

خط‌مشی ارتباط و رفتار محترمانه

همه افراد سزاوار احساس امنیت هستند

در SASS، ما متعهدیم تا محیطی فراهم کنیم که در آن همه افراد احساس امنیت، احترام و پذیرش داشته باشند. ما می‌دانیم که افراد در برخی از سخت‌ترین دوران زندگی خود به ما مراجعه می‌کنند. تروما، پریشانی و احساسات شدید می‌تواند بر نحوه احساس کردن، ارتباط برقرار کردن و پاسخ دادن افراد تأثیر بگذارد. تیم ما همواره همه تلاش خود را می‌کند تا با همدلی به حرف‌های شما گوش دهد، در کنارتان کار کند و به روش آگاه از تروما و امن از نظر فرهنگی، از شما حمایت کند.

ما می‌دانیم که سبک‌های ارتباطی و پاسخ افراد به پریشانی ممکن است تحت تأثیر فرهنگ، معلولیت، هویت و تجربیات زندگی آن‌ها نیز قرار گیرد. ما متعهدیم که با همه افراد با کرامت، احترام و انصاف رفتار کنیم و هر جا که امکان‌پذیر باشد برای حمایت از ارتباطات، اقدامات و تمهیدات معقولی را در نظر بگیریم.

ما در حالی که می‌دانیم تروما و پریشانی می‌تواند بر رفتار افراد تأثیر بگذارد، اما این مسئولیت را نیز داریم که امنیت همه را حفظ کنیم. رفتار توهین‌آمیز، تهدیدآمیز یا پرخاشگرانه نسبت به کارکنان، مراجعان یا بازدیدکنندگان ما قابل قبول نیست.

آنچه می‌توانید از ما انتظار داشته باشید

هنگامی که با SASS کار می‌کنید، ما:

- با شما با کرامت، مهربانی و احترام رفتار می‌کنیم
- بدون قضاوت به شما گوش خواهیم داد
- با صراحت و صداقت ارتباط برقرار خواهیم کرد
- تا حد امکان از انتخاب‌های شما حمایت می‌کنیم
- به شیوه‌ای کار می‌کنیم که امنیت و نیک‌زیستی شما را ارتقا دهد
- به فرهنگ، هویت و نیازهای فردی شما احترام می‌گذاریم
- به نگرانی‌ها به روشی منصفانه، محترمانه و متناسب پاسخ خواهیم داد
- تا حد امکان، تصمیم‌های خود را برای شما توضیح می‌دهیم
- در صورت امکان، اطلاعات را به شیوه‌های قابل دسترسی برای شما ارائه می‌دهیم. اگر به پشتیبانی ارتباطی یا اطلاعات در قالب دیگری نیاز دارید، لطفاً به ما اطلاع دهید.

آنچه از همه می‌خواهیم

ما برای کمک به ایجاد محیطی امن برای همه، از افراد می‌خواهیم که:

- با کارکنان، سایر مشتریان و بازدیدکنندگان با احترام رفتار کنید
- حتی اگر ناراحت یا ناامید هستید، با احترام ارتباط برقرار کنید
- از دستورالعمل‌های معقولی که به حفظ امنیت همه کمک می‌کنند، پیروی کنید
- به ساختمان‌ها، تأسیسات و اموال ما احترام بگذارید
- از رفتاری که امنیت یا نیک‌زیستی دیگران را به خطر می‌اندازد، پرهیز کنید.

نمونه‌هایی از رفتارهایی که قابل قبول نیستند عبارتند از:

- فریاد زدن، فحاشی یا استفاده از زبان تهدیدآمیز
- ترساندن، آزار دادن یا تبعیض قائل شدن نسبت به دیگران
- تلاش برای کنترل یا دستکاری روانی دیگران یا عمداً باعث پریشانی فرد دیگری شدن
- تهدید فیزیکی یا آسیب‌رساندن به دیگران
- تخریب اموال.

ما درک می‌کنیم که مکالمات دشوار می‌تواند رخ دهد. ما تا حد امکان با شما همکاری می‌کنیم تا نگرانی‌ها را با احترام برطرف کنیم و از شما حمایت می‌کنیم تا بتوانید با حفظ امنیت خود به استفاده از خدمات ما ادامه دهید.

اگر رفتار ناامن شود

اگر رفتار فردی تهدیدآمیز، توهین‌آمیز یا ناامن شود، ممکن است لازم باشد که کارکنان ما:

- مکالمه را متوقف کنند یا پایان دهند
- از فرد بخواهند ساختمان را ترک کند
- چگونگی یا زمان برقراری ارتباط را تغییر دهند
- یک وقت ملاقات دیگر را در زمانی که انجام این کار امن باشد تعیین کنند
- در صورت وجود خطر فوری برای امنیت یک فرد، از مدیر یا خدمات اضطراری کمک بگیرند.

ما در صورت امکان توضیح خواهیم داد که چه اتفاقی می‌افتد و چرا.

اگر نگرانی‌ها ادامه یابد

اولویت ما همواره همکاری با افراد برای یافتن راهی امن برای ادامه پشتیبانی است.

بسته به شرایط، ما ممکن است درباره انتظارات مربوط به ارتباطات آینده با شما گفت‌وگو کنیم، درباره راهکارهایی برای امن‌تر کردن تعاملات به توافق برسیم یا شرایط معقولی برای چگونگی ارائه خدمات تعیین کنیم.

اگر رفتار فرد همچنان کارکنان، مراجعان یا بازدیدکنندگان را در معرض خطر قرار دهد، ممکن است لازم باشد ارائه خدمات خود را محدود، تعلیق یا متوقف کنیم.

هر تصمیمی بر اساس شرایط موجود و با در نظر گرفتن امنیت همه افراد درگیر اتخاذ خواهد شد. ما هر جا که مناسب باشد تصمیم خود را برای شما توضیح می‌دهیم و برای دسترسی به خدمات حمایتی جایگزین یا گزینه‌های ارجاعی به شما کمک می‌کنیم.