

Chính Sách về Giao Tiếp và Ứng Xử Tôn Trọng

Mọi Người đều Xứng đáng được Cảm thấy An toàn

Tại SASS, chúng tôi cam kết tạo ra một không gian nơi mọi người cảm thấy an toàn, được tôn trọng và được chào đón. Chúng tôi biết rằng mọi người tìm đến chúng tôi trong những thời điểm khó khăn nhất của cuộc đời họ. Tổn thương tâm lý, đau khổ và cảm xúc mạnh mẽ có thể ảnh hưởng đến cách mọi người cảm nhận, giao tiếp và phản ứng. Đội ngũ của chúng tôi sẽ luôn cố gắng hết sức để lắng nghe với sự cảm thông, cùng làm việc với bạn và hỗ trợ bạn theo cách thức phù hợp với văn hóa và dựa trên sự hiểu biết về tổn thương tâm lý.

Chúng tôi cũng nhận thức rằng cách giao tiếp và phản ứng của mỗi người có thể chịu ảnh hưởng bởi văn hóa, khuyết tật, bản sắc và trải nghiệm sống của họ. Chúng tôi cam kết đối xử với mọi người bằng sự tôn trọng, công bằng, trân trọng phẩm giá và sẽ thực hiện những điều chỉnh hợp lý để hỗ trợ giao tiếp bất cứ khi nào có thể.

Mặc dù chúng tôi hiểu rằng tổn thương tâm lý và đau khổ có thể ảnh hưởng đến hành vi, nhưng chúng tôi cũng có trách nhiệm giữ an toàn cho mọi người. Hành vi lăng mạ, đe dọa hoặc hung hăng đối với nhân viên, khách hàng hoặc khách viếng thăm của chúng tôi là không thể chấp nhận được.

Những Điều Bạn Có Thể Kỳ Vọng từ Chúng Tôi

Khi bạn đồng hành với SASS, chúng tôi sẽ:

- đối xử với bạn bằng sự tôn trọng, tử tế và trân trọng phẩm giá
- lắng nghe mà không phán xét
- giao tiếp cởi mở và trung thực
- hỗ trợ các lựa chọn của bạn bất cứ khi nào có thể
- làm việc theo cách thúc đẩy sự an toàn và an sinh của bạn
- tôn trọng văn hóa, bản sắc và nhu cầu cá nhân của bạn
- đáp ứng những lo ngại một cách công bằng, tôn trọng và phù hợp
- giải thích các quyết định của chúng tôi bất cứ khi nào có thể
- Chúng tôi sẽ cung cấp thông tin theo cách dễ tiếp cận nhất có thể. Nếu bạn cần hỗ trợ giao tiếp hoặc thông tin ở định dạng khác, vui lòng cho chúng tôi biết.

Những Điều Chúng Tôi Mong Đợi từ Mọi Người

Để giúp tạo ra một môi trường an toàn cho tất cả mọi người, chúng tôi yêu cầu mọi người:

- đối xử với nhân viên, các khách hàng và khách viếng thăm một cách tôn trọng
- giao tiếp một cách tôn trọng, ngay cả khi bạn đang khó chịu hoặc bức bối
- tuân theo các chỉ dẫn hợp lý giúp giữ an toàn cho mọi người
- giữ gìn các tòa nhà, cơ sở vật chất và tài sản của chúng tôi
- tránh các hành vi đe dọa đến sự an toàn hoặc sức khỏe của người khác.

Ví dụ về các hành vi không thể chấp nhận được bao gồm:

- la hét, chửi bới hoặc sử dụng ngôn ngữ đe dọa

- đe dọa, quấy rối hoặc phân biệt đối xử với người khác
- cố gắng kiểm soát, thao túng hoặc cố ý gây đau khổ cho người khác
- đe dọa hoặc gây hại về thể chất đối với người khác
- làm hư hại tài sản.

Chúng tôi hiểu rằng những cuộc trò chuyện khó khăn có thể xảy ra. Bất cứ khi nào có thể, chúng tôi sẽ hợp tác với bạn để giải quyết các mối lo ngại một cách tôn trọng và hỗ trợ bạn tiếp tục sử dụng dịch vụ của chúng tôi một cách an toàn.

Nếu Hành vi Trở nên Không An toàn

Nếu hành vi trở nên đe dọa, lăng mạ hoặc không an toàn, nhân viên của chúng tôi có thể cần phải:

- tạm dừng hoặc kết thúc cuộc trò chuyện
- yêu cầu ai đó rời khỏi tòa nhà
- thay đổi cách thức hoặc thời điểm giao tiếp
- sắp xếp một cuộc hẹn khác khi an toàn để làm như vậy
- liên hệ với người quản lý hoặc dịch vụ khẩn cấp nếu có nguy cơ gây mất an toàn tức thời cho người nào đó.

Trong khả năng cho phép, chúng tôi sẽ giải thích những gì đang xảy ra và lý do tại sao.

Nếu các Mối Lo Ngại vẫn Tiếp Diễn

Ưu tiên hàng đầu của chúng tôi luôn là hợp tác với mọi người để tìm ra cách thức an toàn nhằm tiếp tục cung cấp sự hỗ trợ.

Tùy thuộc vào tình huống, chúng tôi có thể thảo luận về kỳ vọng đối với việc giao tiếp trong tương lai, thống nhất các biện pháp để tương tác an toàn hơn, hoặc đặt ra các điều kiện hợp lý về cách thức cung cấp dịch vụ.

Nếu hành vi tiếp tục gây nguy hiểm cho nhân viên, khách hàng hoặc khách thăm viếng, chúng tôi có thể cần phải hạn chế, tạm ngừng hoặc chấm dứt dịch vụ.

Mọi quyết định sẽ dựa trên hoàn cảnh và sự an toàn của tất cả những người liên quan. Khi thích hợp, chúng tôi sẽ giải thích lý do đưa ra quyết định và giúp bạn kết nối với các dịch vụ hỗ trợ thay thế hoặc các phương án giới thiệu đến các dịch vụ khác.