



تاريخ المراجعة: سنوياً
مسؤول المراجعة: فريق القيادة العليا

سياسة السلوك غير المقبول للعملاء

عرض الأسباب

تلتزم مدرسة قطر العالمية بتقديم خدمة عالية الجودة لجميع أولياء الأمور والمساهمين و "العملاء". في المقابل، نتوقع من كل شخص يتعامل مع موظفينا أن يعاملهم باحترام. "عامل الآخرين بالطريقة التي تود أن تعامل بها".

نحن نتفهم أنه في أوقات الشدة والضيق، قد يتصرف الناس بأسلوب خارج عن المألوف، وفي حالات نادرة جداً، قد يتصرفون بطريقة غير مقبولة على الرغم من بذلنا قصارى جهدنا للمساعدة. هذا يجعل من الصعب علينا التعامل مع الأسئلة أو الشكاوى بشكل فعال. من أهم واجباتنا حماية الموظفين والمحافظة على سلامتهم البدنية والنفسية، يجب أن يكونوا قادرين على القدوم إلى العمل دون خوف من العنف أو الإساءة أو المضايقة أو التمييز.

تعني هذه السياسة أنه يمكننا إدارة سلوك العملاء غير المقبول بشكل فعال وعادل. إنه يحدد بوضوح السلوك غير المقبول والخطوات التي قد نتخذها للتعامل مع مثل هذا السلوك. ينطبق هذا على كل من يستخدم خدماتنا لمساعدتنا في حماية الموظفين من سوء المعاملة والأذى.

الأهداف

- تقديم توجيهات واضحة بشأن ما يشكل سلوكاً غير مقبول في معاملة الموظفين.
- حماية الموظفين من العنف المحتمل، أو الإساءة، أو المضايقة أو التمييز.
- دعم وخدمة الأطراف المعنية بشكل أفضل.
- تحسين العلاقات بين موظفي المدرسة وكل من يخدمونهم.
- ضمان أن مدرسة قطر العالمية مكان آمن وإيجابي للعمل.

الإجراءات

بصفتك أحد موظفي مدرسة قطر العالمية، يتم تعيين الزملاء على أساس الجدارة بناءً على المنافسة العادلة والشفافية ويتوقع منهم القيام بدورهم بتفانٍ والتزام تجاه المدرسة. في هذا الصدد، فإنه توجد 4 قيم أساسية للخدمات التي تقوم بتقديمها: النزاهة والصدق والموضوعية والحياد.

- "النزاهة" هي وضع التزامات خدمة المعنيين فوق مصالحنا الشخصية.
- "الصدق" هو الشفافية والانفتاح.
- "الموضوعية" هي بناء مشورتنا وقراراتنا على تحليل دقيق للأدلة.
- "الحياد" هو التصرف فقط وفقاً لمزايا القضية وخدمة جميع المعنيين على أسس المساواة بغض النظر عن هويتهم.

تدعم هذه القيم الأساسية خدمة العملاء وتضمن تحقيق أعلى المعايير الممكنة. وهذا بدوره يساعد المدرسة على تعزيز سمعتها واحترامها بين المجتمع وأولياء الأمور وكافة المعنيين.

النزاهة

يجب:

- الوفاء بواجباتك والتزاماتك بمسؤولية.
- التصرف دائماً بطريقة احترافية وتحفظ بثقة كل من نتعامل معهم.
- التعامل مع أولياء الأمور والمعنيين بإنصاف وكفاءة وسرعة وفعالية وحساسية بقدر المستطاع.

- الامتثال للقانون والتمسك بالمعايير المهنية والسياسات والميثاق الأخلاقي في المدرسة.

لا يجب:

- إساءة استخدام منصبك، على سبيل المثال عن طريق استخدام المعلومات التي تم الحصول عليها في سياق واجباتك الرسمية لتعزيز مصالحك الخاصة أو مصالح الآخرين.
- قبول الهدايا أو الضيافة أو الحصول على مزايا أخرى من أي شخص فيما يعترض مع حكمك المنطقي أو يتعارض مع نزاهتك المهنية.
- الكشف عن المعلومات دون إذن (يجب استمرار تطبيق هذا البند حتى بعد مغادرة المدرسة).

الصدق

يجب:

- عرض الحقائق والقضايا ذات الصلة بصدق، وتصحيح أي أخطاء في أسرع وقت ممكن.
- استخدام الموارد للأغراض المدرسية المعتمدة التي تم توفيرها من أجلها فقط.

لا يجب:

- خداع الزملاء أو العملاء أو الجهات التي يتم التعامل معها أو تضليلهم عن قصد.
- أن تتأثر بالضغوط غير اللائقة من الآخرين أو احتمالية تحقيق مكاسب شخصية على حساب العمل.

الموضوعية

يجب:

- تقديم المعلومات والمشورة، المبنية على الأدلة المتوفرة، وعرض الخيارات والحقائق بدقة وموضوعية.
- اتخاذ القرارات بشأن موضوع الدعوى.

لا يجب:

- تجاهل الحقائق المزعجة أو الاعتبارات ذات الصلة عند تقديم المشورة أو اتخاذ القرارات.
- إحباط تنفيذ السياسات بمجرد اتخاذ القرارات عن طريق الامتناع عن اتخاذ القرارات أو الامتناع عن الإجراءات التي تنبع من تلك القرارات.

الحياد

يجب:

- تحمل مسؤولياتك بطريقة عادلة ومنصفة وتعكس التزام المدرسة بالمساواة والتنوع.

لا يجب:

- التصرف بطريقة تفضل أو تميز بشكل غير مبرر ضد أفراد أو مصالح معينة.

دور أولياء الأمور

المبادئ

نتوقع من موظفي المدرسة القيام بما يلي بشكل دائم:

- تقديم خدمة عادلة وشفافة ومتناسبة ويسهل الوصول إليها.

- الاستماع والتفهم.
- معاملة الجميع باحترام وتعاطف.
- التصرف وفقاً لسياسات المدرسة.

نتوقع من عملاء المدرسة القيام بما يلي بشكل دائم:

- التهذيب.
- التواصل معنا بطريقة لا تعيق قدرتنا على القيام بعملانا بفعالية وكفاءة لصالح الجميع.

الحماية والإفصاح

إذا حدد شخص ما، أثناء عملنا، بإيذاء نفسه أو الآخرين، فسننظر في الكشف عن ذلك إلى الشخص المختص. قد نتصل أيضاً بالشرطة إذا تم تهديد الآخرين بالإيذاء.

تعريف السلوك غير المقبول

السلوك غير المقبول يعني التصرف بطريقة غير معقولة، بغض النظر عن مستوى التوتر أو الإحباط أو الغضب لدى الشخص. قد يشمل هذا الأفعال أو الكلمات أو الإيماءات الجسدية التي يمكن أن تسبب الضيق أو عدم الراحة لشخص آخر.

السلوك العدواني أو المسيء

هو السلوك أو اللغة (الكتابية أو الشفهية) التي يمكن أن تجعل موظفينا يشعرون بالخوف أو التهديد أو الإساءة. يتضمن ذلك رسائل التهديد عبر البريد الإلكتروني والمكالمات الهاتفية والاجتماعات والتعليقات على وسائل التواصل الاجتماعي أو في على أي منصة أخرى.

على سبيل المثال:

- لغة مهينة أو فظة، بما في ذلك المزاح غير المناسب أو التلميح أو الادعاءات الكيدية.
- أي شكل من أشكال العنف الجسدي أو التهديد بالعنف الجسدي.
- ملاحظات مهينة عنصرية بناءً على الجنس أو العمر.
- التعليقات المتعلقة بالإعاقة، أو الديانة، أو المعتقدات، أو أي خصائص شخصية أخرى.

مطالب غير معقولة وشكاوى كيدية

قد يقدم العملاء طلبات لا يمكننا تلبيتها بشكل معقول. قد يشمل ذلك على سبيل المثال لا الحصر:

- كمية المعلومات التي يبحثون عنها.
- طبيعة وحجم الخدمة التي يتوقعونها.
- حل أو نتيجة لا يمكن تحقيقها.

نحن نقبل أن الشخص المثابر ليس بالضرورة مذنباً بارتكاب سلوك غير مقبول. ما يُنظر إليه على أنه طلب غير معقول سيعتمد على ظروف كل حالة. سننظر دائماً في كل شكوى بناءً على مزاياها الخاصة.

ومع ذلك، فإن سلوك الشخص الذي يتواصل معنا باستمرار بشأن المشكلة ذاتها، عندما يتم التعامل مع هذه المشكلة بما يتماشى مع الإجراءات المعتادة للمدرسة، يمكن، في بعض الظروف، أن يصل إلى مستوى الطلب غير المعقول. يستهلك مثل هذا السلوك قدرًا غير متناسب من وقتنا ومواردنا ويمكن أن يؤثر على قدرتنا على تقديم خدمة للآخرين.

تتضمن أمثلة السلوك التي نعتبرها مطالب غير معقولة وشكاوى كيدية ما يلي على سبيل المثال لا الحصر:

- رفض اتباع إجراءات الشكاوى لدينا.
- متابعة الشكاوى بإصرار حيث تم تنفيذ واستنفاد إجراء الشكاوى في المدرسة بشكل كامل وسليم.
- الاتصال بنا بشكل متكرر دون إعطائنا الوقت الكافي للرد على المراسلات السابقة.
- الإصرار على رؤية أو التحدث إلى عضو معين من الموظفين عند تقديم بديل مناسب.
- زيارة المدرسة والمطالبة برؤية الموظفين بدون موعد.
- التركيز بشكل غير متناسب على مسألة ما فيما يتعلق بأهميتها والاستمرار في التركيز على هذه النقطة على الرغم من تلقي ردود متناسبة تتناول هذه المسألة.
- اعتماد النهج المبعثر، وهو أن يتم متابعة شكاوى موازية حول نفس القضية مع أعضاء مختلفين من الموظفين.
- التهديد أو استخدام العنف الجسدي تجاه الموظفين أو شركائهم.
- التعسف الشخصي أو العدوانية اللفظية تجاه الموظفين الذين يتعاملون مع قضيتهم أو شركائهم.
- تسجيل الاجتماعات أو المحادثات (سواء وجهًا لوجه أو عبر الهاتف) دون معرفة مسبقة أو موافقة الأشخاص الآخرين المعنيين.

كيف سنستجيب لحالات السلوك غير المقبول

لا نتوقع من موظفينا تحمل السلوك غير المقبول عند التواصل مع عملائنا. عندما يحدث هذا، يحق لموظفينا:

- وضع المتصلين قيد الانتظار.
- إنهاء المكالمة.
- عدم الرد على رسالة بريد إلكتروني أو خطاب مسيء - سنراجع هذه الاتصالات فقط لضمان عدم إثارة أي مشكلات جديدة.

قبل اتخاذ مثل هذا الإجراء، سنحذر العملاء دائمًا من أنهم يتصرفون بطريقة غير مقبولة لمنحهم الفرصة لتغيير سلوكهم. ومع ذلك، لن يتم إعطاء تحذير في الحالات القصوى لحماية موظفينا، على سبيل المثال، عند وجود تهديد جسدي.

عند ظهور هذه الحالات، سنتخذ الخطوات التالية:

- سنطلب من العملاء تعديل سلوكهم وشرح السبب.
- إذا استمر السلوك غير المقبول، فسيقوم موظفونا بإبعاد أنفسهم عن الموقف. إذا كان الاتصال عبر الهاتف، فسيتم إخبار المتصل بإنهاء المكالمة.
- سيبلاغ الموظف مديره الذي سيحتفظ بسجل للحادث. في جميع الحالات، سيقوم المدير بالتحقيق في الموقف ويقرر الإجراء الذي يجب اتخاذه. يمكن أن يشمل ذلك تقييد اتصال العميل بنا.
- سنحيل الأمر إلى الشرطة حيفي حال تم التهديد أو ارتكاب جريمة جنائية.

قيود الاتصال

إذا استمر العملاء في التصرف بشكل غير مقبول، فيمكن لأحد أعضاء فريق القيادة العليا وضع قيود اتصال مؤقتة أو دائمة على العميل. إذا قررنا القيام بذلك، فسنخبر العميل بأننا نقوم بذلك مع تحديد التالي:

- لماذا نعتبر سلوكهم غير مقبول.
- ما هي الإجراءات التي نتخذها وما إذا كان هناك مدة زمنية لفرض القيود.

إذا قررنا تقييد الاتصال، فسنقوم بتدوين القيود في سجلاتنا.

بالإضافة إلى ذلك، نحتفظ بالحق في الاتي:

- الحد من الاتصال الهاتفي لضبط الأوقات في أيام محددة.
- اقتصار الاتصال على الموظف المعين الذي سيتعامل مع جميع المكالمات أو المراسلات المستقبلية.
- حصر القضايا التي سنتوافق عليها.
- حظر رسائل البريد الإلكتروني أو أرقام الهواتف إذا كان عدد وطول الاتصالات المرسله مفرطين.
- رفض النظر في شكوى أو أي اتصال آخر في ظروف استثنائية.
- اتخاذ أي إجراء آخر نعتبره ضروريًا أو مناسبًا لتفعيل هذه السياسة.

عندما تكون الظروف خطيرة بما يكفي لتبرير المزيد من القيود، فقد نتخذ إجراءات قانونية لمنع المزيد من الاتصال / السلوك السيئ.

إعادة النظر

سنراجع بانتظام أي قرار لتقييد الاتصالات، وعند الاقتضاء قد نرفع بعض أو كل القيود.

الملحقات