سياسة ملاحظات وشكاوى العملاء

Yooralla\_Customer-Feedback-and-Complaints-Policy\_20210413 (6)\_Arabic

**فهرس السياسة: الجودة والتحسين المستمر**

1. **ملخص**

ترحب Yooralla بجميع الملاحظات وتقدّرها لأنها تخبرنا عن تجارب الأشخاص مع الخدمات التي نقدمها. تشمل الملاحظات الشكاوى والإطراء والاقتراحات.

تعمل Yooralla بسرعة لحل الشكاوى.

تقوم Yooralla بمراجعة الملاحظات لإيجاد طرق جديدة وأفضل لدعم العملاء.

يتبع الموظفون [دليل ملاحظات العملاء وإجراءات الشكاوى](about:blank).

**2.** **نطاق السياسة**

تنطبق هذه السياسة على جميع الملاحظات والشكاوى الواردة من العملاء، والأسر، ومقدمي الرعاية، والمناصرين، والهيئات القانونية، والوكالات الحكومية، وأصحاب المصلحة، والموظفين أو أفراد الجمهور إلى أو عن مجلس إدارة Yooralla، والموظفين التنفيذيين، والموظفين غير التنفيذيين، والمتطوعين والمقاولين.

الاستثناءات: أي تظلم متعلق بالعمل ويخضع لسياسات وإجراءات الموارد البشرية.

**3. الهدف**

يجب قراءة هذه السياسة جنبًا إلى جنب مع [سياسة إدارة المخاطر](about:blank) في Yooralla و[إطار عمل الجودة في الممارسة](about:blank).

تحدد هذه السياسة نهج Yooralla لتلقي ملاحظات العملاء في إدارة الشكاوى والرد عليها بما في ذلك كيفية:

* + 1. الرد على جميع الملاحظات والشكاوى وإدارتها بطريقة متسقة وعادلة وشفافة وفي الوقت المناسب؛
    2. تحسين الخدمات التي تقدمها Yooralla والطريقة التي يتم تقديمها بها؛
    3. تحسين الممارسة وكيف يمكن أن تكون أكثر استجابة لاحتياجات دعم العملاء؛
    4. التعلم من الملاحظات والشكاوى واستخدامها لإبلاغ التخطيط وتطوير السياسات وتخصيص الموارد؛
    5. التركيز على الحلول الإيجابية التي تركز على الشخص؛
    6. التصرف بما يتماشى مع قيم Yooralla المؤسسية؛
    7. احترام الاختيارات؛ و
    8. التعلم وإدخال التغييرات الناشئة عن الملاحظات.

**4. بيان السياسة**

تقدِّر Yooralla جميع الملاحظات الواردة من مختلف أصحاب المصلحة مثل العملاء وعائلاتهم أو شبكات دعمهم والموظفين والهيئات القانونية والوكالات الحكومية ومقدمي الخدمات الآخرين وأفراد الجمهور.

تعزز Yooralla حق الناس في التحدث علانية وتلتزم بضمان شعور الناس بالثقة الكافية للتعبير عن أي مخاوف. تلتزم Yooralla بضمان الإقرار باستلام جميع الملاحظات والشكاوى خلال إطار زمني مدته 3 أيام عمل وحل الشكاوى في إطار زمني مدته 21 يوم عمل. قد تكون هناك حالات تكون فيها أطراف خارجية لتسوية المنازعات متورطة بحيث تكون النتائج خارج سيطرة Yooralla.

يتعين على جميع موظفي Yooralla:

* + 1. ضمان فهم الناس لحقوقهم فيما يتعلق بالملاحظات والشكاوى، وحقهم في الاتصال بلجنة الجودة والضمانات في NDIS مباشرة أو الاتصال بشخص دعم مستقل أو مناصر إذا اختاروا القيام بذلك.
    2. جعل عمليات الملاحظات والشكاوى الخاصة في Yooralla سهلة الوصول، وكذلك تزويد المشتكين بالدعم المناسب لتمكينهم من تقديم الشكوى بما في ذلك القدرة على إثارة المخاوف بشأن سكن ذوي الاحتياجات الخاصة أو ترتيبات المعيشة المستقلة المدعومة.

يشمل الدعم، على سبيل المثال، الأشخاص الذين يعانون من ضعف في البصر الذين يتلقون بيان شكواهم عن طريق تنسيق صوتي، ودعم مقدم الشكوى لتقديم الشكوى/الملاحظات بلغة أخرى غير الإنجليزية، ودعم مقدم الشكوى في اختيار آلية و/أو مكان مناسب لتقديم بيان شكواهم

* + 1. التركيز على الحلول الإيجابية للعميل والنظر في الأفكار ومشاركتها حيث يمكن تطبيق التحسينات على نطاق أوسع؛
    2. احترام استقلالية وسيطرة وخيارات العميل؛
    3. ضمان بذل أفضل المساعي بحيث يمكن التوصل إلى حل مرضٍ للشكاوى؛
    4. الترويج لفوائد الملاحظات والشكاوى للعملاء والموظفين؛
    5. الاسترشاد بالنُهج التي تركز على الشخص والتعاون مع العملاء والأسر/مقدمي الرعاية أو شبكة الدعم للتوصل إلى حل؛
    6. الترويج لثقافة يُنظر فيها إلى الشكاوى على أنها فرص للتحسين؛
    7. دعم الأشخاص الذين يستخدمون خدمات Yooralla لتقديم الملاحظات؛
    8. الحفاظ على سرية المعلومات المتعلقة بالشكوى والشخص الذي قدمها؛
    9. حماية الناس من العقاب أو المعاملة غير المواتية إذا تقدموا بشكوى؛ و
    10. الوفاء بالتزامات الإبلاغ والمراجعة في Yooralla.

تضمن عملية الملاحظات والشكاوى في Yooralla ما يلي:

* + 1. الخصوصية: يتم اتخاذ خطوات معقولة لحماية المعلومات الشخصية من الضياع، أو الوصول أو الاستخدام غير المصرح به، أو الكشف غير المصرح به، أو أي إساءة استخدام أثناء عملية تقديم الشكاوى.
    2. السرية: المعلومات محمية بضوابط بشأن كيفية ومتى يتم استخدام معلومات معينة داخل المنظمة و/أو الكشف عنها إلى وكالة أو شخص خارجي.
    3. العدالة الطبيعية:
    4. **توفر Yooralla لجميع الأشخاص جلسة استماع عادلة عند النظر في الشكاوى واتخاذ القرارات بشأنها؛**
    5. **تستجيب Yooralla للشكاوى بحيادية وبدون تحيز؛**
    6. **تتيح Yooralla للناس معرفة أي تحسينات تم إجراؤها نتيجة للملاحظات والشكاوى؛ و**
    7. **يتم تزويد أي عميل يحتمل أن يتأثر بقرار يتم اتخاذه ردًا على شكوى بالمعلومات ذات الصلة.**
    8. وعي الموظف بسياسة ملاحظات وشكاوى العملاء وإجراءات ملاحظات وشكاوى العملاء في Yooralla.
    9. حسن التوقيت في التعامل مع الشكاوى بشكل مناسب وفعال، ضمن الأطر الزمنية المحددة.

**5. المسؤوليات**

يجب على جميع الموظفين الذين لهم اتصال بالعملاء:

* + 1. معرفة والتدرب على التعامل مع الشكاوى بناءً على تدريب فهم الشكاوى في إرشادات إدارة الشكاوى وحلها في لجنة NDIS؛
    2. الامتثال لأية متطلبات إبلاغ خاصة بمعالجة الشكاوى والتي تتضمن إدخال الملاحظات في برنامج Riskman. إذا كانت الشكوى تشير إلى حدث معين، أدخل هذا كحادث بالإضافة إلى شكوى؛
    3. التعامل مع العملاء وأصحاب المصلحة بطريقة مهذبة والاستجابة على الفور للملاحظات والشكاوى؛
    4. إظهار مهارات تواصل وشخصية إيجابية تركز على العملاء؛
    5. الدراية بأدوارهم ومسؤولياتهم وصلاحياتهم فيما يتعلق بالملاحظات والشكاوى؛
    6. الدراية بالإجراءات التي يجب اتباعها والمعلومات التي يجب تقديمها إلى الشخص الذي يتقدم بشكوى؛
    7. التصرف على الفور بشأن الملاحظات والشكاوى التي يمكن حلها على الفور على المستوى المحلي؛
    8. التعاون بشكل استباقي مع العملاء والأسر/مقدمي الرعاية أو شبكة الدعم لحل الملاحظات والشكاوى؛ و
    9. إحالة الملاحظات والشكوى إلى المدير المباشر إذا كانت المسألة بحاجة إلى مزيد من الوساطة أو تتطلب تسوية المنازعات.

المديرين

المديرون المشاركون في عملية معالجة الشكاوى مسؤولون، حسب الاقتضاء في مجال مسؤوليتهم، عما يلي:

* + 1. ضمان تنفيذ عملية معالجة الشكاوى وتدريب الموظفين على التعامل مع الشكاوى؛
    2. الاتصال بمسؤول علاقات العملاء والتمكين للحصول على المشورة والمساعدة بشأن الأمور التي تكون على مستوى لجنة NDIS أو مفوض خدمات الإعاقة من أجل حلها؛
    3. الترويج لثقافة إيجابية للبحث عن الملاحظات والشكاوى والتصرف عليها على الفور، وإشراك العملاء وعائلاتهم/مقدم الرعاية أو شبكة الدعم بنشاط في عملية التسوية وتسجيل رضاهم عن الحل في RiskMan؛
    4. ضمان سهولة الوصول إلى المعلومات المتعلقة بعملية معالجة الشكاوى للعملاء وأسرهم/مقدمي الرعاية لهم؛
    5. ضمان الامتثال في الوقت المناسب للمتطلبات التشريعية والقانونية ذات الصلة، مثل الاستجابة للجنة NDIS ومفوض خدمات الإعاقة وزوار المجتمع والمحامي العام والوكالات الحكومية ذات الصلة؛
    6. إبلاغ وإحالة العميل و/أو أحد أفراد الأسرة/مقدم الرعاية إلى محامي مستقل أو شخص دعم إذا اختاروا ذلك والحصول على الموافقة على الإحالة. قد يأتي شخص مناصر أو داعم مستقل من فريق حقوق العملاء وتمكينهم في Yooralla، وهي منظمة مناصرة خارجية مسجلة، ومن الهيئات القانونية أو الإدارات الحكومية ذات الصلة؛
    7. الإبلاغ عن الإجراءات والقرارات المتعلقة بالملاحظات والشكاوى للعملاء وعائلاتهم والمدير المباشر المعني؛
    8. ضمان مراقبة عملية معالجة الشكاوى وتنفيذ الإجراءات كما يتضح في خطة أو سجل العمل؛
    9. التفكير في التحسينات وتنفيذها استجابةً لمواضيع محددة تم تحديدها من عملية الملاحظات؛
    10. التأكد من أن بيانات معالجة الشكاوى متاحة لمراجعة الإدارة التنفيذية؛
    11. ضمان وجود عملية لإخطار سريع وفعال للإدارة التنفيذية بأي شكاوى تتطلب استجابة تنظيمية أو ذات طبيعة خطيرة تتطلب اتخاذ إجراء سريع من قبل السلطة التنفيذية؛
    12. المشاركة بشكل استباقي مع العملاء وأصحاب المصلحة الرئيسيين (مثل المجموعات الداخلية أو الخارجية والوكالات الحكومية والهيئات القانونية) لمنع المشكلات ومعالجتها قبل تصعيدها إلى شكوى؛
    13. التأكد من أن شخصًا مختلفًا يكمل عملية التسوية مع العميل المستقل عن الإجراءات السابقة؛ و
    14. الامتثال لقواعد إدارة الشكاوى وحلها في NDIS لعام 2018.

يكون كبير الممارسين وفريقه/ها مسئولون عما يلي:

* + 1. إنشاء عملية لرصد الأداء وتقييمه وإعداد التقارير لتحديد الموضوعات والقضايا النظامية؛
    2. نصح الإدارة العليا بحق العميل في الاستعانة بمناصر أو شخص داعم مستقل، وأنه في بعض الأمور قد تكون هذه الإحالة مفيدة للعميل وأفراد الأسرة/مقدم الرعاية؛
    3. تقديم تقارير منتظمة إلى الإدارة التنفيذية والعليا في Yooralla، ومجلس الإدارة ولجنة تقديم الخدمات والجودة التابعة له، والمجموعات الاستشارية ذات الصلة من أصحاب المصلحة فيما يتعلق بامتثال Yooralla لمؤشرات الأداء الرئيسية التنظيمية المتعلقة بالملاحظات والشكاوى؛
    4. تقديم تحليل منتظم للملاحظات والشكاوى، وتحديد فرص التعلم التنظيمي المحتملة للرئيس التنفيذي (CEO) والمدير التنفيذي؛
    5. تولي إجراء والإبلاغ عن تحليل سنوي للملاحظات والشكاوى إلى الرئيس التنفيذي والمدير التنفيذي، ومجلس الإدارة ولجنة تقديم الخدمات والجودة، ومجموعات أصحاب المصلحة الداخلية ذات الصلة عند الاقتضاء لأغراض التعلم التنظيمي ووضع الاستراتيجيات المناسبة في شراكات مع أصحاب المصلحة الداخليين أو الخارجيين المعنيين؛
    6. الاحتفاظ بسجل للردود والشكاوى ومراقبة الإجراءات المتفق عليها الناشئة عن الملاحظات والشكاوى التي تم اتخاذ إجراءات بشأنها واستكمالها، ورفع الأمور إلى المديرين التنفيذيين/الرؤساء المعنيين لاتخاذ مزيد من الإجراءات إذا لزم الأمر؛
    7. الحفاظ على التشغيل الفعال والكفء لعملية معالجة الملاحظات والشكاوى؛ و
    8. دعم الإدارة العليا والسلطة التنفيذية والعمل معها للرد على الملاحظات والشكاوى، لا سيما فيما يتعلق بلجنة NDIS ومفوض خدمات الإعاقة والمحامي العام وزوار المجتمع والوكالات الحكومية.

تكون الإدارة التنفيذية مسؤولة عن:

* + 1. التأكد من أن عملية معالجة الشكاوى والأهداف قد تم وضعها؛
    2. ضمان التخطيط لعملية معالجة الشكاوى وتصميمها وتنفيذها وصيانتها وتحسينها باستمرار وفقًا للمتطلبات التشريعية والحكومية؛
    3. تحديد وتخصيص موارد الإدارة اللازمة لعملية معالجة الشكاوى بكفاءة وفعالية؛
    4. تعزيز الوعي بعملية معالجة الشكاوى والحاجة إلى نهج يركز على العملاء في جميع أنحاء المنظمة
    5. ضمان أن تكون ردود الإدارة العليا في الوقت المناسب وأن تركز على العملاء، وتتوافق مع المتطلبات التشريعية والحكومية ذات الصلة؛
    6. التواصل مع مجلس الإدارة ولجنة تقديم الخدمة والجودة التابعة له بشأن التعليقات والشكاوى وحلهم(حلولهم) التي تتطلب اهتمامًا على مستوى مجلس الإدارة
    7. تعيين أو تفويض ممثل لتنسيق إدارة الشكوى الجادة وتحديد مسؤولياته وسلطاته بوضوح
    8. المراجعة الدورية لعملية معالجة الشكاوى للتأكد من صيانتها بفعالية وكفاءة وتحسينها باستمرار؛ و
    9. استخدام الأدلة القائمة على الملاحظات والشكاوى في التخطيط الاستراتيجي وتصميم الخدمات وتطوير السياسات.

الرئيس التنفيذى

يكون مسؤولاً عن الاستجابة أو إدارة أي نهج أوسع مثل:

* + 1. الترويج لنهج يركز على العملاء للملاحظات والشكاوى
    2. الرد على استفسارات وسائل الإعلام
    3. ضمان وجود مشاركة مناسبة مع هيئات معالجة الشكاوى الخارجية مثل لجنة NDIS أو مكتب مفوض خدمات الإعاقة
    4. ضمان وجود آليات للاستجابة للشكاوى التي يثيرها المموّلون الرئيسيون للخدمات؛ و
    5. الاتصال بالإدارات الحكومية أو الهيئات القانونية فيما يتعلق بالتعليقات أو الشكاوى أو ادعاءات سوء المعاملة أو الأذى أو الإهمال.

**6. تدريب وتطوير الموظفين**

**التعامل مع الشكاوى**

**7. السياسات والإجراءات ذات الصلة**

أداة الإبلاغ عن الشكاوى السنوية - مكتب مفوض خدمات الإعاقة (ODSC)

[نموذج الشكوى](about:blank) - مكتب مفوض خدمات الإعاقة (ODSC)

[سياسة إدارة الشكاوى والشكاوى](about:blank) - وزارة الأمن الداخلي

[ميثاق حقوق وواجبات العميل](about:blank)

[دليل إجراءات ملاحظات وشكاوى العملاء](about:blank)

[دليل الممارسات الجيدة وأداة التدقيق الذاتي](about:blank#guide) *-* مكتب مفوض خدمات الإعاقة (ODSC*)*

[أوراق المعلومات](about:blank) - مكتب مفوض خدمات الإعاقة (ODSC)

سياسة إدارة حوادث العملاء

[NDIS - الملاحظات والشكاوى](about:blank)

[منع الإساءة والإهمال والاستجابة لهما - بيان النوايا](about:blank)

سياسة الخصوصية

[المنشورات والمصادر](about:blank) - مكتب مفوض خدمات الإعاقة (ODSC)

إطار عمل الجودة في الممارسة

[مخطط تدفق شكاوى TAC](about:blank)

[قيم ومبادئ مفوض خدمات الإعاقة](about:blank)

[تجربتك مع Yooralla - ملصق التعليقات](about:blank)

تجربتك مع Yooralla - نموذج

***قاعدة بيانات Yooralla للملاحظات والشكاوى RiskMan***

الملاحق

الملحق 1 - مخطط إدارة شكاوى Yooralla

الملحق 2 - التعامل مع المتصلين الصعبين أو المسيئين

**8. المعايير والاتفاقيات**

تنطبق المعايير التالية على هذه السياسة والوثائق الداعمة:

معايير ممارسة NDIS ومؤشرات الجودة

2. حوكمة المزود وإدارة العمليات

– إدارة الملاحظات والشكاوى

[*مدونة قواعد سلوك NDIS*](about:blank)

*معايير سلامة الطفل*

المعيار 1 - الثقافة التنظيمية لسلامة الطفل

المعيار 2 - الالتزام بسلامة الطفل

المعيار 3 - مدونة قواعد السلوك

المعيار 4 - الفرز والإشراف والتدريب

المعيار 5 - الاستجابة والإبلاغ عن إساءة معاملة الأطفال المشتبه بها

المعيار 6 - تحديد وتقليل مخاطر إساءة معاملة الأطفال

المعيار 7 - مشاركة وتمكين الأطفال

**معايير الخدمات البشرية**

المعيار 1 - التمكين

المعيار 2 - الوصول والمشاركة

المعيار 4 - المشاركة

[*معايير الجودة الوطنية (ACECQA)*](about:blank)

مجال الجودة 7 - القيادة وإدارة الخدمة

[*المعايير الوطنية لخدمات الإعاقة*](about:blank)

المعيار 4 - الملاحظات والشكاوى

معايير التدخل في الطفولة المبكرة في ولاية فيكتوريا

المعيار 1 - الممارسة المتمحورة حول الأسرة

[*لجنة عمال الإعاقة بولاية فيكتوريا - مدونة قواعد السلوك*](about:blank)

تنطبق المعايير التالية على هذه السياسة والوثائق الداعمة:

وزارة الصحة والخدمات الإنسانية - (DHHS) اتفاقية الخدمة الممولة رقم 23785-15

وزارة التعليم والتدريب - (DET) اتفاقية الخدمة الممولة رقم 22740-15

وزارة الخدمات الاجتماعية (DSS): رقم تعريف اتفاقية المنحة الممولة 4-1JVO5CM

**9. التشريع**

ينطبق التشريع التالي على هذه السياسة والوثائق الداعمة:

[*قانون ميثاق حقوق ومسؤوليات الإنسان لعام 2006*](about:blank)- (فيكتوريا)

[*قانون خدمات الأطفال لعام 1996*](about:blank) - (فيكتوريا)

[*لوائح خدمات الأطفال لعام 2009 - (فيكتوريا)*](about:blank)

[*قانون الإعاقة لعام 2006*](about:blank) *-* (فيكتوريا)

[*قانون حرية المعلومات لعام 1982*](about:blank)- (كومنولث)

[*قانون السجلات الصحية لعام 2001*](about:blank) - (فيكتوريا)

[*قانون الخطة الوطنية للتأمين ضد الإعاقة لعام 2013*](about:blank)- (كومنولث)

[*قواعد الخطة الوطنية للتأمين ضد الإعاقة (إدارة الشكاوى وحلها) لعام 2018*](about:blank) *- (كومنولث)*

[*قواعد الخطة الوطنية للتأمين ضد الإعاقة (مدونة قواعد السلوك) لعام 2018*](about:blank) *- (كومنولث)*

[*قواعد الخطة الوطنية للتأمين ضد الإعاقة (إدارة الحوادث والحوادث الواجب الإبلاغ عنها) لعام 2018*](about:blank) *- (كومنولث)*

[*قواعد الخطة الوطنية للتأمين ضد الإعاقة (معايير الممارسة - فحص العمال) لعام 2018*](about:blank) *- (كومنولث)*

[*قواعد الخطة الوطنية للتأمين ضد الإعاقة (الممارسات التقييدية ودعم السلوك) لعام 2018*](about:blank) *- (كومنولث)*

[*قانون الخصوصية وحماية البيانات لعام 2014*](about:blank) *-* (فيكتوريا)

[*قانون المحكمة الإدارية والمدنية بولاية فيكتوريا لعام 1998*](about:blank) - (فيكتوريا)

**10. قائمة المصطلحات** - **ارجع إلى** [**قائمة المصطلحات**](about:blank) **في مكتبة المستندات الخاضعة للرقابة للحصول على التعريفات الشائعة**

أي مصطلحات ومختصرات محددة أدناه خاصة بهذا المستند

إقرار - قبول حق الشخص في تقديم شكوى؛ والإعراب عن مشاعرهم

إجراءات - ما الذي سيتم القيام به، وبواسطة من وحتى متى؛ وكيف سيتم إبلاغ التقدم إلى الشخص مع التركيز على المستقبل

إجابات - معلومات حول سبب القيام بشيء ما أو عدم القيام به

مقدم الشكوى - الشخص الذي يقدم شكوى أو يثيرها. قد يكون الشاكي عميلاً أو فردًا من العائلة أو صديقًا أو فردًا آخر من الجمهور.

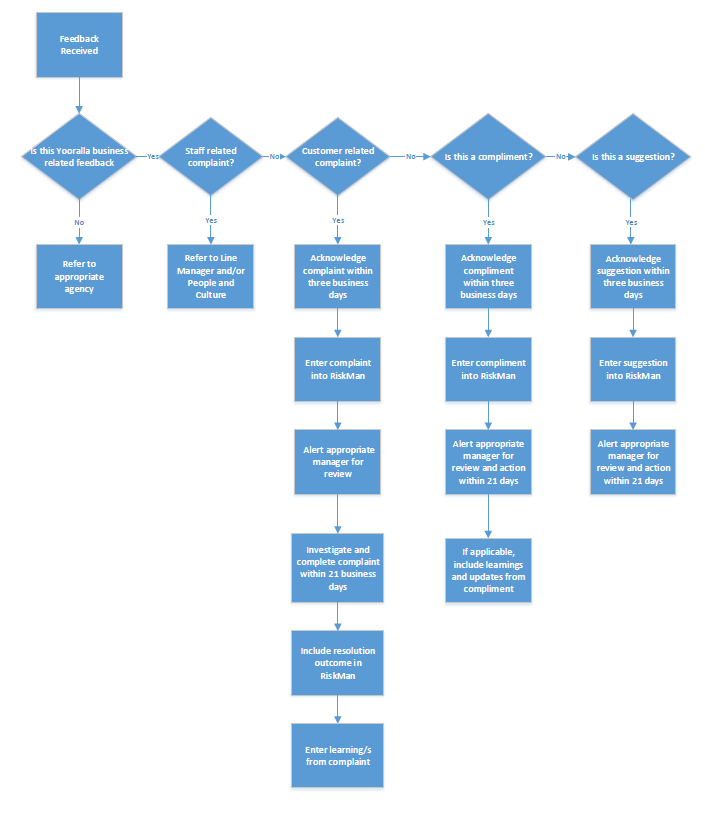
إطراء - التعبير عن الثناء أو التشجيع أو الامتنان للخدمات التي تقدمها أو تديرها Yooralla

ملاحظات - معلومات من العملاء أو مقدمي الرعاية أو أفراد الجمهور حول أي إجراء أو سياسة أو شخص داخل Yooralla وتجربتهم مع ذلك والتي تشمل الشكاوى والإطراء والاقتراحات.

التعلم التنظيمي - عملية استفسار لفهم التناقض بين النتيجة المتوقعة والنتيجة الفعلية، وإذا لزم الأمر، حل ذلك التناقض.

اقتراح - التعبير عن فكرة للنظر في نهج بديل أو تحسين لأمر معين.

الملحق 1 - مخطط إدارة شكاوى Yooralla



الملحق 2 - التعامل مع المتصلين الصعبين أو المسيئين

يمكن أن يكون التعامل مع الأشخاص المستائين أو الغاضبين أو من يدعون للمواجهة مهمة صعبة للغاية. قد تكون هناك أسباب مختلفة لسلوك الشخص. مهما كان السبب، يجب افتراض أن الشخص لديه شكوى فعلية.

من المهم أن تتذكر أن الإساءة قد لا تكون شخصية ولكنها أحد أعراض إحباط الشخص. تتضمن بعض الاستراتيجيات الأكثر فاعلية لمعرفة المشكلات الحقيقية ما يلي:

1. السماح للشخص "بالتنفيس عن الغضب" دون مقاطعة
2. سؤاله عن القضايا المحددة
3. التزام الهدوء
4. تخصيص وقت للاستماع إلى الشخص ومخاوفه
5. طلب التوضيح أو مزيد من المعلومات دون أن يبدو وكأنه "استجواب"؛ و
6. اقتراح الإجراءات أو القرارات الممكنة؛ قد يشمل ذلك أيضًا توثيق الشكوى لهم أو اتصال أحد كبار الموظفين بهم.

بينما تدرك Yooralla أن الناس غالبًا ما يكونون مستائين أو غاضبين عند تقديم شكوى، فإن الإساءة الشخصية لموظف Yooralla أمر غير مقبول أبدًا. في هذه الحالات، يمكن لـ Yooralla فرض قيود على السلوك غير المعقول. يجب أن يشمل النهج الأساسي ما يلي:

1. الإشارة بهدوء إلى أن السلوك غير مقبول
2. إبلاغ الشخص/المتصل بأنك ستنهي المحادثة إذا استمرت الإساءة
3. منح الشخص/المتصل خيار التحدث إلى أحد كبار الموظفين؛ و
4. إنهاء المحادثة إذا استمر السلوك.

سلامتك لها أهمية قصوى. إذا كان الشخص في نفس الموقع الفعلي الذي تتواجد فيه وكان السلوك يتصاعد، فاطلب الدعم من أقرب موظف موجود. قد يشمل ذلك مطالبة الشخص بالاتصال بمدير كبير.

والأهم من ذلك، تأكد من الإبلاغ عن الحادث وتسجيله وطلب تقديم المعلومات لمديرك المباشر