

會員與領導者行為準則文件指引

會員與領導者行為準則 (準則) 流程旨在為分會和地區領導人提供工具，以應對蘭馨慧活動中可能出現的人際衝突、管理不滿和嚴重問題。

文件是規範流程的關鍵部分，詳盡、公正的文件可以幫助會員訂定改變行為或從資源中學習的計畫，從而成為他們的學習工具。如果行為問題持續存在，它還有助於發現某種模式的存在。

文件編寫技巧

- 務必確保記錄是基於事實，即使情緒激動，最好也客觀地陳述發生的事情，避免帶有評判或情緒化的言辭。
- 記錄相關細節：日期、時間、涉事人員、目擊者以及可能違反準則的行為。
 - 即使你沒有親眼目睹事件，也不確定事件的真相，記錄下發生的事情並註明向你提供資訊的會員，仍然會有所幫助。
- 為維護會員隱私，請妥善保管所有文件 (存放在鎖上的文件櫃或受密碼保護的文件中)。
- 如果同一會員反覆出現類似事件，請務必在事件發生時繼續記錄，因為需要提交表格供行為準則審查委員會審議。

實用文件範例

在今晚 (2026 年 2 月 5 日) 的會議上，Sally Soroptimist 多次打斷了觀星者陳述關於新的「夢想它，實現它」專案的想法。Sally 對觀星者說：「這行不通」，「這些想法都是浪費時間」，「我們以前試過，現在再也不這樣辦事了」。出席會議的所有會員都親眼目睹了這一點 (詳見附件會議記錄)。觀星者的簡報在不打斷下遭到干擾，她最終離開了會議，並表示正在考慮結束會員身分。

為什麼這份文檔 *很有用*？

- 這是對所發生事件的客觀陳述，不帶任何情緒或評判。
- 它包含有用的細節，例如所說的話的引述、事件發生的日期、涉及的會員和證人。
- 其中包括會議記錄等附加文件，記錄了出席人員名單。

無益的文件範例

Sally Soroptimist 總是打斷觀星者，說她的想法很糟糕，我們這裡不做這樣的事。這很煩人，而且會擾亂分會的業務，我們無法容忍！最終，觀星者怒氣沖沖地離開了會議室，並大聲宣布她正在考慮結束會員身分。

為什麼說這份文檔 *沒有幫助*？

- 它缺乏細節，沒有說明事件發生的時間，也沒有說明是否再次發生。
- 它缺乏細節，沒有說明究竟說了什麼、發生了什麼事，也沒有說明誰是目擊者。
- 它包含了記錄者帶有情緒化的言語和評判，而不是中立地陳述發生的事情。

您可以使用下面的範本記錄事件，或供會員向分會領導提交問題。

建議的文件範本表格

填寫文件的會員姓名及職稱：

事件發生日期：

事件經過：

涉及人員：

證人姓名：

請附上/註明任何佐證文件(螢幕截圖、電子郵件、簡訊等)：

事件發生後

詳細說明已採取的行動/達成的解決方案：

詳細說明向會員提供的任何訓練或教育：