

مدونة السلوك

معهد دفتر أحوال للاستشارات والبحوث والتدريب

أبريل 2024

3	تمهيد
4	قيم العمل
6	مبادئ سلوكية
7	قواعد العمل المشترك
7	الاجتماعات
7	مسؤوليات الداعي
8	مسؤوليات المشارك
8	الحضور والانصراف / العمل الجماعي
8	الإجازات
9	المساحة المشتركة
9	العلاقات الشخصية
10	المهارات الشخصية
11	قواعد العمل من المنزل
11	التزام الموظف تجاه المعهد
12	التزام المعهد تجاه الموظف
13	نصائح عامة

تمهيد

يعتمد معهد دفتر للاستشارات والبحوث والتدريب على الأسس والآليات التالية والواردة ذكرها في هذه الوثيقة فيما يتعلق بالسلوك بين أعضائه.

هذه الأسس مستلهمة من | مدونة برلين للسلوك ومن | سياسة وأليات مناهضة التحرش والتمييز وتعزيز العدالة لمؤسسة المنصة كما يعتمد المعهد على بعض العناصر التي قدمتها المبادرة المصرية للحقوق الشخصية فيما يتعلق بمناهضة التحرش ومواجهة التمييز وكذلك قواعد العمل المشترك الملحقه في ويكي أصف.

هذه الوثيقة ضرورة، في سبيل توفير بيئة عمل آمنة لجميع الموظفين والعاملين في المعهد، وكذا تعزيز مبادئ العدالة بشكل عام وحماية الأفراد الذين يتعرضون للمضايقات بأشكالها المختلفة في أماكن العمل، بدءًا من التنمر، والتحرش بمفهومه العام وكذلك التحرش الجنسي، وإساءة استغلال السلطة من الرؤساء إزاء مرؤوسيهم، والتمييز ضد أفراد بعينهم أو ذلك الذي يستهدف فئات كاملة كالتمييز ضد النساء، أو إساءة معاملتهن، واستغلالهن، وكذلك التمييز على أساس ديني أو بسبب الميول أو السلوكيات الجنسية، أو التمييز بسبب الانتماء الجغرافي أو التوجهات السياسية واللون، وغيرها من أشكال التمييز المختلفة.

الغرض

من الأهداف الرئيسية لهذه الوثيقة أن تكون حاضنة لأكثر عدد من المشاركين بأكثر قدر من التنوع في خلفياتهم. لذا فنحن -فريق المعهد- ملتزمون بتهيئة بيئة آمنة مرّبة بالكافة، أيًا كانت جنسياتهم وأعراقهم وعقائدهم (إن وُجدت) وأنواعهم الاجتماعية و ميولهم الجنسية و قدراتهم و وضعهم الاجتماعي وحالتهم الاقتصادية.

مدونة السلوك هذه تؤمّر توقعاتنا من كل من يشاركون في مجموعتنا وكذلك تبعات السلوك غير المقبول.

ندعو كل المهتمين حتى من خارج المعهد استخدام هذه الوثيقة وتطويرها على أكمل وجه يتناسب مع المجموعات المستخدمة لها.

قيم العمل

- **الالتزام:** احترام مواعيد العمل وإنجاز المهام واحترام الآخر والالتزام بلائحة النظام الداخلي وحظر التمييز ومناهضة التحرش ودعم توفير بيئة عمل آمنة خالية من التنمر.
- **جودة العمل:** التميز في إنتاج العمل، المشاركة بفاعلية في تطوير عمل المعهد.
- **المشاركة:** نقل المعلومات والخبرات بين عضوات و أعضاء الفريق ومشاركتها معهن/م.
- **إتاحة الفرص:** للعاملات والعاملين بناء على مستوى الأداء والسمات التي تتعلق بالأداء الوظيفي.
- **احترام الآخر؛ دون تمييز** على أساس العمر ، أو العرق، أو الجنس ، أو الدين والعقيدة ، أو الهوية الجنسية، أو الهوية الجندرية، أو الاختلافات اللغوية، أو الحالة الاجتماعية، أو الطبقة الاجتماعية أو الاقتصادية.
- **المبادرة،** ويقصد بها الاستماع لأي أفكار صادرة عن أي فرد في الفريق والأخذ بها في حالة الاقتناع بها ومنطقيتها من أجل تحسين جودة العمل والتحفيز وتطوير بيئة عمل مناسبة.
- **خصوصية الموظفين والموظفين،** يحترم المعهد المعلومات الشخصية والممتلكات الشخصية للموظفات/ين. وكذلك المعلومات السرية للعملاء، وهي المعلومات الغير متاحة للعامة والتي تخص عملاء المعهد وغيرهم من الجهات الخارجية التي نتعامل معها وغيرهم من الأفراد.
- **السرية،** الحفاظ على سرية المعلومات إلا عندما يطلب منه الكشف عنها من قبل المفوض، وإبلاغ جميع الأطراف المعنية بشأن الاستخدام الملائم منها، والامتناع عن استخدامها -السرية منها- لتحقيق مكاسب غير أخلاقية أو غير قانونية.
- **النزاهة،** لتخفيف الاختلافات الفعلية وتغليبها على المصالح الشخصية، بانتظام التواصل مع الزميلات والزملاء وكافة المدراء لتجنب الاختلافات المثيرة للمصالح الشخصية وأي صراعات محتملة. كذلك الامتناع عن القيام بأي سلوك من شأنه أن يمس قيامه بالواجبات الأخلاقية.

- **المصادقية؛** تعني توصيل المعلومات بموضوعية لكافة الزملاء، والإفصاح عن جميع المعلومات ذات الصلة التي يمكن أن تؤثر على فهم المستخدم، والاعتراف والكشف عن التأخير أو القصور في المعلومات في الوقت المناسب، أو التجهيز، أو الرقابة الداخلية لتوافقه مع سياسة المعهد.
- **الصحة العامة،** يجب على الموظفين/ات المحافظة على حسن التعامل والصحة النفسية داخل المعهد، وطلب الحصول على إجازات من أجل الدعم النفسي إن تطلب الأمر.

محاذير سلوكية

- **نبذ السلوكيات المحظورة**، مثل التحرش بأنواعه سواء ايماءات أو إحياءات جنسية أو اتصال جسدي غير مرغوب فيه وعرض صور أو مواد أخرى جنسية أو بذئنة غير مرغوب فيها و الدعابات أو التعليقات الجنسية أو البذيئة (سواء الصريحة أو التلميحية) الغير مرغوب فيها وكذلك نبذ التنمر وما يتضمنها من سخرية أو الاستهزاء أو التقليل من أحد الزملاء في العمل، أو المجموعات والأفراد الذين يتعاون معهم المركز على أساس العمر أو العرق أو الجنس أو العقيدة والدين أو الهوية الجنسية أو الهوية الجندرية أو الاختلافات اللغوية أو الحالة الاجتماعية أو الطبقة الاقتصادية والاجتماعية.
- **الترهيب**، ويقصد بها أي عمل من شأنه التخويف أو التهديد أو العنف ضد الزملاء في العمل، أو العملاء، أو الزوار سواء في مقر المعهد أو عبر قنوات الاتصال الخاصة بها بخصوص موضوعات مهنية أو شخصية.
- **تعاطي الكحوليات والمخدرات**، يحظر تعاطي المخدرات الغير مشروعة أو حيازتها، كما يحظر تعاطي الكحول داخل مقر العمل.

قواعد العمل المشترك

الاجتماعات

- يلتزم الداعي بدعوة المهتمين والمعنيين إلى الاجتماع قبل موعده بـ 24 ساعة على الأقل، علماً بأن توقعات الداعي فيما يتعلق بقدرة المدعوين على الحضور تتناسب طردياً مع طول المدة الباقية ما بين موعد الدعوة و موعد الاجتماع.
- تحوي الدعوة هدف الاجتماع و موجز جدول أعماله، وتبين الأشخاص المطلوب حضورهم والأشخاص الاختياريين ومكان الاجتماع، وتكون مسؤولية الداعي إبلاغ المدعوين بأي تغييرات تتعلق بكل ما سبق. غياب الداعي أو تأخره عن الاجتماع مبرر مقبول لإلغاء الاجتماع ما لم يتفق المدعوون على غير ذلك.
- الوسيلة المتفق عليها للدعوات هي البريد الإلكتروني أو سيجنال.
- ينبغي أن يكون لكل اجتماع ميسر، ويتفق بين حاضري الاجتماع من يُسجل ملاحظاته وقراراته وإن كانت هناك مجموعة من القرارات العالقة على الداعي للاجتماع أن يتابعها ويُحدث تطوراتها. ما لم يتفق المجتمعون على ذلك.

مسؤوليات الداعي

- وجود هدف للاجتماع
- أجندة واضحة
- تحديد مدة للاجتماع

مسؤوليات المشارك

- يستجيب ويؤكد أو يطلب تأجيل الاجتماع
- التحضير لدوره في الاجتماع

- الالتزام بوقت البداية وموضوع الاجتماع
- قد يشارك في كتابة الملاحظات إن رغب في ذلك.

الحضور والانصراف/ العمل الجماعي

- الالتزام بما هو واضح في لائحة نظام المعهد
- الالتزام بالتواجد في المكتب خلال اللقاءات العامة وعلى الأقل يومًا بالأسبوع لفريق العمل ذو فترة دوام كاملة.

الإجازات

- تنظمها لائحة المعهد ويمكن الرجوع لها.
- يجب على الموظف كتابة رسالة بريدية أو على أيًا من برامج التواصل لمديره المباشر والفريق الذي يعمل من خلاله يطلب فيه الإجازة.
- ضرورة حث المدير/ة لزملائه/ الحصول على الإجازات لتخفيف الضغط النفسي على العاملين.
- في حالة استدعاء الموظف للخدمة الوطنية يتم إخطار الإدارة التنفيذية مع تقديم صورة من اخطار الاستدعاء وعند العودة من الاستدعاء يعود الموظف لوظيفته طالما كانت المؤسسة في حاجة لخدماته.
- في حالة قيام الموظف العامل بالعمل في يوم العطلة الأسبوعية يتم تعويضه بيوم إجازة مماثل في منتصف الأسبوع، مع مراعاة التواصل مع المدير المباشر والتنسيق معه.
- حصول الموظفين على الإجازات الرسمية التي تنظمها الدولة، هذا بالإضافة إلى أيام أسبوع الألام السابقة لعيد القيامة المجيدة.
- حصول الزوج/ة على رعاية طفل أو رعاية أيًا منهما أو أيًا من الوالدين تنظمها اللائحة الداخلية للمعهد.

المساحة المشتركة

- كل المكاتب في المساحة العامة متاحة لتحركات الموظفين/ات يستطيعوا استخدامها طالما تم استئذان صاحبها.

- يُحظر عقد الاجتماعات في مساحات المكاتب لعدم التأثير على التخزين أثناء تآدية عملهم.
- يُفضل التدخين في الغرف المخصصة لذلك، إلا في غرف المكاتب التي يتفق كل شاغلها على السماح بذلك.
- التشاركية في الموارد تحديدًا مثل المأكولات و المشروبات والأغراض الخاصة **يجب** أن تحدث بعلم المتحمل للتكاليف، ما لم يُعلن هو على نحو ما مشاعيتها مسبقًا.
- ينبغي على كل شخص غسل أدوات الطعام التي يستخدمها هو وضيوفه على الأقل، والمساهمة بالزيادة مرتب به ويُشكر صاحبها.
- المحافظة على نظافة الحمامات، وذلك باتباع الأساليب المعروفة لذلك، ومراعاة مسح الأماكن التي قمنا باستعمالها باستخدام زجاجة بها محلول فطهر يتم رش بعضا منه على الأماكن التي تم استخدامها في الحمامات والحرص على الخروج منه وهو نظيف.
- الحرص على إطفاء الأنوار والمعدات عند الانتهاء من استخدامها. وكل من يكون آخر من يترك مساحة العمل أن يطفى كل الأنوار وليس فقط مكان عمله/ها.

العلاقات الشخصية

- العلاقات الشخصية بين فريق عمل المعهد من أهم العناصر التي يجب الحفاظ عليها وتقويتها من أجل بناء مؤسسة قوية.
- التعامل الشخصي اليومي بين جميع الأفراد بداية من المدراء ورؤساء الأقسام حتى معاوني المهام الإدارة والنظافة تقوم على أساس الاحترام المتبادل والحرص على الألفاظ المناسبة في التعامل.
- لا يوجد تفرقة بين العاملين في المعهد بل العلاقات الطيبة والاحترام المتبادل هو العامل المشترك.
- في حال غضب زميل من زميله فيما يتعلق بمهام العمل، يجب أن يسود الهدوء أثناء معالجة الموقف، إذا كان أحدهم في حالة غضب عليه الانتظار لحين عودته لطبيعته أو طلب المساعدة من زميل مقرب.
- في حال إساءة تعامل بين زميل وآخر، وقرر الطرف المتضرر فتح نقاش مع الشخص المسيء، يرجى أن يكون هذا النقاش هادئًا، وإذا لم يكن وتطور النقاش يجب على الطرفين التوقف عن الجدل وتحديد موعد آخر لاستكمال النقاش سواء وجهًا لوجه وهو الاختيار الأفضل أو عبر سيجنال.

- إذا ما استمر الخلاف يطلب المتضرر أو الطرف الآخر تدخل أحد الأطراف سواء كان زميلًا/ة أو أحد أفراد الإدارة التنفيذية.
- الأفضل عدم كتابة رسالة بريدية تفصيلية غاضبة بخصوص الموقف /الحدث، وطرح الأمر في اجتماع بعد استنفاد كافة السبل الهادئة،
- عند كتابة رسالة بريدية والموظف في حالة غضب، يُنصح ألا يرسلها قبل أن يهدأ ويعيد قراءتها مرة أخرى قبل أن يقرر إرسالها.
- الغضب والصوت المرتفع في النقاش لا يسمح بيه ولا يعتد به كطريقة للنقاش المثمر، ووقتها يُطلب تدخل أحد أفراد الإدارة التنفيذية للفصل بين المختلفين في الرأي المهني.

المهارات الشخصية

- يهتم المعهد بتنمية المهارات الفردية وذلك بمتابعة الجديد في مجالات الاهتمام المختلفة والتي يهتم بها المعهد بشكل عام.
- على كل فرد من أفراد فريق المعهد متابعة مجالات اهتمامه والتقديم لحضور ورش العمل والتدريبات المختلفة التي تصب في اهتماماته وترفع من كفاءته المهنية.
- على رؤساء ومدراء الفرق المختلفة تشجيع الفرق الأصغر على تعلّم وتنمية مهارات إدارة العمل واتخاذ القرار لأنها مهارات تساهم في تنمية الموظف/الزميل مهاريًا.
- تشجيع الأفراد الأصغر سنًا على تولي المهام ومسؤولية اتخاذ القرار خصوصًا إذا كانت الظروف والمواقف التي تستدعي اتخاذ قرار قد مر بها الموظف/الزميل من قبل وبالتالي لن يواجهها بمفرده لأول مرة.

قواعد العمل من المنزل

التزام الموظف تجاه المعهد

1. العمل غير مرتبط بوقت، ولكن يُفضل أن يحدد كل موظف/ة مواعيد عمل ثابتة قدر الإمكان لزيادة فترة التركيز والتي ستكون عادة مواعيد العمل الرسمية إلا إذا قرر أحد الموظفين/ات غير ذلك، وعليه إبلاغ زملاءه بذلك.

2. يلتزم الموظف/ة بتسليم العمل في الأوقات القياسية المحددة والرد على كافة المكالمات ورسائل البريد الإلكتروني خلال ساعات العمل المتفق عليها.
3. على المسؤول/ة المباشر/ة إعداد خطة عمل يومية للموظف ومتابعة أدائه بشكل مستمر.
4. يلتزم الموظف/ة بتقديم تقريره/ا الدوري عن إنجازاته للمسؤول/ة المباشر/ة عنه/ا.
5. يجب أن يكون الموظف/ة سهل الوصول إليه من جانب زملائه خلال ساعات العمل، ما لم يرسل الموظف أنه في راحة أو إجازة.
6. يجب إبلاغ المدير/ة المباشر/ة بالإجازة ومواعيدها وتنسيق أكبر قدر ممكن من المهام قبل بدعها.
7. الالتزام بأن زملائك/ي الذين عملهم مرتبط بعملك/ي يكونوا على علم حتى يعيدوا التفكير والتخطيط في جدولهم الزمني.

الالتزام المعهود تجاه الموظف

1. توفير كافة الأدوات التي يحتاجها الموظف لتسهيل عمله من أجهزة وأدوات مكتبية أو أي أدوات أخرى طالما في نطاق العمل وتستطيع المؤسسة توفيرها.
2. أن تكون المؤسسة/المدير المباشر على علم بكافة التحديات التي يواجهها الموظف للوصول إلى حل مناسب.
3. تفهم المؤسسة/المدير/ة المباشر/ة أن الأفراد يختلفون فيما بينهم في طرق العمل من المنزل وخاصةً إذا كان لديهم أطفال، أو إذا كانوا بمفردهم يواجهون الوحدة والقلق خاصةً في وقت الأزمات الصحية والمالية.

4. يجب أن تتفهم المؤسسة/ المدير/ة المباشرة/ أن بعض الأفراد يفقدون القدرة على الفصل بين العمل وحياتهم الخاصة فينتهي اليوم دون وجود بعض ساعات للراحة والاسترخاء، لذا يجب على الموظف أن يطلب المساعدة لتنظيم وتنسيق الوقت إذا تطلب الأمر ذلك.
5. التأكد أن الموظفين/ات يستخدمون إنترنت آمن أو غير محدود وقت الحاجة.
6. التأكد أن كل موظف/ة لديه حساب بنكي لتحويل المرتب له في حالة الظروف القصوى والطارئة.
7. على المؤسسة توضيح طرق التواصل مع باقي الفرق وتحديد الأشخاص الذين نلجأ إليهم في وقت الأزمات وحالات المخاطر الطارئة.
8. توضيح وضع المعهد بشكل دوري خصوصًا من الجانب المالي.
9. فتح مساحة للاجتماع الشخصي مع الموظفين للتعبير عن مخاوفهم في ظل تلك الأزمات إن وجدت.
10. تحديد الأولويات للعمل عليها حاليًا وضرورة نقل تلك الخبرة -إدارة الوقت وترتيب الأولويات والمتابعة التنفيذية والتواصل- لبقية الفريق أو كل مدير/ة لفريقه المعاون.
11. على كل فرد تحديد أسرع طرق الوصول إليه في حالة الطوارئ وعلى المعهد/المدير/ة المباشرة/ة تفهم هذا الأمر.
12. تفهم المعهد/المدير/ة المباشرة/ة لوضع الموظفين/ات الذين لديهم أسر أو أبناء وأمهات كبار السن أو أطفال يحتاجون لرعايتهم/ن.

نصائح عامة

1. تعريف الذين يسكنون معك بطبيعة عملك وتوقيتاته وإنك بحاجة إلى التركيز، لأن ليس معنى أن تعمل من البيت انك متفرغ للواجبات المنزلية طوال الوقت.
2. أن تكون واضح مع زملائك/ي متى يمكنهم مكالمتك تليفونيًا حتى لا يتجاوز هذا ساعات عملك.
3. حافظ على مساحة شخصية بين عملك وحياتك الشخصية، بتحديد أوقات العمل وأنتك ليس متاحًا 24 ساعة.
4. كن/وني أميئًا مع نفسك وزملائك عن ما يمكنك عمله وما لا يمكنك؛ لأنه خارج استطاعتك.

5. حاول/ي معرفة أكثر الأوقات التي تكون مُنتج فيها.
6. حدد/ي مكان مناسب هادئ للعمل من المنزل، ولا تعمل وأنت في حجرة نومك.
7. إن كنت من الذين يملّون سريعًا، ارتدي ملابس العمل وهبي نفسك كأنك في مكتبك.
8. إذا كنت تفضل/ي العمل كفريق يمكنك طلب اجتماع سريع يوميًا لتقسيم المهام والمتابعة مع زملائك/ي.
9. لو ذاكرتك ليست جيدة اكتب كل مهمة أو فكرة تراودك حتى لا تنساها.
10. لا تنسى شرب المياه، وقلل من عاداتك في شرب المنبهات وأكثر من تناول الفاكهة.
11. ركز في تحديد المهام الصعبة أو التي تتناول وقتًا أزيد من الطبيعي وكافئ نفسك بعد الإنتهاء منها.
12. اطلب/ي مساعدة زملائك/ي بتذكيرك/ي ببعض المهام خصوصًا إن كنت/ي ممن يفضلون العمل في مجموعات.
13. بعض الأفراد يفضلون العمل في مكان صاخب، يمكنك تشغيل الموسيقى أو التلفزيون أن كان ذلك يمدك بالطاقة والحماس.
14. تنظيم الوقت بين قراءة الإيميلات المهمة والتي تحتاج لردود بتركيز والإيميلات التي ليست لها نفس الضرورة.
15. أعطي لنفسك راحة نصف ساعة لتناول وجبة خفيفة، ولا تأكل أثناء العمل!. يمكنك استغلال وقت تناول الوجبة في الاسترخاء والراحة.
16. التجول في المنزل أثناء المكالمات أو خارجه لتغيير المزاج العام وتحريك الجسم.
17. لا تتحدث في الهاتف وخصوصًا لمناقشة مهام العمل بعد الاستيقاظ مباشرة.
18. يمكنك استخدام مكالمات الفيديو حتى لا تشعر بالعزلة خاصة إذا كنت تعيش بمفردك ولأهميتها في الإنجاز والوصول لقرار جماعي مع من تتكلم معه مع التأكد من أن كل فرد صوته واضح في مكالمة الفيديو والتأكد أن كل فرد قادر على التعبير عن مخاوفه ومشاركة رأيه ويسأل عن ما يشغله.
19. إذا كنت تتكلم مع زملائك بشكل شخصي ودوري؛ حافظ على ذلك للدعم النفسي بينكم.