

## Pamamahala ng mga Insidente ng Panganib at mga Reklamo



### Mga Mungkahi sa Paghawak ng Reklamo para sa mga kawani

#### Mga tagubilin:



Mahalagang maging handa ang mga kawani upang ipatupad ang inyong mga polisiya at pamamaraan tungkol sa mga reklamo at komento. Ang mga kawani na malamang makatanggap ng mga reklamo at maaaring masangkot sa pagtugon sa reklamo ay mangangailangan ng ilang mga detalye tungkol sa inyong mga prinsipyo upang mabigyan sila ng tiwala sa gagamitin nilang pamamaraan.

Ang pagsasanay sa paghawak ng reklamo para sa mga kawani ay maaaring magpalaki ng kanilang pagtuon at tiwala sa sistema ng pagrereklamo habang kasabay dito ang pagpapakita na seryoso ang pangasiwaan tungkol sa sistema.

Nasa ibaba ang isang handout na sumasaklaw sa 4A's (apat na A) na pamamaraan sa mga reklamo na makukuha rin na may animasyon (tingnan ang iPDF para sa link). Ang dalawang mapagkukunang ito ay maaaring gamitin para sa pagtatalaga (induction) ng mga kawani, pagsasanay ng mga kawani at maaaring i-display bilang paalaala sa mga kawani at mahikayat ang pinakamainam na gawi.



# Mga Mungkahi sa Paghawak ng Reklamo para sa mga Kawani

Huwag mataranta

Huwag itong gawing personal

Huminga nang malalim

Bawat organisasyon na nakikitungo sa mga kalahok ay dapat maging bukas lagi sa mga komento kung paano nito mas mapapabuti ang kalidad ng mga serbisyong inihahatid. Kung pag-iisipan mo ito, inaasahan nating lahat na maipapaalam natin sa mga tao kapag hindi tayo nasisiyahan sa isang serbisyong ating tinanggap.

Ang reklamo ay isa lamang paraan ng pagbibigay ng komentong ito.

**Ang dalawang bagay na makakatulong sa una mong reaksyon ay ang paglalagay ng iyong sarili sa nadarama ng isang tao at tandaang tumugon sa tao kaysa magkaroon ng reaksyon sa reklamo.**

Siguro ay pinakamabuting mabibigyan ng buod ito bilang isang kaso ng pagbibigay-kapangyarihan sa mga tao na magsabi, pagbibigay-pansin sa kanilang sinasabi at matuto mula sa kanilang komento nang hindi ka lubhang mababalisa na ikaw ay tumanggap ng reklamo.

## Igalang ang relasyon

Bilang pagkilala sa relasyon na mayroon ka sa taong nagreklamo, mahalagang unawain na ang paraan ng iyong pagtugon sa reklamo ay kasing-importante ng pagkalutas o hindi ng reklamo.

Kahit na hindi mo lubusang malutas ang reklamo, mahalagang madama ng taong nagreklamo na siya ay napakinggan; na ang kanyang opinyon ay pinahalagahan at ginawa mo ang lahat ng iyong makakaya upang tugunan ang kanyang mga alalahanin. Sa ganitong kaso, ang proseso ay talagang kasing-importante ng kalalabasan.



## Paano ako tutugon sa isang reklamo?

Ang Four A's ng matagumpay na paglutas ng reklamo: Acknowledgement (Pagtanggap), Answer (Pagtugon), Action (Aksyon), Apology (Paghingi ng paumanhin).

### Acknowledgement (Pagtanggap)

Sa maraming paraan, ang unang hakbang na ito ang pinakamahalaga sa Four A's dahil ito ang magtatakda kung paano gagawin ang proseso. Dahil lumabas sila sa kanilang komportableng katayuan, gustong madama ng mga tao na naunawaan mo ang kanilang alalahanin at kung paano sila naapektuhan ng sitwasyon.

Walang perpektong paraan sa pagbibigay ng positibo at may-paggalang na pagtanggap sa lahat ng mga sitwasyon, ngunit kasali sa ilang batayang mga hakbang na makakatulong ang limang hakbang na prosesong 'LEARN':

**Listen (Makinig)** – Totoong pakinggan ang mga alalahanin ng isang tao nang hindi siya sasabatin. Alamin ang positibong layunin sa likuran ng isyu at pag-aasal ng isang tao.

**Empathise (Unawain ang nadarama ng isang tao)** – Gamitin mo ang pagkilos ng iyong katawan at/o boses upang lumikha ng isang kapaligiran kung saan magiging komportable ang isang tao na makipag-usap sa iyo. Magkaroon ng kamalayan kung nadarama mong ikaw ay nagiging defensive (pala-tanggol) at paano ito mahihiwatigan ng tao.

**Acknowledge (Kilalanin)**– Kilalanin kung paano naapektuhan ng sitwasyon ang tao na nagreklamo. Kung nauugnay, kilalanin kung saan dapat naging mas mahusay ang tugon ng serbisyo.

**Rectify (Ayusin)**– Itanong sa tao na nagreklamo kung ano ang makakapag-ayos ng reklamo para sa kanya. Ano sa tingin niya ang isang magandang kalalabasan para sa kanya?

**Notify (Abisuhan)**– Abisuhan ang tao nang mabilis at regular tungkol sa mga hakbang na iyong gagawin, bilang pagtugon sa kanyang reklamo ngunit huwag kang mangangako ng mga bagay na hindi mo magagawa.



“Ang mabuting pagtanggap na inihatid nang may paggalang, wastong pagkilos ng katawan at tono ng boses ay magpapahiwatig sa tao na hindi ka sasalungat sa kanya at na nakikita mo na tunay ang kanyang mga nadarama. Ang pagtanggap ay tungkol sa pagpapatunay ng mga emosyon.” G. Furlong The Conflict Resolution Toolbox.

## Pagtugon

Karaniwan, gusto ng mga taong malaman kung bakit nangyari o hindi nangyari ang isang bagay o kung bakit nagawa ang isang desisyon. Ito ay mahalaga para sa kanilang kakayahang umunawa at magproseso ng nangyari at makasulong sa paglutas ng kanilang alalahanin.

Dapat isali sa mga sagot ang malinaw na paliwanag ng nangyari / desisyon na nauugnay sa iniharap na alalahanin.

## Aksyon

Gusto ng mga tao na ayusin mo o gumawa ka man lamang ng mga hakbang sa pagtugon sa kanilang mga alalahanin.

Kung minsan, maaaring hindi mo maayos ang iniharap na alalahanin ngunit maaari mong masimulan ang mga aksyon na tutulong sa paghadlang na muli itong mangyari. Maaaring ito ay kasing-importante sa tao dahil pinapagtibay nito ang kanyang alalahanin.

Mabuting ideya na kayo at ang taong nagreklamo ay magkasundo sa isang plano ng aksyon. Dapat isali sa plano ang mga bagay tulad ng:

- Ano ang gagawin?
- Sino ang gagawa nito at kailan?
- Paano natin ipababatid ang ating progreso?
- Paano natin malalaman kung nasa tamang direksyon ang mga bagay-bagay?

Mabuting ideya ang mag-follow up sa taong nagreklamo upang tiyaking siya ay nasisiyahan sa mga aksyong iyong ginawa. Maaari ring maging mabuting pagkakataon ito para humingi ng komento tungkol sa karanasan niya sa proseso na ginamit mo sa pagtugon sa kanyang reklamo.

Kadalasan, hindi maaayos ng mga aksyon ang nakalipas, ngunit ang mga ito ay makakapagpakita na ang iniharap na alalahanin ay seryosong tiningnan at mag-alay ng tiwala na ang isyu ay malamang na hindi mauulit pa.

## Paghingi ng paumanhin

Kung kailangang humingi ng paumanhin, maaari itong maging bahagi o kabuuan ng kalalabasan na hinihingi ng mga tao kapag sila ay nagreklamo.

Dapat pag-isipang mabuti kung sino ang hihingi ng paumanhin at ang dapat maging anyo nito. Hindi kailangang maging sobrang masalita o labis-labis ang paghingi ng mga



paumanhin, ngunit kailangang maging tunay ang mga ito. Habang ang tunay na paghingi ng paumanhin ay maaaring maging mahalagang hakbang sa paglutas ng reklamo, ang di-mahusay na paghingi ng paumanhin ay maaaring lalong magpasama sa sitwasyon.

Ilan sa mga pangunahing elemento ng isang 'magaling' na paghingi ng paumanhin ay:

- Nasa oras
- Katapatan
- Tiyak at nauugnay sa isyu
- Pagtanggap ng responsibilidad sa nangyari at mga naging epekto
- Pagpapaliwanag ng mga sirkumstansya at mga sanhi (nang hindi nagdadahilan)
- Paggawa ng buod ng mga pangunahing aksyon na napagkasunduan bilang resulta ng reklamo

Ang isang tunay at nasa oras na paghingi ng paumanhin ay magaling na panlunas at isang paraan ng paghihiwalay ng nakalipas mula sa hinaharap, sa paglimot sa mga bagay-bagay at pagsulong sa anumang mga bagong kaayusan na napagkasunduan.



## Pagtatala

Tiyaking ikaw ay may talaan ng anumang reklamo, hininging kalalabasan at kung ano ang nangyari. Kung kailangan mong ipasa ito sa isang tao, tiyaking gawin ito sa isang paraang nasa oras at kumpidensyal.