

Διαχείριση Περιστατικών Κινδύνου και Καταγγελιών



Συμβουλές Διαχείρισης Καταγγελιών για το προσωπικό

Οδηγίες:



Είναι σημαντικό για το προσωπικό να είναι έτοιμο να εφαρμόσει την πολιτική και τις διαδικασίες για τις καταγγελίες σας και τα σχόλιά σας. Το προσωπικό που είναι πιθανό να λάβει καταγγελίες και μπορεί να συμμετέχει στην ανταπόκριση σε μια καταγγελία θα απαιτήσει ορισμένες λεπτομέρειες σχετικά με τις αρχές σας για να τους δώσετε μια σιγουριά.

Η εκπαίδευση του προσωπικού για τον χειρισμό καταγγελιών μπορεί να ενισχύσει τη δέσμευσή τους και την εμπιστοσύνη τους στο σύστημα καταγγελιών ενώ ταυτόχρονα δείχνει ότι η διοίκηση παίρνει το σύστημα στα σοβαρά.

Παρακάτω βρίσκεται ένα φυλλάδιο που καλύπτει τα 4Α της προσέγγισης των καταγγελιών, το οποίο είναι επίσης διαθέσιμο σε κινούμενα σχέδια (δείτε το iPDF για σύνδεσμο). Και οι δύο αυτοί πόροι μπορούν να χρησιμοποιηθούν για την εισαγωγική διαδικασία του προσωπικού, την εκπαίδευση του προσωπικού και μπορούν να προβληθούν ως υπενθύμιση στο προσωπικό και να ενθαρρύνουν τις βέλτιστες πρακτικές.



Συμβουλές Διαχείρισης Καταγγελιών για το προσωπικό

Μην
πανικοβά
λεστε

Μην το
παίρνετε
προσωπικά

Πάρτε
μια
βαθειά
ανάσα

Κάθε οργανισμός που συναλλάσσεται με συμμετέχοντες θα πρέπει πάντα να είναι ανοιχτός σε σχόλια σχετικά με το πώς θα μπορούσε να βελτιώσει περαιτέρω την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών. Αν το καλοσκεφτείτε, όλοι πιστεύουμε ότι μπορούμε να ενημερώνουμε τους ανθρώπους όταν δεν είμαστε ευχαριστημένοι με μια υπηρεσία που έχουμε λάβει.

Μια καταγγελία είναι μόνο ένας τρόπος για να δοθούν αυτά τα σχόλια.

Δύο πράγματα που μπορούν να βοηθήσουν στην αρχική σας αντίδραση είναι να μπειτε στη θέση του ατόμου και να θυμηθείτε να ανταποκριθείτε στο άτομο αντί να αντιδράσετε στην καταγγελία.

Ίσως είναι καλύτερο να συνοψιστεί ως μια περίπτωση ενδυνάμωσης των ατόμων να μιλήσουν, δίνοντας προσοχή σε αυτά που λένε και να μάθετε από τα σχόλιά τους χωρίς να ανησυχείτε πολύ για το ότι αρχικά λάβατε μια καταγγελία.

Σεβασμός της σχέσης

Αναγνωρίζοντας τη σχέση που έχετε με το άτομο που υπέβαλε την καταγγελία, είναι σημαντικό να κατανοήσετε ότι ο τρόπος με τον οποίο ανταποκρίνεστε στο παράπονο είναι εξίσου σημαντικός με το εάν η καταγγελία επιλύεται ή όχι.

Ακόμα κι αν δεν μπορείτε να επιλύσετε πλήρως την καταγγελία, είναι σημαντικό ότι το άτομο που υπέβαλε την καταγγελία να αισθάνεται ότι εισακούστηκε, ότι η γνώμη τους εκτιμήθηκε και ότι κάνατε ό,τι μπορούσατε για να αντιμετωπίσετε τις ανησυχίες τους. Σε αυτή την περίπτωση, η διαδικασία είναι πραγματικά εξίσου σημαντική με το αποτέλεσμα.



Πώς ανταποκρίνομαι σε μια καταγγελία;

Τα Τέσσερα Α της επιτυχούς επίλυσης Καταγγελιών: Acknowledgement, Answer, Action, Apology. (Αναγνώριση, Απάντηση, Δράση, Συγγνώμη).

Αναγνώριση (Acknowledgement)

Από πολλές απόψεις, αυτό το πρώτο βήμα είναι το πιο σημαντικό από τα Τέσσερα Α, καθώς συχνά δημιουργεί τις προϋποθέσεις για την υπόλοιπη διαδικασία. Έχοντας βγει από τη ζώνη άνεσής τους για να υποβάλουν μια καταγγελία, οι άνθρωποι θέλουν να αισθάνονται ότι έχετε κατανοήσει την ανησυχία τους και πώς τους έχει επηρεάσει η κατάσταση.

Δεν υπάρχει τέλειος τρόπος για να δώσετε μια θετική και με σεβασμό αναγνώριση όλων των καταστάσεων, αλλά μερικά βασικά βήματα που μπορούν να σας βοηθήσουν περιλαμβάνουν τη διαδικασία πέντε βημάτων «ΜΑΘΗΣΗ»:

Ακούστε – Ακούστε ειλικρινά τις ανησυχίες του ατόμου χωρίς διακοπή. Αναζητήστε τη θετική πρόθεση πίσω από το ζήτημα και τη συμπεριφορά του ατόμου.

Συμμεριστείτε – Χρησιμοποιήστε τη γλώσσα του σώματος ή/και τη φωνή σας για να δημιουργήσετε ένα περιβάλλον όπου το άτομο μπορεί να αισθάνεται άνετα να μιλάει μαζί σας. Να έχετε επίγνωση του αν αισθάνεστε αμυντικός και πώς αυτό μπορεί να γίνει αντιληπτό.

Αναγνωρίστε – Αναγνωρίστε πώς η κατάσταση έχει επηρεάσει το άτομο που υπέβαλε την καταγγελία. Όπου χρειάζεται, αναγνωρίστε πώς θα μπορούσε να βελτιωθεί η ανταπόκριση της υπηρεσίας.

Επανορθώστε – Ρωτήστε το άτομο που υπέβαλε την καταγγελία πώς θα μπορούσατε να επανορθώσετε. Τι θα ήταν ένα καλό αποτέλεσμα γι' αυτούς;

Ενημερώστε – Ενημερώστε το άτομο αμέσως και τακτικά για τα βήματα που θα κάνετε, ως απάντηση στην καταγγελία του, αλλά μην δεσμεύεστε για πράγματα που δεν μπορείτε να κάνετε.

«Μια καλή αναγνώριση που δίνεται με σεβασμό, η σωστή γλώσσα του σώματος και ο σωστός τόνος θα δείξει στο άτομο ότι δεν πρόκειται να του εναντιωθείτε και ότι βλέπετε τα συναισθήματά του ως θεμιτά. Η αναγνώριση αφορά την επικύρωση των συναισθημάτων». G. Furlong Η Εργαλειοθήκη Επίλυσης Διαφορών



Απαντήστε

Οι άνθρωποι συνήθως θέλουν να μάθουν γιατί έχει συμβεί κάτι ή δεν έχει συμβεί ή γιατί ελήφθη μια απόφαση. Αυτό είναι σημαντικό για την ικανότητά τους να κατανοήσουν και να επεξεργαστούν τι έχει συμβεί και να προχωρήσουν στην αντιμετώπιση της ανησυχίας τους.

Οι απαντήσεις θα πρέπει να περιλαμβάνουν μια σαφή εξήγηση του γεγονότος/της απόφασης που σχετίζεται με την ανησυχία που εγείρεται.

Δράση

Οι άνθρωποι θέλουν να διορθώσετε ή τουλάχιστον να λάβετε μέτρα για να αντιμετωπίσετε τις ανησυχίες τους.

Μερικές φορές μπορεί να μην μπορείτε να αντιμετωπίσετε την ανησυχία που εγείρεται, αλλά μπορεί να είστε σε θέση να ξεκινήσετε ενέργειες που θα σας βοηθήσουν να αποτρέψετε την επανεμφάνισή της. Αυτό μπορεί να είναι εξίσου σημαντικό για το άτομο καθώς επικυρώνει την ανησυχία του.

Είναι καλή ιδέα να συμφωνήσετε σε ένα σχέδιο δράσης με το άτομο που υπέβαλε την καταγγελία. Το σχέδιο πρέπει να περιλαμβάνει πράγματα όπως:

- Τι θα γίνει;
- Ποιος θα το κάνει και πότε;
- Πώς θα επικοινωνήσουμε την πρόοδό μας;
- Πώς θα ελέγξουμε ότι τα πράγματα βρίσκονται σε καλό δρόμο;

Στη συνέχεια, είναι καλή ιδέα να επικοινωνήσετε με το άτομο που υπέβαλε την καταγγελία για να βεβαιωθείτε ότι είναι ικανοποιημένο με τα μέτρα που λάβατε. Αυτό μπορεί επίσης να είναι μια καλή ευκαιρία να αναζητήσετε σχόλια σχετικά με την εμπειρία τους από τη διαδικασία που χρησιμοποιήσατε για να ανταποκριθείτε στην καταγγελία τους.

Οι δράσεις συχνά δεν μπορούν να διορθώσουν το παρελθόν, αλλά μπορούν να δείξουν ότι η ανησυχία που εκφράστηκε ελήφθη σοβαρά υπόψη και να προσφέρουν διαβεβαίωση ότι το ζήτημα είναι λιγότερο πιθανό να επαναληφθεί.

Συγγνώμη

Μια συγγνώμη, εάν δικαιολογείται, μπορεί να είναι είτε ένα μέρος ή το σύνολο του αποτελέσματος που αναζητούν οι άνθρωποι όταν κάνουν ένα παράπονο.

Θα πρέπει να ληφθεί μέριμνα για το ποιος θα μπορούσε να εκφράσει τη συγγνώμη και ποια μορφή πρέπει να έχει. Οι συγγνώμες δεν χρειάζεται να είναι ιδιαίτερα φανταχτερές ή υπερβολικές, αλλά πρέπει να είναι γνήσιες. Ενώ μια γνήσια συγγνώμη μπορεί να είναι ένα σημαντικό βήμα για την επίλυση μιας καταγγελίας, μια κακώς δοθείσα συγγνώμη μπορεί στην πραγματικότητα να επιδεινώσει την κατάσταση.



Μερικά από τα βασικά στοιχεία μιας «καλής» συγγνώμης είναι:

- Να γίνει την κατάλληλη στιγμή
- Να είναι ειλικρινής
- Να είναι συγκεκριμένη και επί του θέματος
- Αποδοχή της ευθύνης για ό,τι συνέβη και τις επιπτώσεις που προκλήθηκαν
- Εξήγηση των περιστάσεων και των αιτιών (χωρίς δικαιολογίες)
- Σύνοψη των βασικών ενεργειών που συμφωνήθηκαν ως αποτέλεσμα της καταγγελίας

Μια γνήσια και έγκαιρη συγγνώμη είναι μια ισχυρή θεραπευτική δύναμη και ένας τρόπος για να διαχωρίσετε το παρελθόν από το μέλλον, να αφήσετε τα πράγματα να ηρεμήσουν και να προχωρήσετε με τυχόν νέες διευθετήσεις που έχετε συμφωνήσει.



Δημιουργία αρχείου

Βεβαιωθείτε ότι έχετε καταγράψει οποιοδήποτε καταγγελία, το επιθυμητό αποτέλεσμα και τι συνέβη. Εάν πρέπει να το δώσετε σε κάποιον, βεβαιωθείτε ότι αυτό θα γίνει έγκαιρα και εμπιστευτικά.