



إدارة المخاطر والحوادث والشكاوى

نصائح للموظفين بشأن التعامل مع الشكاوى

التعليمات:

من المهم أن يكون الموظفون مستعدين لتنفيذ السياسة والإجراءات المتعلقة بالشكاوى والملاحظات. سيحتاج الموظفون الذين يُرجح أن يتلقوا الشكاوى والذين قد يشاركون في الاستجابة للشكاوى إلى بعض التفاصيل المتعلقة بمبادئك لمنحهم الثقة في النهج الذي يتبعونه.



يمكن أن يساهم تدريب الموظفين على التعامل مع الشكاوى في تعزيز التزامهم بنظام الشكاوى وثقتهم فيه كما يُظهر في الوقت ذاته أن الإدارة تأخذ النظام على محمل الجد.

ترد أدناه ورقة معلومات تغطي نهجًا مكونًا من أربع خطوات للشكاوى والذي يتوافر أيضًا في شكل رسوم متحركة (راجع FDPi للحصول على الرابط). ويمكن استخدام كلا هذين المصدرين لتوجيه الموظفين وتدريبهم ويمكن عرضهما كتذكير لهم ولتشجيع أفضل الممارسات.

نصائح للموظفين بشأن التعامل مع الشكاوى

لا تُصاب
بالذعر

لا تأخذ الأمر
على محمل
شخصي

اهدأ
واستجمع
أنفاسك

يجب أن تسعى كل مؤسسة تتعامل مع المشاركين إلى الحصول على ملاحظات حول كيفية تحسين جودة الخدمات المقدّمة بشكل دائم. إذا فكرت في الأمر، فإننا نتوقع جميعًا أنه بإمكاننا إعلام الأشخاص عند شعورنا بعدم الرضا تجاه خدمة تلقيناها.

الشكاوى هي إحدى طرق تقديم هذه الملاحظات.

يوجد أمران يمكن أن يساعدا في رد فعلك الأولي، وهما أن تضع نفسك في مكان الشخص وأن تتذكر الاستجابة للشخص بدلاً من التفاعل مع الشكاوى.

ربما يكون أفضل تلخيص لذلك هو الحرص على تمكين الأشخاص من التحدث وإيلاء اهتمام لما يقولونه والتعلم من ملاحظاتهم دون الشعور بالقلق الشديد من تلقيك شكاوى في المقام الأول.

احترام العلاقة

تقديرًا للعلاقة التي تربطك بالشخص الذي تقدّم بالشكاوى، من المهم أن تفهم أن كيفية استجابتك للشكاوى لا تقل أهمية عن ما إذا تم حل الشكاوى أم لا.

حتى إذا لم تتمكن من حل الشكاوى تمامًا، فمن المهم أن يشعر الشخص الذي تقدّم بالشكاوى أنه قد تم الإصغاء إليه ببالغ الاهتمام وأن رأيه كان موضع تقدير وأنت بذلت قصارى جهدك لمعالجة مخاوفه. في هذه الحالة، فإن إجراءات حل الشكاوى لا تقل أهمية عن النتيجة.



كيف يمكنني الاستجابة للشكوى؟



الخطوات الأربع اللازمة لحل الشكوى بنجاح هي: التقدير والرد واتخاذ إجراء والاعتذار.

التقدير

من جوانب عديدة، تعد الخطوة الأولى هي الخطوة الأكثر أهمية في الخطوات الأربع لأنها غالبًا ما تحدد الأسلوب المُتبع في بقية العملية. بعد أن يخرج الأشخاص من منطقة الراحة لتقديم شكوى، فإنهم يريدون أن يشعروا أنك تفهم شواغلهم ومدى تأثير الموقف عليهم. ولا توجد طريقة مثالية للإعراب عن التقدير على نحو يتسم بالإيجابية والاحترام في كل المواقف ولكن هناك بعض الخطوات الأساسية التي يمكنها المساعدة والتي تتضمن عملية "LEARN" المكونة من خمس خطوات:

Listen (الإنصات) - أنصت بصدق إلى الشخص وهو يتحدث عن مخاوفه دون مقاطعة. وابحث عن النوايا الإيجابية وراء مشكلة الشخص وسلوكه.

Empathise (التعاطف) - استخدم لغة جسدك و/أو نبرة صوتك لتوفير بيئة يشعر فيها الشخص بالراحة عند التحدث إليك. انتبه إلى ما إذا كنت تشعر بأنك في موضع الدفاع وكيف يمكن تدارك الأمر.

Acknowledge (الاعتراف) - اعترف بمدى تأثير الموقف على الشخص الذي قدم الشكوى. واعترف، عند الاقتضاء، بالنواحي التي يمكن أن تكون تلبية الخدمة فيها أفضل.

Rectify (التصحيح) - اسأل الشخص الذي قدم الشكوى عن كيفية حل الشكوى بالنسبة له. وما هي النتيجة الجيدة بالنسبة له؟

Notify (الإبلاغ) - أبلغ الشخص على الفور وبشكل دوري بالخطوات التي ستتخذها للاستجابة لشكواه، لكن لا تُلزم نفسك بأشياء لا يمكنك فعلها.

"سيوضح التقدير الجيد الذي يتم الإعراب عنه على نحو يتسم بالاحترام ولغة الجسد ونبرة الصوت الملائمة أنك لا تعارض الشخص وترى أن مشاعره حقيقية وصادقة.

يتعلق التقدير بالاعتراف بصدق المشاعر". G. Furlong، The Conflict Resolution Toolbox

الرد

عادةً ما يريد الأشخاص معرفة سبب حدوث شيء ما أو عدم حدوثه أو سبب اتخاذ قرار معين. ويمثل هذا الأمر أهمية بالغة حتى يتمكنوا من فهم ما حدث ومعالجته والمضي قُدماً نحو معالجة مخاوفهم.

ويجب أن تتضمن الردود شرحًا واضحًا للحدث/للقرار ذي الصلة بالمخاوف المثارة.



اتخاذ إجراء

يريد الأشخاص منك معالجة مخاوفهم أو اتخاذ الخطوات اللازمة لمعالجتها على الأقل.

في بعض الأحيان، قد لا تتمكن من معالجة المخاوف المثارة ولكن قد تتمكن من البدء في اتخاذ إجراءات من شأنها أن تساعد في منع حدوث ذلك مرة أخرى. ويمكن أن يكون هذا الأمر على نفس الدرجة من الأهمية بالنسبة للشخص لأنه يعترف بحقيقة مخاوفه.

من الجيد الاتفاق على خطة عمل مع الشخص الذي تقدّم بالشكوى. ويجب أن تتضمن الخطة أمورًا مثل:

- ما الإجراء الذي سيتم اتخاذه؟
- من الشخص الذي سيتخذ الإجراء ومتى؟
- كيف سنقوم بالإبلاغ عن التقدم المُحرز؟
- كيف سنتحقق من أن الأمور تسير في الاتجاه الصحيح؟

من الجيد المتابعة مع الشخص الذي قدّم الشكوى للتأكد من مدى رضاه عن الإجراء الذي اتخذته. ويمكن أن يكون ذلك بمثابة فرصة مناسبة أيضًا للحصول على ملاحظات حول تجربته فيما يتعلق بالعملية التي اتبعتها للاستجابة لشكواه.

كثيراً ما لا يمكن للإجراءات أن تعالج ما حدث في الماضي، لكنها يمكن أن تُظهر أن المخاوف التي أُثيرت قد تم أخذها على محمل الجد وتعطي إحساسًا بالاطمئنان إلى قلة احتمالية تكرار المشكلة.

الاعتذار

يمكن أن يمثل الاعتذار، إذا دعت الحاجة إليه، جزءًا من النتيجة التي يسعى إليها الأشخاص أو كلها عندما يتقدمون بشكوى.

يجب توخي الحرص بشأن الشخص الذي يقدم الاعتذار والشكل التي يجب أن يتخذه. وليس من الضروري أن تكون الاعتذارات بارعة بشكل خاص أو مبالغ فيها، لكنها يجب أن تكون حقيقية. على الرغم من أن الاعتذار الحقيقي يمكن أن يمثل خطوة مهمة في حل الشكوى، إلا أن الاعتذار بطريقة سيئة يمكن أن يتسبب في جعل الموقف يزداد سوءًا.

فيما يلي بعض العناصر الرئيسية للاعتذار "الجيد":

- حُسن التوقيت
- الصدق
- أن يكون محددًا ومباشرًا
- قبول المسؤولية عما حدث والآثار الناجمة عنه
- شرح الظروف والأسباب (دون إبداء أعذار)
- تلخيص الإجراءات الرئيسية المنفق عليها باعتبارها نتيجة للشكوى

الاعتذار الحقيقي المُقدّم في الوقت المناسب هو طاقة شفاء قوية لما حدث وطريقة مثلى لفصل الماضي عن المستقبل؛ حيث يقوم بإنهاء المشكلة والمُضي قُدّمًا في اتخاذ أي ترتيبات جديدة مُتفق عليها.



عمل سجل للشكاوى



تأكد من إعداد سجل للشكاوى والنتائج المرجوة والأمور التي حدثت. وإذا أردت تقديمه إلى شخص ما، فتأكد من أن ذلك يتم في الوقت المناسب وبطريقة سرية.