



World Food Programme

SAVING  
LIVES  
CHANGING  
LIVES

# مجموعة أدوات التحدث!

الحصول على بيئة العمل  
بشكل صحيح  
في برنامج الأغذية العالمي

## جدول المحتويات

- ٢ ..... متى يجب أن تتحدث؟
- ٣ ..... ماذا لو كان تحرشًا جنسيًا؟
- ٤ ..... كيف تتحدث؟: هناك ثلاث طرق:
- ٥ ..... كيف تتحدث؟ من يفعل ماذا؟ ما هو الفرق؟  
يؤثر سلوك شخص ما عليك:
- ٦ ..... ما الذي يتعين عليك فعله؟
- ٧ ..... أنت على علم بوجود مشكلة: ماذا يجب أن تفعل؟
- ٨ ..... إذا كنت مدير: ماذا يجب أن تفعل؟
- ٩ ..... تحدث شخص ما عنك: ماذا عليك أن تفعل؟



# متى يجب أن تتحدث؟

**لكن ما هو السلوك المسيء؟** فيما يلي أنواع السلوك المختلفة التي لا تعتبر غير ملائمة فحسب بل تعتمد على كيفية إيصالها وقد يزداد تواترها إلى مستوى السلوك المسيء.

سيقدّم لك هذا الفيديو مزيدًا من المعلومات حول السلوك غير المناسب والمسيء.

في بعض الأحيان قد يتصرف الزملاء بشكل غير لائق أو حتى مسيء في المكتب أو عبر الإنترنت أو في مناسبة اجتماعية.

وإذا تأثرت أو شاهدت سلوكًا غير لائق أو مسيئًا، نشجعك بقوة على التحدث في أقرب وقت ممكن.

أمثلة:

- استخدام الألقاب والإيماءات والاتصال الجسدي غير المرغوب فيها
- يجعل من الصعب على شخص آخر القيام بعمله عن طريق الحجب المتعمد وغير السليم للمعلومات الأساسية
- إطلاق تعليقات أو نكات مهينة أو تحط من القيمة حول نوع جنس شخص ما أو توجهه الجنسي أو عرقه
- الصراخ والشتائم والتعبير عن السلوك العدواني
- توبيخ عمل شخص ما بشكل غير معقول («أنت عديم الفائدة»)
- عنف جسدي مفتعل أو فعلي، مثل الضرب أو رمي الأشياء

## 01. المضايقة

**سلوك غير مرحب به قد يُتوقع بشكل معقول أو يُنظر إليه على أنه يسبب الإساءة أو الإذلال**

ويُعتبر التحرش **فظيحا بشكل خاص** إذا كان مستندًا إلى الصفات أو السمات المشتركة للشخص (مثل العمر والعرق والجنس والجنسية وما إلى ذلك).

أمثلة:

- الطلب من المرؤوسين تقديم خدمة شخصية لا علاقة لها بالعمل، مثل القيام بمهام ذات طابع شخصي للمشرف
- إكراه شخص على عدم الإبلاغ أو إثارة مخاوف بشأن الانتهاكات المحتملة لمعايير السلوك أو الالتزامات الأخلاقية
- التلاعب بطبيعة عمل الشخص من أجل تقويضها، مثل تحديد الأهداف بخطوط رئيسية غير معقولة أو مستحيلة
- أسلوب إدارة غير متسق حيث يتم تفضيل بعض الأفراد على نحو غير مبرر وواضح على الآخرين
- المطالبة بشكل تعسفي بمهام يجب القيام بها خارج ساعات العمل المعتادة أو حجب الموافقة على الإجازة أو تأخيرها بدون مبرر

## 02. سوء استعمال السلطة

**إساءة استخدام موقع نفوذ أو سلطة أو تحكم ضد شخص آخر**

يجب على المديرين إدارة الأداء بطريقة **محترمة وبناءة**. قد يؤدي هذا إلى تعليقات انتقادية على أداء العمل بالإضافة إلى قرارات مثيرة للجدل. ومع احتمال أن تؤدي هذه إلى الصراع، **لا يتم اعتبارها بحد ذاتها مسيئة** ما لم تتخذ شكل سلوك مسيء (على سبيل المثال، يتم الإبلاغ عن مخاوف الأداء بطريقة مسيئة أو مهينة).

أمثلة:

- الحرمان من فرص التطوير المهني والتحويلات والترقيات بسبب عرق الشخص أو إثنيته
- عدم تجديد عقد الموظف اللائق طبيًا لأداء وظيفته بسبب إعاقة
- عدم تعيين امرأة مستوفية للمؤهلات المطلوبة لأداء المهام لوظيفة فقط لأن هذا المنصب يشغله عادة أو بشكل متكرر رجل، أو العكس

## 03. التمييز

**معاملة غير عادلة أو تمييز تعسفي بناءً على خاصية أو سمة**

للاطلاع على أمثلة حقيقية عن السلوك المسيء الذي اتخذت فيه المنظمة إجراءات، يمكنك التحقق من آخر **تقرير سنوي عن الممارسة في المسائل التأديبية** قد تكون بعض الأمثلة المذكورة أعلاه مظاهر للانتقام ضمن **سياسة حماية المبلغين عن المخالفات**. في مثل هذه الحالات، فإن **مكتب الأخلاقيات** متاح لتقديم الدعم.

# ماذا لو كان تحرشًا جنسيًا؟

التحرش الجنسي يقلل من شأن كرامة من يتعرض له، ويؤثر على قدرتهم على العمل بكفاءة ويسمم بيئة العمل. يمكن استبعاد الموظفين الذين يثبت تورطهم في التحرش الجنسي من المنظمة وحتى منعهم من أي عمل مستقبلي في الأمم المتحدة.

## التحرش الجنسي

**سلوك غير مرحب به ذي طبيعة جنسية قد يُتوقع أو يُنظر إليه بشكل معقول على أنه يسبب الإساءة أو الإذلال**

أمثلة:

- إرسال الرسائل ذات الإيحاءات الجنسية، مثل الرسائل النصية المطبوعة أو الرسائل النصية الإلكترونية (عبر البريد الإلكتروني، والرسائل الفورية، ووسائل التواصل الاجتماعي، وما إلى ذلك) أو الصور أو التسجيلات الصوتية أو مقاطع الفيديو
- رواية النودار أو الدُعاءات الجنسية أو طرح أسئلة حول التفضيلات أو العادات الجنسية
- الإذلاء بتعليقات جنسية حول المظهر أو الملابس أو أجزاء من الجسم
- مطالبة الشخص بشكل متكرر بمواعيد غير مرحب بها أو طلب ممارسة الجنس
- القيام بإيحاءات جنسية غير مناسبة أو التحديق
- اللمس، بما في ذلك التقبيل، والمداعبة، والقرص، والتربيت، والفرك، أو صدم شخص آخر عمدًا، أو لمس نفسه جنسيًا ليراه الآخرون
- الاعتصاب وأي شكل آخر من أشكال الشروع أو الاعتداء الجنسي

## هل العلاقات الحميمة في المكتب مسموحة؟

يجب عدم الخلط بين العلاقات والتحرش الجنسي. الأول هو اتصال ثنائي الاتجاه بالتراضي. والثاني غير مرحب به من الشخص المتلقي وهو مؤذ.

ومع ذلك، حتى في حالة التراضي، قد لا تكون هذه العلاقات بين موظفي برنامج الأغذية العالمي مناسبة وقد يلزم الكشف عنها إلى **مكتب الأخلاقيات**.

بعض الأمثلة هي المواقف التي يتخذ فيها أحد الموظفين أو يراجع القرارات الإدارية المتعلقة بالآخر أو يكون أحدهم تابعًا مباشرًا في تقديم التقارير/تسلسل السلطة للآخر.

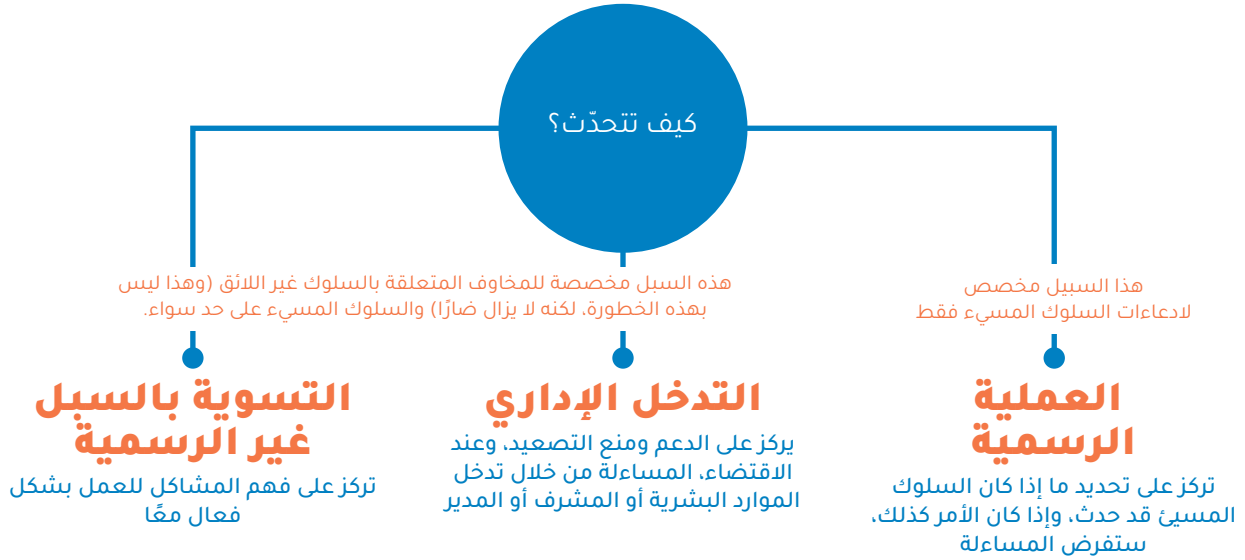


إذا كنت بحاجة إلى مساعدة فورية، يُرجى الاتصال بالسلطات المحلية **أمن برنامج الأغذية العالمي**، إدارة شؤون السلامة والأمن (UNDSS)، أو لموظفي برنامج الأغذية العالمي، الخط الساخن للأزمات على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع على **٣٣٣٣ ٣١٥٦ ٠٦ ٣٩** (+٣٩ VSAT) ٣٣٣٣-١٣٠١

# كيف تتحدّث؟ هناك ثلاثة طرق

تشعر أن زميلك قد يتصرف بشكل غير لائق أو حتى مسيء. قد يؤثر عليك أو على شخص آخر في الفريق. **كيف تتحدّث؟**

سيوفّر لك هذا الفيديو والرسم البياني أدناه مزيدًا من المعلومات حول سبل التحدّث عند ظهور مشكلة. بغض النظر عن الطريقة التي تتحدّث بها، يمكن اتخاذ تدابير لحمايتك ودعمك. تحقّق أيضًا من بقية مجموعة الأدوات للحصول على نصائح حول كيفية التحدّث.



هل تشعر بالراحة عند التحدّث مع زميلك بنفسك؟



نعم  
رائع - قد لا يكون زميلك على دراية بتأثير سلوكه

لا. الأمر صعب للغاية.  
الدعم السري والوساطة

مكتب أمين المظالم



موظفو الموارد البشرية في علاقات الموظفين أو في الميدان

مشرف أو مدير



يجوز لمكتب التفتيش والتحقيق (OIGI) إحالة الأمر إلى تدخل إداري أو تسوية غير رسمية عندما تقرر عدم التحقيق، أو إذا لم يجد التحقيق سوء سلوك

يمكنك تقديم تقرير إلى مكتب التفتيش والتحقيق. هل تعتبر مكتب التفتيش والتحقيق مناسبًا للتحقيق؟



نعم

لا

عقوبة محتملة

حيثما وجد التحقيق سوء سلوك

**دعم ومعلومات إضافية:**

- خدمة تقديم المشورة للموظفين
- مكتب الأخلاقيات (أيضًا للمسائل المتعلقة بالانتقام بموجب سياسة حماية المبلغين عن المخالفات)
- مستشار مكان العمل المحترم (RWA)
- الخدمة الطبية
- موظفي الأمن
- ممثل جمعية الموظفين المحترفين (PSA)
- أو اتحاد موظفي الخدمات العامة المشترك بين منظمة الأغذية والزراعة وبرنامج الأغذية العالمي

# كيف تتحدث؟ من يفعل ماذا؟

## التسوية بالسبل غير الرسمية

من؟ مكتب أمين المظالم (OBD).

### ما الذي يمكنهم أن يفعلوه؟

- في محادثة سرية، يدعم الزميل من خلال وضع استراتيجيات حل فعالة للمشكلة التي يواجهها.
- بموافقة الشخص المتأثر، نناق الاستجابة مع الموارد البشرية والمديرين.
- التوسط أو قيادة محادثة ميسرة بين الأطراف المعنية بموافقتهم.

## التدخل الإداري

من؟ المشرف/مسؤولي الموارد البشرية

### ما الذي يمكنهم أن يفعلوه؟

- يمكنهم مساعدة الزميل في تغيير سلوكه من خلال: **المشرفون**: الإشراف بنشاط على الزميل من خلال إدارة الأداء.
- **المشرفون/موظفو الموارد البشرية**: تحذير الزملاء من خلال تذكيرهم بالسلوك المتوقع في برنامج الأغذية العالمي.
- لمزيد من المعلومات تحقق من الصفحة **"أنت مدير"**

## العملية الرسمية

من؟ مكتب التفتيش والتحقيقات (OIGI)

### ما الذي يمكنهم أن يفعلوه؟

- بمجرد أن يقيم مكتب التفتيش والتحقيق أن المسألة مناسبة للتحقيق، فإنه سيقوم بتقصي الحقائق، ويشمل ذلك جمع الأدلة وإجراء مقابلات مع الأفراد.
- هل سأل على اطلاع؟ سيتم إبلاغ الأشخاص المتضررين والفاعل بنتيجة التحقيق وأي عقوبات.

### ماذا يحدث بعد ذلك؟

- إذا وجد التحقيق أن السلوك مسيء، فسيتم إبلاغ صانع القرار ذي الصلة ويمكنه فرض عقوبات. قد لا يؤدي التحقيق والعقوبات وحدهما إلى حل الموقف أو العلاقات الصعبة في مكان العمل.

## ما الفرق؟

لماذا تستغرق التحقيقات وقتاً أطول من الطرق الأخرى؟

نظراً لأن العواقب قد تكون خطيرة وتؤدي إلى فقدان شخص ما لوظيفته أو تخفيض رتبته، لذلك يجب إجراء تقصٍ دقيق شامل للتحقيقات ومراعاة الأصول القانونية لضمان أن يكون أي قرار عادلاً وملائماً وأن تتاح للفاعل فرصة لتقديم سرده للأحداث.

بغض النظر عن الطريقة التي تتحدث بها، يمكنك اتخاذ تدابير لحمايتك (على سبيل المثال، تغيير التسلسل الإداري أو ترتيبات العمل).

ما نوع السلوك الذي يمكنك الإبلاغ عنه لإجراء تحقيق محتمل؟

**العملية الرسمية**: يمكن التحقيق في مزاعم السلوك المسيء فقط. عندما يرى مكتب التفتيش والتحقيق أن هذه الادعاءات لا تستدعي إجراء تحقيق، فيمكن الرجوع إلى **علاقات الموظفين** أو **مكتب أمين المظالم**.  
تشرح الصفحة ٤ من «**كيفية عمل عملية التحقيق في برنامج الأغذية العالمي**» الأسباب الأخرى التي قد تجعل مكتب التفتيش والتحقيق يقرر عدم التحقيق.  
القرار غير الرسمي/التدخل الإداري: يتم تشجيعه حتى في الحالات التي قد لا يكون فيها السلوك خطيراً إلى الحد الذي قد يؤدي إلى سلوك مسيء ولكنه غير مناسب وليس كما يتوقعه برنامج الأغذية العالمي من الزملاء.

# إن سلوك شخص يؤثر عليك: ما الذي ينبغي عليك فعله؟

إذا تصرف شخص ما تجاهك بشكل غير لائق أو مسيء، فيمكنك اتباع **الخطوات العملية** أدناه:

## كيف؟

دوّن الملاحظات في أقرب وقت ممكن عن جميع التعليقات أو المواقف أو التفاعلات التي جعلتك تشعر بعدم الارتياح، بما في ذلك أين ومتى حدث ذلك وكيف أثر عليك. احتفظ بالوثائق الداعمة ذات الصلة مثل رسائل البريد الإلكتروني وأي نوع آخر الرسائل. اكتب أسماء الأشخاص الذين ربما شاهدوا الحادث أو تحدثت إليهم بعد ذلك مباشرة. لا تشعر بالخوف من التكلم إذا لم يكن هناك شهود عيان - فهذا شائع في حالات السلوك المسيء ويمكن النظر في أنواع أخرى من الأدلة.

## وثق الحادث

سيساعدك هذا على تذكر ماذا حدث بالضبط عندما تتحدث

## كيف؟

عندما تكون في الطرف المتلقي لسلوك غير لائق أو مسيء، فقد يكون ذلك محزنًا ومزعجًا ويؤثر على عملك وحياتك الشخصية، لذلك تحدث إلى شخص ما حول الحادثة. قد يكون صديقًا أو أحد أفراد العائلة أو مصدر دعم، مثل **مستشاري الموظفين** للحصول على دعم نفسي اجتماعي مجاني وسري.

## اطلب الدعم

سيساعدك هذا على فهم حجم المشكلة وتأثيرها عليك

## كيف؟

افهم الطريقة التي اخترتها للتحدث وكن واضحًا بشأن ما سيحدث بعد ذلك. اختر الوقت والمكان المناسبين: عادةً ما يكون من الصعب مناقشة الأمور المهمة عندما تكون المشاعر شديدة. حدد المشكلة: كن موجزًا، مع الإشارة إلى أمثلة أو ادعاءات محددة. اشرح تأثير ذلك عليك. يمكن **لمكتب أمين المظالم** أن يساعدك في الاستعداد لهذه المحادثة. تحقق من بعض **النصائح** في إدارة المحادثات الصعبة.

## استعد للتحدث

بمجرد اختيارك للطريقة التي ستتحدث بها، يجب أن تستعد لها

## كيف؟

تحقق من الصفحة **«كيف تتحدث؟»** للحصول على معلومات حول سبل التحدث. بغض النظر عن الطريقة التي تتحدث بها، يمكن اتخاذ تدابير على الفور لحمايتك (على سبيل المثال، تغيير التسلسل الإداري أو ترتيبات العمل).

## تحدث

لن يتغير الوضع أو يتحسن إذا بقيت صامتًا

# أنت على علم بوجود مشكلة: ماذا يجب أن تفعل؟

إن دورك هو إظهار الاحترام والتأكد من أنك لا تتغاضى عن السلوك غير اللائق أو المسيء.

## افعل شيئاً

قد تكون خائفاً من اتخاذ إجراء أو قد تتأثر بتفاعس الآخرين. وهذا ما يسمى «تأثير المتفرج النشط». ضع في اعتبارك اتباع الدورة الإلكترونية ذات الصلة بهذا الموضوع «كيف يمكنني أن أصبح متفرباً نشطاً؟ تحدث ضد السلوك المسيء».

## لماذا الأمر مهم؟

عندما لا نفعل شيئاً، فإننا نساهم في نشر ثقافة سامة للغاية، الأمر الذي يؤثر سلباً على الصحة العقلية للزملاء ورفاههم وإنتاجيتهم. ومن المهم أن نستجيب للسلوك غير اللائق والمسيء.

## تري مشكلة أو تسمع عنها - ماذا يجب أن تفعل؟

اعتماداً على الموقف ومستوى راحتك، هناك طرق مختلفة لضمان عدم التغاضي عن السلوك غير المقبول، لذلك يمكنك اتباع الخطوات التالية:

### كيف؟

أوضح وجهة نظرك بإعادة توجيه الفاعل بعيداً عن الموقف.  
قد يكون الأمر بسيطاً مثل تغيير الموضوع أو طرح سؤال عندما يتصرف شخص ما بشكل غير لائق.

## صرف الانتباه

إذا كنت تعتقد أنه من السابق لأوانه التحدث

### كيف؟

استمع بشكل بناء إلى الشخص المتأثر، وأظهر له التعاطف بدلاً من الشفقة («أنا أفهم هذا ما تشعر به» بدلاً من «أتفق معك».)  
لا تقدم آراء شخصية أو تتكهن بالحقائق.  
حافظ على السرية. لا تثرثر.  
ساعده في التفكير فيما يجب عليه فعله - اشرح سبل التحدث.

## استمع

إذا أخبرك شخص ما بمشكلته أو كنت تريد التحقق من الشخص المتأثر

### كيف؟

تحقق من الصفحة «كيف تتحدث؟» للحصول على معلومات حول سبل التحدث.

## تحدث

إذا رأيت أو سمعت شيئاً لا يبدو مناسباً

إذا كنت مديراً، فلديك أيضاً دور في حل المشكلة: تحقق من صفحة «أنت مدير» للمزيد من الإرشادات.

# أنت مدير: ماذا يجب أن تفعل؟

إن دورك هو توفير بيئات عمل محمية ومحترمة وشاملة لفريقك. ولكن كيف نفعل هذا؟

## لماذا

### كن قدوة يُحتذى بها

#### كيف؟

كن واعيًا بذاتك. قبل التصرف، فكر في التأثير المحتمل لأقوالك أو أفعالك. أكمل التدريب الإلزامي على السلوك المسيء (بما في ذلك المكوّن الإضافي للمشرفين) واقرأ **سياسة السلوك المسيء** وصفحة إنترانت مخصصة (قريبًا).

### تأكد من معاملة المرؤوسين بطريقة عادلة ومحترمة وشاملة وفهم دورهم في إيجاد الاحترام والشفوق

#### كيف؟

تأكد من أن المرؤوسين يكملون التدريب الإلزامي. التأكد من مشاركة المرؤوسين في مبادرات التوعية، مثل **تحدث! الجلسات**.

### شجّع المرؤوسين على التحدث من خلال ضمان السلامة النفسية في فريقك

#### كيف؟

خذ الدورة الإلكترونية «كيف يمكنني تعزيز مكان عمل محترم وشامل لفريقي؟ تبني مفهوم السلامة النفسية». تحقق بانتظام مع أعضاء الفريق. وراقب نشاط بحثًا عن علامات السلوك غير اللائق أو المسيء، مثل انخفاض الإنتاجية، وزيادة معدل دوران الموظفين بشكل أسرع من المعتاد، وزيادة طلبات الإجازة المرضية والتغيرات في السلوك.

## استجب

### استجب بشكل سريع وعادل وباحترام لسلوك غير لائق أو مسيء

#### كيف؟

إذا كنت على علم بسلوك غير لائق أو مسيء لأنك ترصد المكتب أو تم لفت انتباهك إليه، فيجب عليك التعامل مع الأمر بحذر وعلى سبيل الأولوية.

#### إدًا ماذا عليك ان تفعل؟

يجب عليك تحديد موعد للقاء الشخص المتأثر في أقرب وقت ممكن. قم بتحديث ذاكرتك بشأن **سياسة السلوك المسيء** واتبع الخطوات أدناه، حسب الاقتضاء. حيثما أمكن وثق الخطوات المتخذة.

#### 1. استمع:

استمع بشكل بناء. لا تقدم آراء شخصية أو تتكهن بالحقائق (لا تتحاز). أظهر له التعاطف بدلاً من الشفقة («أفهم أن هذا ما تشعر به» بدلاً من «أتفق معك»).

#### 2. الدعم:

أبلغ الشخص المتأثر بالدعم المتاح، بما في ذلك خدمة **استشارات الموظفين** وإحالاته إلى هذه المواد الإرشادية. الشروع في تدابير الحماية المؤقتة، مثل الفصل المادي بين الفاعل والشخص المتأذى؛ وإسناد واجبات بديلة؛ وتعديل التسلسل الإداري؛ وترتيبات العمل المرنة.

#### 3. المخاطبة:

حذر الزميل من طبيعة السلوك المحتمل من خلال تذكيره بالسلوك المتوقع في برنامج الأغذية العالمي.

ساعد الزميل على تغيير سلوكه من خلال الإشراف النشط مثل إدارة الأداء، وقد يشمل ذلك عدة مناقشات على مدار العام، وربما تدابير علاجية أخرى مثل **التدريب** أو التوجيه.

#### 4. الرصد:

المتابعة مع المتأثرين و/أو الشهود. أبلغ أي خلف بشأن الأمور الجارية والإجراءات المتخذة والقضايا التي يجب أن تضعها في اعتبارك في فريقك.

في جميع الخطوات المذكورة أعلاه، يمكنك طلب التوجيه والمشورة من مسؤولي الموارد البشرية من خلال **علاقات الموظفين** في المقر الرئيسي أو المكتب الإقليمي أو البلد المعني. قد يُطلب من **مكتب أمين المظالم** أيضًا تسهيل المناقشة بين الزملاء.



# شخص ما تحدث عنك: ما الذي ينبغي عليك فعله؟

ماذا يجب أن تفعل إذا أخبرك شخص ما أن سلوكك كان يمثل مشكلة؟ من السهل أن تتخذ موقفًا دفاعيًا ولكن بدلاً من ذلك يجب أن تستمع للأمر وأن تأخذ الادعاءات على محمل الجد. فيما يلي بعض الطرق لمساعدتك على القيام بذلك:  
خذ الدورة الإلكترونية «ماذا يجب أن أفعل إذا تكلم أحدهم عني؟ تغيير سلوكي من خلال الوعي الذاتي».

اتبع الخطوات البسيطة التالية:

## كن استباقيًا

في برنامج الأغذية العالمي يتم تقييمك ليس فقط على ما تحقّقه ولكن على كيفية تحقيقه.

### كيف؟

ضع أهداف أداء محددة (مقابل أهداف غير قابلة للتحقيق وغامضة). تحقق من التقدم مع مديرك أو مشرفك. خُطّط متى وكيف ستتصرف. طوّر عقلية النمو من خلال ملاحظة التقدم والاعتقاد بأنه يمكنك تحقيق المزيد.

## اطلب الدعم

يمكنك طلب المشورة والتوجيه من الوظائف المختلفة لبرنامج الأغذية العالمي

### كيف؟

خدمة تقديم المشورة للموظفين  
مكتب أمين المظالم  
وموظفو الموارد البشرية لخدمات الوساطة في علاقات الموظفين

## تعاون

تعاون بالكامل مع أي حل غير رسمي أو تدخل إداري أو عملية رسمية

### كيف؟

احترم السرية الكاملة للموضوع.  
لا تتعامل مع الشخص المتأثر ما لم يطلب ذلك.  
لا تنخرط في أعمال انتقامية أو سلوك انتقامي ضد الشخص المتضرر أو الشهود.  
حدد أي شهود ووثائق قد تدعم الحقائق في روايتك لما حدث.

## فكر

فكر في سلوكك

### كيف؟

حدّد بعض الإجراءات التي تأسف لفعلها أو كنت تتمنى لو أنك فعلتها بشكل مختلف العام الماضي. فُكر في المحفزات أو الأسباب وراء سلوكك. اعترف بسلوكك - ركز على أفعالك الملموسة بدلاً من الخصائص الشخصية. فُكر في السلوك المرغوب - ما الذي تود القيام به بشكل مختلف في المرة القادمة؟

## استمع إلى الملاحظات

كن منفتحًا على فهم وجهات نظر الآخرين

### كيف؟

اشكرهم لمجيئهم إليك، واستجب لهم بتعاطف. وضح موقفك بإظهار التأثير الشديد ناقش كيف يمكنهم المساعدة حتى لا يتكرر السلوك مرةً أخرى. ناقش كيف ستتصرف بشأن الملاحظات