



## مدونة قواعد السلوك



## مقدمة

إذا سألت الزملاء عما يدفعهم إلى القيام بالعمل ربما سيردون بأجوبة مختلفة. فهناك من يريد اكتساب الكثير من المال وهناك آخرون يهتمون قبل كل شيء بتعلم مهنة. ولكن لدينا أيضاً دافع مشترك: **كل إنسان يريد العمل براحة.**

يتكلف رب العمل بتوفير شروط عمل جيدة وظروف عمل جيدة وعلاقات عمل جيدة في سبيل المساعدة على أن يشعر الجميع بالراحة خلال العمل. وينتمي إلى علاقات العمل مثلاً كيف نتعامل مع الآخرين في العمل. لهذا فوضعنا القواعد على ورق. تصف هذه القواعد كيف نريد التعامل مع بعضنا البعض داخل ديتون.

ونسمي هذه القواعد بأكملها بـ"مدونة قواعد السلوك". ربما يبدو ذلك صارماً ولكن في حقيقة الأمر وضعت فيها قواعد عادية جداً. فعلى سبيل المثال يرد فيها "سَلِّمُوا بعضكم على البعض" أو "احضروا إلى العمل وأنتم نظفاء" أو "المخدرات والكحول ممنوعة في مكان العمل".

من الحكمة أنه تم تدوين هذه القواعد حتى يمكن لأي واحد مراجعة ما يتوقع منه. هكذا تشكل مدونة قواعد السلوك لكل واحد وسيلة لاستذكارها.

بما أن مدونة قواعد السلوك تتعلق بقواعد عادية جداً نتوقع من كل واحد أن يلتزم بهذه القواعد. كما أننا نتوقع من الزملاء أن يحاسبوا بعضهم بعضاً على مخالفة القواعد. بهذه الطريقة سنجعل معاً من ديتون شركة أكثر راحة.

ال بعض على بعضكم سلموا  
لآخر حين من مجاملة الآخر أعطي  
محترماً كن  
ال نقد من ال تعلم يمكن  
قدرت إذا الهول ندية ت تكلم أن حاول  
مغظية وعينيك وجهك ي كون ألا على احرص



## الاحترام

ليس الكل متشابهاً ومن الممكن أن يكون للزميل رأي آخر. لهذا فمن المهم أن تحترموا بعضكم البعض. يعني هذا أنكم تقبلون بعضكم البعض وأنكم تناقشون سلوك بعضكم المزعج معاً. يعني هذا أيضاً أنكم لا تستبعدون أو تجاهلون أحداً.

### التحية

إنه جهد قليل ومع ذلك هو مهم جداً: **التحية**. يفرح الكثير من الناس بسماع التحية. لهذا فقل عند الوصول إلى مكان ما "صباح الخير" أو "مساء الخير" أو "نهارك سعيد". الناس يقدرّون ذلك

### الاستماع

إنه من الممتع أن تتعرف على من تعمل معك. لهذا فتحدث مع أحد خلال الاستراحة من حين لآخر. واحك له مثلاً ماذا قمت به في نهاية الأسبوع. يشهد الزملاء كذلك الكثير ويسرهم التحدث عنه. ويسرهم التحدث عنه لهذا فاستمع إلى الزملاء. امنحهم الوقت لحكاية قصتهم عن طريق السماح لهم بإكمال كلامهم. حاول أن تتكلم الهولندية إذا قدرت. تتجنب هكذا سوء التفاهم.

### مجاملة الآخرين

تعمل لدى ديتون بجدية. وفي حالة القيام به جيداً يمدحك القيادي ولكنه بإمكانك أنت كذلك أن تجامل الآخر. مثلاً إذا لاحظت أن أحد الزملاء قام بشيء طيب. فلا يسر قبول المجاملة فقط بل يسر تقديمها أيضاً.

استحموا بانتظام  
نظفوا الأسنان  
ارتدوا ملابس نظيفة



## احضروا إلى العمل وأنتم نظفاء

### الغسل

إنه من المهم أن تعتني بنفسك جيداً. لا يتعلق هذا بالأكل والشرب بطريقة سليمة فقط بل بغسل نفسك أيضاً. فالروائح الكريهة مزعجة. ربما لا تلاحظها بنفسك ولكنها مزعجة بالنسبة إلى الزملاء العاملين بالقرب منك. لهذا فاستحموا بانتظام.

### تنظيف الأسنان

إنه من المهم أن تنظف أسنانك يومياً. يفيد هذا أسنانك ويفيد النفس الطيب.

### لهذا فنظفوا الأسنان يومياً مرتين على الأقل:

في الصباح قبل الذهاب إلى العمل وفي المساء قبل النوم.

### ملابس نظيفة

كما أنه من المهم أن ترتدي ملابس نظيفة بانتظام. فإذا لبست نفس القميص لمدة طويلة تصبح رائحته كريهة. وفي هذه الحالة لا يهم أن تغسل نفسك جيداً. لهذا فارتدوا ملابس نظيفة بانتظام وبطبيعة الحال جوارب نظيفة وملابس تحتية نظيفة كذلك.

اعتنوا جيداً بملابس الشركة  
اهتموا بالكلام  
لا تستخدموا الهاتف وأنتم مع الزبون  
لا تسببوا الضجة  
لا تدخنوا أمام الباب



## لسلوك في خدمة الزبائن

**أنافة المظهر**  
إنك تمثل ديتون كونك مستخدماً لدينا. لهذا فاحرص أن تكون أنيق المظهر في كل الأحيان. إنه من المهم أن تترك انطباعاً جيداً عند الذهاب إلى أحد الزبائن أو العمل في مكان عام أو إذا تم انتدابك في مكان آخر. لهذا فارتد دائماً ملابس (شركة) لائقة ونظيفة.

**الأدب**  
اهتم بالكلام عند العمل داخل وخارج ديتون. تستنكر ديتون الكلام الخشن. إنه من المؤدب عدم استخدام الهاتف وأنت لدى الزبون. كما أنه يرجى منك إغلاق زر التحكم في صوت الراديو. فلن يسر الزبون به فقط بل سيفيد هذا المحادثة أيضاً.

التزموا بالتعليمات الأمنية  
ارتدوا ملابس وقائية  
أخبروا القيادي بوضع خطير



## الأمّن في العمل

**تعليمات أمنية خاصة بالآلات**  
نصنع لدى ديتون منتجات من شأنها أن تستخدم في إنتاجها أحياناً آلات خطيرة. وهناك تعليمات أمنية من أجل تجنب الحوادث. اسأل القيادي عما هي التعليمات الأمنية المهمة لك.

**الملابس الوقائية**  
ترى ديتون انه من المهم جداً ألا تقع حوادث. بالإضافة إلى التعليمات الأمنية نحتاج كذلك إلى مساعدتك لضمان الأمن حقاً. لهذا فيرجى مساعدة الزملاء وتفكرهم بارتداء الملابس الوقائية، مثلاً القفاز أو سدادات الإذن.

**تجنب الأوضاع الخطيرة**  
من الممكن أن يكون ارتداء ملابس واسعة أو ذات أجزاء منفصلة مثل قطع من الحبل خطيراً جداً. كما أنه من المفضل عدم لباس سلاسل طويلة أو حلقات إلى العمل. من الممكن أن تصبح الملابس الواسعة متعلقة في الآلة. يرجى إخبار القيادي أو طبيب الشركة في حالة تناول أدوية قوية (ذات لاصقة حمراء أو صفراء).

مدوا يد المساعدة  
تعاونوا مع الزملاء  
تقبلوا المساعدة



## ساعدوا بعضكم البعض

### التعاون

لا يعمل أي واحد وحده لدى ديثون. يمكن صناعة المنتجات الجيدة وتقديم الخدمات الحسنة عن طريق التعاون مع الزملاء. ولا يهم ما إن كان هذا المنتج أو هذه الخدمة كبيرة أو صغيرة.

### مد يد المساعدة إلى الزملاء

من المهم في حالة التعاون أن تساعد الآخر عند الحاجة. ولكن هناك أشخاص يصعب عليهم طلب المساعدة. إذا لاحظت أن أحد زملائك يصعب عليه شيء فيمكن أن تسأله ما إذا استطعت مساعدته.

### اترك الزملاء يساعدوك

أحياناً تكون المهام معقدة ويجب عليك القيام بشيء لا تفهمه مائة في المائة. في هذه الحالة لا مانع من أن تطلب مساعدة أحد الزملاء. أحياناً يلاحظ الزملاء أنك تحتاج إلى شيء من المساعدة. إذا مد الزملاء يد المساعدة إليك فلا حاجة إلى الغضب.

### التفاهم

لا أحد كامل. هناك من لديه إعاقة مزعجة، ومن الممكن أن يعاني الآخر من عجز غير مرئي. هناك من عنده تجربة عمل كبيرة والآخر تجربته قليلة في مكان العمل. باختصار: لا يقدر كل إنسان على كل شيء على نفس المستوى. ساعدوا بعضكم البعض وتعاونوا عند الحاجة. هناك أشخاص يصعب عليهم طلب المساعدة. إذا لاحظت أن أحد زملائك يصعب عليه شيء فأسأله ما إذا استطعت مساعدته. لا تسرعوا في الحكم على إنجازات الزملاء. هكذا نحافظ على جو مريح في العمل.



ممنوع الكحول في العمل  
ممنوع المخدرات في العمل  
التزموا بسياسة التدخين لدى ديتون



## الكحول والمخدرات

إذا أردت تناول كأس من الكحول مساء في المسكن فهذا خيارك. أما الحضور إلى العمل وأنت تحت تأثير الكحول أو شرب الكحول في العمل فهو ممنوع. ينخفض تركيزك، الأمر الذي يؤدي إلى تعرض سلامتك وسلامة زملائك للخطر.

كما أن المخدرات ممنوعة لدى ديتون. من الممنوع الحضور إلى العمل وأنت تحت تأثير المخدرات أو استخدام المخدرات في العمل وأيضاً حملها. في حالة عدم الالتزام بهذه القاعدة تتم معاقبتك.



### مضايقه الآخرين

يجب أن يشعر كل واحد بالراحة في العمل. لهذا فلا تضايق الآخرين. أما المضايقه فهي أن تسخر من شخص ما أو تزعجه أو يتم جعله أضحوكة. إذن فالمضايقه تختلف عن المزاح. تفسد المضايقه فرح الإنسان بعمله، وينطبق نفس الشيء على التحدث بالسوء عن شخص. لا يسمح بمضايقه الزملاء.

### العدوانية

يحصل لجميعنا من حين لآخر أن نغضب. ولكن تختلف طريقة التعامل مع الغضب من شخص لآخر. ديتون ترفض التصرف العدواني لأنه لا يحل أي شيء. لا يجوز المشاجرة ولا الركل أو الرمي بالأشياء. كما أنه يعاقب شتم أو تهديد شخص ما. ينطبق هذا أيضاً على حمل الأسلحة أو استخدامها. إذا عاملك أحد معاملة عدوانية يجب عليك إخبار القيادي أو شخص الثقة به. بإمكانهم مساعدتك في حل المشكله.

### التمييز

ليس كل واحد متشابهاً. إن كلنا نختلف بعضنا عن البعض في المظهر، في لون الشعر أو العينين أو الجلد. كما أننا لا نرتدي نفس الملابس. أحياناً نشاهد النساء بالحجاب أو بدونهن. كما أن الرجال يرتدون ملابس مختلفة، مثلاً جلاباب أو جينز. ولكن الجميع متساوٍ في شيء واحد: لكل شخص الحق في أن يعامل باحترام. إذا عاملت شخصاً آخر بدون احترام تتعرض للعقاب. إذا عانيت بنفسك من التمييز يمكن التوجه إلى القيادي أو شخص الثقة. بإمكانهم مساعدتك في حل المشكلة.

### التحرش

لا يجوز تحرش الزملاء. يعني هذا أنه لا يجوز إجبار شخص آخر على فعل أشياء يفضل عدم القيام بها، مثلاً اقتراض المال.

### الجنس

يختلف العمل عن الحياة الخاصة. يعني هذا أيضاً أن هناك أشياء تقوم بها في المسكن ولكن لا يجوز القيام بها في العمل. على سبيل المثال الحزن والمداعبة أو تطويق الشخص بذراعيك أو الوقوف وجسمك يمس جسم الآخر أو لمس الآخر بدون سبب. هذه هي أنواع من السلوك الجنسي ليست في محلها في أرضية العمل. من الممكن أن يُتمتع خلال العمل بنكتة ولكن النكت المبتذلة ليست في محلها في العمل. لا يجوز إزعاج الزملاء بألفاظ أو صور (جنس) أو إشارات غير لائقة. من البيديهي أن لا ترسل إلى الزملاء عبر الهاتف ملاحظات بذينة أو كلام غير محتشم. لا يُسمح في العمل بمشاهدة المواقع على الإنترنت المتضمنة للمواد الإباحية.

**عاملوا كل واحد معاملة محترمة  
لا يسمح بمضايقة الزملاء  
لا يقبل التصرف العدواني  
السلوك الجنسي ليس في محله في أرضية العمل**

ممنوع السرقة والتخريب  
احترموا وقت العمل



## كونوا مضبوطين

### السرقة والتخريب

تستخدم خلال العمل أدوات وأغراضاً أخرى، مثلاً: المناشير والمفكات والشريط اللاصق والورق وما إلى ذلك. أحياناً تفقد هذه الأدوات في المسكن أيضاً. ولكنه لا يجوز الذهاب إلى المسكن بهذه الأغراض ولا بيعها. فهذه هي السرقة. كما أنه لا يجوز تخريب أشياء الزميل أو الذهاب بها إلى المسكن هكذا. عاملوا أغراض الزميل وأدوات العمل بحذر.

### الإعارة

حتى ولو تريد إعارة أدوات ملك ديتون مؤقتاً **يجب طلبه من القيادي**. يسمح لك بإعارتها فقط بموافقة أو موافقتها. فالإعارة بدون موافقة هي السرقة. وبطبيعة الحال تعني الإعارة: الإعادة بعد الاستخدام.

### وقت العمل

أحترم وقت العمل. فأنت حاضر في مكان العمل أولاً وقبل كل شيء من أجل تنفيذ مهامك. مع ذلك يحصل من حين لآخر أنه يجب عليك ترتيب شيء لنفسك، مثلاً الاتصال بطبيب الأسنان لتحديد موعد. إذا كنت قد أخبرت القيادي به مسبقاً يجوز لك الاتصال طبعاً. ولكن هذا يعتبر استثناء. ففي العادة لا يجوز استخدام الهاتف خلال وقت العمل. ينطبق ذلك أيضاً على الهاتف المحمول الخاص بك. لهذا فأطفئ الهاتف المحمول الخاص بك خلال وقت العمل.

إذا مرضت حقاً تبقى في المسكن طبعاً. ولكن مرض الحيوان الأليفة أو جرح صغير في الإصبع أو قليل من الصداع لا يشكل سبباً للإبلاغ عن المرض. وينطبق نفس الشيء على الشعور بالإعياء بسبب نهاية أسبوع مليئة بالأشغال مثلاً. في هذه الحالة تتخلى عن الزملاء في العمل. لهذا ففكر جيداً قبل الإبلاغ عن المرض.

التزموا بالقواعد  
من الممكن أن تستدعي الشرطة



### مخالفة القواعد

في حالة مخالفة القواعد سيحاسبك القيادي أو أحد الزملاء على تصرفاتك وتتم معاقبتك عند الحاجة. تتراوح العقوبات من التحذير إلى الفصل من العمل. يتعلق نوع العقوبة بالمخالفة وبما إن سبق تحذيرك أو معاقبتك. تجد في اتفاقية العمل الجماعية CAO ما هي العقوبة التي يمكن أن تفرض عليك. في بعض الحالات يتم فرض العقوبة في الحين. وأحياناً من الضروري استدعاء الشرطة، مثلاً عند السرقة أو الإيذاء. في هذه الحالات يقدم دائماً بلاغاً إلى الشرطة.

إذا تمت معاقبتك على تصرفاتك يدون هذا في رسالة رسمية. في حالة عدم الموافقة على العقوبة يمكن الاعتراض عليها. تجد في الرسالة التي ستتلقاها معلومات حول كيفية القيام بذلك. ثم تقوم لجنة من الخبراء بمراجعة القضية وتقديم المشورة بشأن ما إذا كانت العقوبة في محلها أم لا.

## وسائل الإعلام الاجتماعية، يجب التفكير فيها!

بالتأكيد تعرف وسائل الإعلام الاجتماعية. تويتر وفيسبوك وواتساب ... يستخدم الكثير من الناس وسائل الإعلام الاجتماعية هذه من أجل إرسال الأخبار والرسائل إلى بعضهم البعض. أو لمشاركة الأشياء الممتعة مع بعضهم. ولكن هل أنت على علم بأنه لا يجوز نشر صور وأفلام التقطها للزملاء عبر الإنترنت بدون إذن؟ ولا الأخبار حول ديون أو الشركة حيث تعمل؟

لكل واحد رأييه. ولكنه من الممكن أن تكون المعلومات التي تشاركها حول ديون أو الشركة حيث تعمل مضرة. حتى ولو لم تقصد ذلك. كما أنه يجب عليك التعامل مع الرسائل والنكت والأفلام حول الزملاء بحذر. فقد تؤدي مشاعر الغير. أو يؤدي الأمر إلى المشاجرة. وهكذا تفسد راحة العمل. وبالإضافة إلى ذلك لا يمكن إزالة المعلومات المنشورة في الإنترنت ببساطة.

لهذا فتفكر جيداً فيما تشاركه مع بعضكم عبر وسائل الإعلام الاجتماعية. فنشر الأخبار السلبية أو الجارحة هو غير مقبول!

- لا تنشر إلا الأخبار غير القادرة على جرح الغير.
- فكر مسبقاً في المعلومات التي ستشاركها عبر وسائل الإعلام الاجتماعية.
- لا تنشر أخبار سلبية أو أخبار قد تضر بديون أو الزملاء أو الزبائن.
- اطلب الإذن قبل نشر صور أو أفلام أو أخبار حول أشخاص في الإنترنت أو وسائل الإعلام الاجتماعية الأخرى.
- لا تنشر معلومات مخصصة فقط لك أو زملائك.
- لا تستخدم شعار ديون بدون إذن.
- لا تنشر الأخبار إلا باسمك الحقيقي ولا تستخدم اسم مستعار.
- لا تنشر أخبار ضارة أو غير لائقة أو مسيئة أو مهددة. فقد يؤدي مشاعر الغير وتفسد راحة العمل.
- توجه إلى القيادي إذا أفسد استخدام وسائل الإعلام الاجتماعية راحة العمل أو إذا لاحظت سوء استخدامها.

## هل تحتاج إلى المساعدة أو لديك أسئلة؟

عندما تخبر أحد الأشخاص المذكورين أسفله على مشكلتك، سيبدل جهده من أجل مساعدتك قدر الإمكان.

لك أن تتصل:

- بالقيادي
- بمستشار المستخدمين الخاص بك
- بطبيب الشركة

### وختاماً

تسعى ديتون على أن يكون محيط العمل مريحاً لمستخدميها. تساهم مدونة قواعد السلوك هذه في ذلك. إذا التزم الجميع بالقواعد سنتقرب من هدفنا:

## جعل الشركة أكثر راحة معاً!

تتعلق مدونة قواعد السلوك بكيف يجب على مستخدمي ديتون أن يتصرفوا. ولا يتعلق التصرف بالتعامل مع الزملاء فقط بل أيضاً مع الزبائن والزوار. بطبيعة الحال نتوقع منهم كذلك أن يلتزموا بمدونة قواعد السلوك هذه.

نأمل أن نتحدث في المواضيع التي جاءت في مدونة قواعد السلوك مع القيادي والزملاء والأشخاص في محيطك.

## نتمنى لكم وقتاً ممتعاً في العمل!



الكولوفون

الموصي  
ديتون

التحقيق

Sandra Cornelissen Communicatie  
www.sandracornelissen.nl

التصميم

De Wilde Zeeuw  
www.dewildezeeuw.nl

lab **Language** the  
services translation

ديتون Dethon  
Haarmanweg 33  
4530 AD Terneuzen

الهاتف: 0115-675200

www.dethon.nl

شكراً لـ

Haeghe Groep  
NLW Groep  
Pantar  
.Pauw Bedrijven  
Weener Groep