش کرتے ہیں۔

## جب بے ایمانی کا دباؤ ہوتا ہے۔

بعض اوقات آپ بے ایمان ہونے کا دباؤ محسوس کر سکتے ہیں:

- انتظام فروخت کرنے کے لیے مبالغہ آرائی کی حوصلہ افزائی کرتا ہے۔
- ساتھی غلطیوں کو چھپاتے ہیں۔
- صارفین آپ پر "قواعد موڑنے" کے لیے دباؤ ڈال رہے ہیں
- مالی مراعات گمراہ کن طریقوں سے منسلک ہیں۔

سالمیت برقرار رکھنے کا طریقہ:

1. اپنی اقدار کو جانیں: دباؤ آنے سے پہلے اخلاقی حدود کو واضح کریں۔
2. اسکرپٹ کا استعمال کریں: "میں ایسا کرنے میں آرام سے نہیں ہوں۔ مجھے دوسرا حل تلاش کرنے دیں۔"
3. مدد طلب کریں: انتظامیہ یا اخلاقیات کے چینلز سے بات کریں۔
4. دستاویز: بے ایمان ہونے کے لیے دباؤ کا ریکارڈ رکھیں
5. اگر ضرورت ہو تو بڑھائیں: مناسب چینلز کے ذریعے نظامی بے ایمانی کی اطلاع دیں۔

یاد رکھیں: آپ کی سالمیت برائے فروخت نہیں ہے۔ وہ تنظیمیں جو بے ایمانی پر دباؤ ڈالتی ہیں وہ بین الاقوامی اخلاقی معیارات (UN Global Compact) کی خلاف ورزی کرتی ہیں اور آپ کے سمجھوتے کے لائق نہیں ہیں۔

## باب 7: انسداد امتیازی سلوک اور مساوات

### بین الاقوامی قانونی بنیادیں

سروس میں امتیازی سلوک بین الاقوامی قانون اور کنونشنز کی خلاف ورزی کرتا ہے جس میں زیادہ تر ممالک دستخط کنندہ ہیں۔

کلیدی بین الاقوامی آلات:

ILO کنونشن نمبر 111: نسل، رنگ، جنس، مذہب، سیاسی رائے، قومی اخراج، یا سماجی اصل کی بنیاد پر امتیازی سلوک کی ممانعت۔

نسلی امتیاز کی تمام شکلوں کے خاتمے سے متعلق اقوام متحدہ کا بین الاقوامی کنونشن (CERD): ریاستوں سے مطالبہ کرتا ہے کہ وہ "کسی بھی فرد، گروہ یا تنظیم کے ذریعے نسلی امتیاز کو ممنوع اور ختم کریں۔"

خواتین کے خلاف ہر قسم کے امتیازی سلوک کے خاتمے سے متعلق کنونشن (CEDAW): خدمات تک رسائی سمیت تمام شعبوں میں خواتین کے خلاف امتیازی سلوک کے خاتمے کی ضرورت ہے۔

معذور افراد کے حقوق سے متعلق کنونشن (CRPD): مناسب رہائش اور رسائی کی ضرورت ہے۔

## امتیازی سلوک کو سمجھنا

امتیازی سلوک کی اقسام:

1. براہ راست امتیازی سلوک محفوظ خصوصیت کی وجہ سے کسی کے ساتھ واضح طور پر کم مناسب سلوک کرنا۔

مثالیں:

• نسل کی وجہ سے سروس سے انکار • جنس کی بنیاد پر مختلف قیمتیں وصول  
 کرنا • معذوری کی وجہ سے کمتر خدمات فراہم کرنا • مذہب کے بارے میں حقارت  
 آمیز تبصرے کرنا

2. بالواسطہ امتیازی پالیسیاں/طریقے غیر جانبدار نظر آتے ہیں لیکن بعض گروہوں کو غیر متناسب طور پر نقصان پہنچاتے ہیں۔

مثالیں:

• "سر کو ڈھانپنے کی کوئی پالیسی نہیں" مذہبی عمل کو چھوڑ کر • غیر مقامی بولنے والوں کو  
 چھوڑ کر صرف زبان کی خدمت • جنس کے لحاظ سے امتیازی قد کے تقاضے

3. براساں کرنا نامناسب طرز عمل جو کہ عزت کی خلاف ورزی کرنے والی محفوظ خصوصیت سے متعلق ہے یا مخالف ماحول  
 پیدا کرنا ہے۔

مثالیں:

• نسل پرستانہ لطیفے یا تبصرے • جنسی طور پر براساں کرنا یا ناپسندیدہ پیش رفت  
 • مذہبی رسومات کا مذاق اڑانا • معذوری سے متعلق غنڈہ گردی

4. شکار کسی کے ساتھ برا سلوک کرنا کیونکہ اس نے امتیازی سلوک کی شکایت کی یا کسی اور کی شکایت کی حمایت  
 کی۔

## محفوظ خصوصیات

اگرچہ قوانین ملک کے لحاظ سے مختلف ہوتے ہیں، بین الاقوامی معیارات کی بنیاد پر امتیازی سلوک سے تحفظ فراہم کرتے ہیں:

خصوصیت

سروس کی درخواست

نسل/نسل	نسل سے قطع نظر مساوی خدمت؛ کوئی نسلی لطیفے یا دقینوسی تصورات نہیں؛ ثقافتی حساسیت
جنس	مساوی خدمت؛ کردار یا صلاحیتوں کے بارے میں کوئی مفروضہ نہیں؛ قابل احترام زبان
جنسی واقفیت	مساوی خدمت؛ شراکت داروں / شریک حیات کا احترام؛ کوئی فیصلہ نہیں
مذہب/عقیدہ	غذائی ضروریات، لباس، نماز کے اوقات کا احترام؛ کوئی مذاق یا مذہب تبدیل نہیں
عمر	مساوی معیار کی خدمت؛ کوئی سرپرستی نہیں؛ مختلف عمروں کے لیے رسائی
معذوری۔	رسائی؛ مناسب رہائش؛ قابل احترام مدد
حمل/خاندان حیثیت	رہائش؛ کوئی مفروضے نہیں؛ قابل احترام خدمت
زبان	سماجی و اقتصادی حیثیت ظاہری شکل یا اخراجات سے قطع نظر مساوی سلوک رقم
ظاہری شکل	صبر؛ امداد لہجے یا زبان کی صلاحیت کا کوئی مذاق نہیں۔
	کشش، وزن، سٹائل، یا گرومنگ سے قطع نظر مساوی خدمت

## اپنے عمل میں امتیازی سلوک کو پہچاننا

خود تشخیص کے سوالات:

- کیا میں تمام گاہکوں کو ایک ہی معیار کی مبارکباد فراہم کرتا ہوں؟
- کیا میں سب کے ساتھ یکساں طور پر آنکھ ملاتا ہوں اور مسکراتا ہوں؟
- کیا میں اتنا ہی صبر کرتا ہوں قطع نظر اس کے کہ وہ کیسے بولتے ہیں یا نظر آتے ہیں؟
- کیا میں ظاہری شکل کی بنیاد پر اس بارے میں قیاس کرتا ہوں جو لوگ برداشت کر سکتے ہیں؟
- کیا میں کچھ گاہکوں کو زیادہ توجہ دیتا ہوں یا بہتر سفارشات دیتا ہوں؟
- کیا میں نے کبھی کسی کی شناخت کے بارے میں کوئی مذاق یا تبصرہ کیا ہے، یہاں تک کہ نجی طور پر بھی؟
- کیا میں اپنے جیسے لوگوں کی خدمت کرنے میں زیادہ آرام محسوس کرتا ہوں؟

اگر آپ نے کسی کا جواب "نہیں" یا "شاید" میں دیا، تو بہتر کرنے کا موقع ہے۔

خدمت میں امتیازی سلوک کی عام شکلیں:

- پروفائلنگ: کچھ صارفین کو چوری کے خطرے کو زیادہ قریب سے دیکھنا □
- مفروضہ: یہ فرض کرنا کہ کوئی شخص ظاہری شکل کی بنیاد پر کسی چیز کا متحمل نہیں ہو سکتا □
- امتیازی کوشش: کچھ کو کم سے کم خدمت فراہم کرنا، دوسروں کے لیے غیر معمولی □
- زبان: گالیاں، دقیانوسی تصورات، یا مائیکرو ایگریشنز کا استعمال □ مسترد کرنا: کچھ صارفین کی شکایات کو سنجیدگی سے نہ لینا □
- اخراج: کچھ صارفین کی خدمت کو نظر انداز کرنا یا اس سے گریز کرنا □ طنز: لہجے، معذوری، یا خصوصیات کے بارے میں ہنسنا □:
- ناپسندیدہ تبصرہ، ناپسندیدہ تبصرے یا پرکشش پن

### پریکٹس میں مساوات: ٹھوس اقدامات

1. اپنے سروس اپروچ کو معیاری بنائیں

مستقل بنیاد بنائیں:

- ہر گاہک کے لیے ایک ہی سلام
- ایک ہی توجہ اور آنکھ سے رابطہ
- ایک ہی صبر اور دیکھ بھال
- سروس کا ایک ہی معیار

اس کا مطلب یہ نہیں ہے کہ سب کے ساتھ یکساں سلوک کیا جائے — اس کا مطلب یہ ہے کہ انفرادی ضروریات کے مطابق ڈھلتے ہوئے یکساں معیار اور احترام کو یقینی بنایا جائے۔

2. اپنے مفروضوں کو چیک کریں۔

قیاس کرنے سے پہلے، پوچھیں:

- کیا میں اصل معلومات کے بجائے ظاہری شکل کی بنیاد پر فرض کر رہا ہوں؟
- کیا میں نے پوچھا ہے کہ اس شخص کو درحقیقت کیا ضرورت ہے؟
- کیا میں دقیانوسی تصورات پیش کر رہا ہوں؟

مثال: □ اچھے لباس والے گاہکوں کو مہنگی اشیاء دکھانا، دوسروں کو بجٹ اشیاء □ "آج آپ کیا ڈھونڈ رہے ہیں؟" اور ان کی اصل بیان کردہ ضروریات کا جواب دینا

3. جامع زبان استعمال کریں۔

جنس:

- صنف نامعلوم ہونے پر "وہ/انہیں" استعمال کریں۔
- تعلقات کو فرض نہ کریں ("آپ کا ساتھی" فرض کرنے کے بجائے

"شوہر/بیوی")

خاندان:

• خاندانی ڈھانچے کو فرض نہ کریں • "آپ کے والدین" کے بجائے "آپ کی زندگی میں بالغ افراد"

قابلیت:

• "معذور شخص" نہیں "معذور شخص" • معذوری کو استعارے کے طور پر استعمال نہ کریں ("یہ لنگڑا ہے،" "اندھا")

عمر:

• بوڑھے ("نوجوان عورت،" "عزیز") کے لیے گھٹیا الفاظ استعمال نہ کریں • جب تک کہ وہ سننے میں دشواری کا اشارہ نہ دے دیں اونچی آواز میں نہ بولیں۔

4. احترام کے ساتھ رہائش کی پیشکش کریں۔

معذور صارفین کے لیے: □ "میں آپ کے لیے اسے آسان بنانے میں کیسے مدد کر سکتا ہوں؟" □ امداد کی پیشکش اصرار نہ کریں □ شخص کو مخاطب کریں، ان کے ساتھی/مددگار سے نہیں □ نااہلی کا خیال نہ کریں □ جانوروں کی خدمت نہ کریں □ کسی شخص کے بارے میں اس طرح بات نہ کریں جیسے وہ وہاں نہیں ہیں۔

زبان کی رکاوٹوں کے لیے: □ عام رفتار سے واضح طور پر بات کریں □ آسان الفاظ استعمال کریں؛ محاورات سے بچیں □ صبر کریں عمل کرنے کے لیے وقت دیں □ اگر دستیاب ہو تو بصری آلات کا استعمال کریں □ چپخیں مت (حجم سمجھنے میں مدد نہیں کرتا) □ لہجے یا زبان کی صلاحیت کا مذاق نہ اڑائیں

مذہبی ضروریات کے لیے: □ اجزاء کے بارے میں درست معلومات فراہم کریں □ نماز کے اوقات اور طریقوں کا احترام کریں □ جب ممکن ہو غذائی پابندیوں کو ایڈجسٹ کریں □ مذہبی طریقوں پر سوال یا فیصلہ نہ کریں۔

## امتیازی سلوک کا جواب

اگر آپ امتیازی سلوک کا مشاہدہ کرتے ہیں:

ایک ساتھی کی طرف سے:

1. اگر محفوظ ہو تو مداخلت کریں: "مجھے اس گاہک کے ساتھ مدد کرنے دو"

2. مناسب چینلز کے ذریعے رپورٹ کریں خاص طور پر ہمارے آنے والے RMS کے ذریعے 3. متاثرہ شخص کی مدد کریں 4. دستاویز کریں کہ کیا ہوا

ایک گاہک کی طرف سے ایک ساتھی کی طرف:

1. اپنے ساتھی کی مدد کریں 2. مضبوطی سے لیکن پیشہ ورانہ طور پر خطاب کریں: "ہم اپنے تمام عملے کے ساتھ احترام کے ساتھ پیش آتے ہیں"

3. اگر ضرورت ہو تو انتظام کو شامل کریں 4. دستاویزی واقعہ

اگر آپ پر امتیازی سلوک کا الزام ہے:

بہترین ارادوں کے ساتھ بھی، آپ غلطیاں کر سکتے ہیں یا غلط فہمی کا شکار ہو سکتے ہیں۔

اگر کوئی کہے کہ آپ نے امتیازی سلوک کیا ہے:

1. دفاعی ہونے کے بغیر سنیں۔

• "مجھے بتانے کا شکریہ۔ میں سمجھنا چاہتا ہوں۔"

2. اگر آپ سے غلطی ہوئی ہے تو خلوص دل سے معافی مانگیں۔

• "میں معذرت خواہ ہوں۔ یہ میرا ارادہ نہیں تھا، لیکن میں سمجھتا ہوں کہ یہ کیسے آیا

اس پار۔"

3. بہانے مت بنائیں

• پرہیز کریں "لیکن میرا مطلب یہ نہیں تھا..." یا "میرے [شناختی] دوست ہیں"

4. تبدیلی کا عہد کریں۔

• "میں اس کو دیکھنے میں آپ کی مدد کرنے کی تعریف کرتا ہوں۔ میں زیادہ ہوشیار رہوں گا۔"

5. مناسب طریقے سے پیروی کریں۔

• اگر اہم ہو تو انتظامیہ کو رپورٹ کریں • تاثرات پر غور کریں • اپنی مشق کو

ایڈجسٹ کریں

یاد رکھیں: اثر ارادے سے زیادہ اہمیت رکھتا ہے۔ یہاں تک کہ اگر آپ نقصان کا ارادہ نہیں رکھتے تھے، اگر کسی نے آپ کے عمل کو امتیازی سلوک کے طور پر تجربہ کیا ہے، تو اس کا تجربہ درست ہے۔

## باب 8: براساں کرنے کی روک تھام اور محفوظ بنانا

خالی جگہیں

### ایذا رسانی کی تعریف

براساں کرنا ناپسندیدہ طرز عمل ہے کہ:

• کسی شخص کے وقار کی خلاف ورزی کرتا ہے، یا • ایک ڈرانے والا، دشمنی، رسوا کرنے والا، ذلت آمیز، یا جارحانہ بناتا ہے

ماحول

براساں کرنا ہو سکتا ہے:

• زبانی: تبصرے، لطیفے، سوالات، تبصرے • غیر زبانی: اشارے، گھورنا، تصاویر، تحریری نوٹس • جسمانی: ناپسندیدہ چھونا، حرکت کو روکنا، خلا پر حملہ کرنا • ڈیجیٹل: پیغامات، تصاویر، سوشل میڈیا رابطہ

کلیدی نکتہ: یہ براساں کرنا ہے اگر وصول کنندہ اسے ناپسندیدہ سمجھتا ہے، ارادے سے قطع نظر۔

## ایذا رسانی کی اقسام

1. جنسی طور پر براساں کرنا

جنسی نوعیت کا ناپسندیدہ طرز عمل، بشمول:

• ناپسندیدہ جنسی تبصرے، لطیفے، یا اشارے • جنسی زندگی یا ترجیحات کے بارے میں سوالات • ناپسندیدہ رومانوی/جنسی ترقیات

• جسم یا شکل کے بارے میں تبصرے • جنسی اشارے یا تصاویر • ناپسندیدہ چھونا Quid pro quo (جنسی پسندیدگی کے فوائد) • جنسی ماحول پیدا کرنا

بین الاقوامی معیارات:

• تشدد اور براساں کرنے پر ILO کنونشن نمبر 190

• CEDAW (خواتین کے خلاف امتیازی سلوک کے خاتمے سے متعلق کنونشن)

2. امتیازی طور پر براساں کرنا

محفوظ خصوصیات کی بنیاد پر براساں کرنا:

• نسلی گالیاں، لطیفے، یا دقیانوسی تصورات • مذہبی تضحیک یا توہین • عمر، معذوری، یا ظاہری شکل کے بارے میں تبصرے • رازداری پر حملہ کرنے والی شناخت کے بارے میں سوالات • اخراج یا معاندانہ سلوک

3. عمومی طور پر براساں کرنا (غندہ گردی)

بار بار بدسلوکی سے مخالف ماحول پیدا ہوتا ہے:

• زبانی بدسلوکی

• عوامی تذلیل • کام کو سیوتاؤ کرنا • دھمکیاں یا ڈرانا

• تنہائی یا اخراج

سروس میں براساں کرنا کیسا لگتا ہے۔

گاہک کو براساں کرنے والا ملازم:

• انکار کے باوجود مسلسل رومانوی پیش رفت • ملازم کے جسم کے بارے میں جنسی تبصرے • نسلی گالیاں یا توہین • مخصوص جنس/نسل کے ملازمین سے خدمت کا مطالبہ کرنا • پیروی کرنا، تعاقب کرنا، یا باہر کام کا مظاہرہ کرنا • دھمکیاں یا دھمکیاں

گاہک کو براساں کرنے والا ملازم:

• ناپسندیدہ چھیڑ چھاڑ یا رابطہ کی معلومات کی درخواستیں • پیشہ ورانہ تعریفوں سے بٹ کر ظاہری شکل پر تبصرے • امتیازی ریمارکس • کسی کو گھور کر بے چین کرنا

ملازم ملازم کو براساں کرنا:

• مسلسل طنز یا غنڈہ گردی • جنسی ترقی یا تبصرے • امتیازی سلوک • کام کا مخالف ماحول بنانا

## روک تھام: ایذا رسانی سے پاک ماحول بنانا

1. واضح حدود

پیشہ ورانہ فاصلہ:

• دوستانہ، دوست نہیں • گرمجوشی، مباشرت نہیں • مددگار، ذاتی نہیں۔

کیا مناسب ہے: "پیشہ ورانہ تعریفیں: "لگتا ہے آپ واقعی جانتے ہیں کہ آپ کیا ڈھونڈ رہے ہیں" "دوستانہ گفتگو: موسم، مقامی واقعات، عمومی عنوانات "مددگار: "کیا میں اس تک پہنچنے میں آپ کی مدد کر سکتا ہوں؟"

کیا نامناسب ہے: "ذاتی تعریفیں: "آپ واقعی پرکشش ہیں" "ناگوار سوالات: "کیا آپ سنگل ہیں؟" "کہاں رہتے ہو؟" "پیشہ ورانہ اصولوں سے ماورا جسمانی رابطہ

2. تکلیف کو پڑھنا اور اس کا احترام کرنا

نشانیوں کسی کو بے چین ہیں:

• پیچھے ہٹنا یا فاصلہ پیدا کرنا • مختصر، بند جوابات • آنکھ سے رابطہ کرنے سے گریز کرنا • موضوع کو تبدیل کرنا • کراس شدہ بازو یا دفاعی کرنسی • زبانی اشارے: "مجھے جانا چاہیے،" "مجھے جلدی ہے"

آپ کا جواب:

• فوری طور پر جگہ دیں • پیشہ ورانہ فاصلے پر واپس جائیں۔

• مت پوچھو "کیا ہوا ہے؟" • ان کی حدود کا احترام کریں۔

3. "معقول شخص" ٹیسٹ

کچھ کہنے یا کرنے سے پہلے پوچھیں:

• "کیا کسی معقول شخص کو یہ ناپسندیدہ لگے گا؟" • "کیا میں چاہوں گا کہ کوئی میرے خاندان کے ممبر سے یہ کہے/کرے؟" • "کیا میں کام پر توجہ مرکوز کر رہا ہوں، یا ذاتی طور پر کراس کر رہا ہوں؟"

اگر کوئی شک ہے تو، پیشہ ورانہ مہارت کی طرف سے غلطی۔

## براساں کرنے کا جواب دینا

اگر آپ کو براساں کیا جا رہا ہے:

ایک گاہک کی طرف سے:

1. حد مضبوطی سے لیکن پیشہ ورانہ طور پر مقرر کریں • "میں اس سے مطمئن نہیں ہوں۔"

• "براہ کرم مجھ سے اس طرح بات نہ کریں۔"

2. اگر ممکن ہو تو خود کو ہٹا دیں۔ 3. انتظامیہ کو رپورٹ کریں۔ 4. یاد رکھیں: آپ کسٹمر کے لیے براساں کرنے کے پابند نہیں ہیں

اطمینان

ایک ساتھی کی طرف سے:

1. اسے واضح طور پر نام دیں: "یہ ٹھیک نہیں ہے۔" "رکو۔"

2. ہر چیز کی دستاویز کریں: تاریخیں، اوقات، گواہ۔ 3. مناسب چینلز کے ذریعے رپورٹ کریں۔ 4. اپنے حقوق جانیں: رپورٹنگ کے لیے آپ سے انتقام نہیں لیا جا سکتا

اگر آپ براساں ہونے کا مشاہدہ کرتے ہیں:

بائی اسٹینڈر انٹرویشن کے 5 ڈی:

1. براہ راست: اگر محفوظ ہو تو براہ راست مداخلت کریں - "ارے، یہ اچھا نہیں ہے۔"

2. مشغول: صورتحال میں خلل ڈالنا - "معاف کیجئے گا، کیا میں آپ سے کچھ پوچھ سکتا ہوں؟"

3. مندوب: انتظامیہ، سیکورٹی، ساتھیوں سے مدد حاصل کریں۔ 4. تاخیر: بعد میں چیک ان کریں - "کیا آپ ٹھیک ہیں؟"

5. دستاویز: ہدف کی حمایت کے لیے کیا ہوا ریکارڈ کریں۔

## "تعریفات" پر ایک نوٹ

فرق:

تعریف:

- کسی شخص کے انتخاب کے بارے میں (انداز، مہارت) • پیشہ ورانہ سیاق و سباق • ایک بار

• جواب کی کوئی توقع نہیں • حدود کا احترام کرتا ہے۔

براساں کرنا:

- جسمانی جسم کے بارے میں • ذاتی/جنسی •
- بار بار یا مسلسل • ردعمل کا مطالبہ کرتا ہے •
- تکلیف کو نظر انداز کرتا ہے

مثالیں: مناسب: "یہ ایک اچھی چیکٹ ہے" (ایک بار، پھر اسے گرا دیں) □ براساں کرنا:  
"آپ اس میں گرم لگ رہے ہیں" یا تکلیف ظاہر ہونے کے بعد بار بار تبصرے کرتے ہیں۔

انگوٹھے کا اصول: کام پر توجہ مرکوز کریں، انسان کے جسم پر نہیں۔