

जोखिम की घटनाएँ और शिकायत प्रबंधन



कर्मचारियों के लिए शिकायत संभालने के टिप्स

निर्देश:



आपकी शिकायत और फ़ीडबैक नीति और कार्य-विधियों को लागू करने के लिए कर्मचारियों का तैयार रहना महत्वपूर्ण है। ऐसे कर्मचारी जिन्हें शिकायत मिलने की संभावना है और जो शिकायत का जवाब देने में शामिल हो सकते हैं, उन्हें आपके उपागम में विश्वास दिलाने के लिए आपके सिद्धांतों के बारे में कुछ विवरण की ज़रूरत होगी।

कर्मचारियों के लिए शिकायत संभालने का प्रशिक्षण शिकायत प्रणाली के प्रति उनकी प्रतिबद्धता और विश्वास को बढ़ावा दे सकती है, और साथ ही यह भी दिखा सकता है कि प्रबंधन प्रणाली को गंभीरता से लेता है।

नीचे उन शिकायतों पर 4A के उपागम को कवर करने वाला विवरण दिया गया है, जो एनिमेशन में भी उपलब्ध है (लिंक के लिए iPDF देखें)। इन दोनों संसाधनों का उपयोग कर्मचारियों को शामिल करने, और कर्मचारी प्रशिक्षण के लिए किया जा सकता है और इसे कर्मचारियों के लिए रिमाइंडर के रूप में प्रदर्शित किया जा सकता है और सर्वोत्तम प्रथाओं को प्रोत्साहित किया जा सकता है।

कर्मचारियों के लिए शिकायत संभालने के टिप्स

घबराएँ
नहीं

इसे
व्यक्तिगत न
मानें

साँस लें

प्रतिभागियों के साथ काम करने वाले प्रत्येक संगठन को हमेशा इस बारे में फ़ीडबैक के लिए खुला रहना चाहिए कि यह डिलीवर की जा रही सेवाओं की गुणवत्ता को और बेहतर कैसे बना सकता है। यदि आप इस बारे में सोचते हैं, तो हम सभी लोगों को यह सूचित करने में सक्षम होने की अपेक्षा करते हैं कि जब हम किसी सेवा से खुश न हों, तो उन्हें बता सकें।

शिकायत बस इसका एक तरीका है कि यह फ़ीडबैक दी जा सके।

दो बातें जो आपकी प्रारंभिक जवाब में सहायक हो सकती हैं, वे हैं, स्वयं को व्यक्ति की स्थिति में रखना और शिकायत पर प्रतिक्रिया करने के बजाय व्यक्ति को जवाब देना याद रखना।

शायद इसका सबसे बेहतर सारांश लोगों को आवाज़ उठाने के लिए समर्थ बनाना, जो वे कह रहे हैं उस पर ध्यान देना और पहले ही इस बात से बहुत अधिक चिंतित हुए बिना उनकी फ़ीडबैक से सीखना कि आपको शिकायत मिली है, के रूप में किया जा सकता है।

संबंध का सम्मान करना

शिकायत करने वाले व्यक्ति के साथ अपने संबंध को मान्यता देते हुए, यह समझना महत्वपूर्ण है कि आप शिकायत का किस तरह से जवाब देते हैं, यह ठीक उतना ही महत्वपूर्ण है जितना कि शिकायत का समाधान होता है या नहीं।

अगर आप शिकायत का पूरी तरह समाधान नहीं भी कर सकते, तो भी यह ज़रूरी है कि जिस व्यक्ति ने शिकायत की है, उसे महसूस हो कि उसे सुना गया है; कि उसकी राय को मूल्य दिया गया है और आपने वह सब कुछ किया, जो आप उनकी चिंताओं पर कार्रवाई करने के लिए कर सकते थे। इस स्थिति में, प्रक्रिया वास्तव में परिणाम की तरह ही महत्वपूर्ण होती है।



मैं शिकायत का जवाब कैसे दूँ?

शिकायत के सफल समाधान के चार A। अभिस्वीकृति, जवाब, कार्रवाई, क्षमा-याचना।

अभिस्वीकृति

अनेक मामलों में यह पहला चरण चार A का सबसे महत्वपूर्ण चरण है, क्योंकि यह अक्सर बाकी प्रक्रिया के लिए सुर निर्धारित करता है। शिकायत करने के लिए अपने सुविधा के क्षेत्र से बाहर निकलने के बाद, लोग यह महसूस करना चाहते हैं कि आपने उनकी चिंता और यह समझ लिया है कि स्थिति ने उन्हें किस तरह प्रभावित किया है।

सभी स्थितियों में सकारात्मक और सम्मानजनक अभिस्वीकृति देने का कोई उपयुक्त तरीका नहीं है, लेकिन पाँच चरण की 'LEARN' प्रक्रिया को शामिल करने में मदद कर सकने वाले कुछ बुनियादी चरण हैं:

सुनें या लिसन – व्यक्ति की चिंताओं को बिना बाधा के वास्तविक रूप से सुनें। व्यक्ति के मुद्दे और व्यवहार के पीछे सकारात्मक इरादे की तलाश करें।

एकानुभूति रखें या एम्पेथाइज़ - ऐसा परिवेश बनाने के लिए अपनी शरीर भाषा और/या आवाज़ का उपयोग करें, जहाँ व्यक्ति आपके साथ बात करने में सहज महसूस कर सके। इसके बारे में सचेत रहें कि क्या आप रक्षात्मक महसूस कर रहे हैं और इसे कैसे देखा जा सकता है।

स्वीकार करें या एक्नॉलेज – स्वीकार करें कि स्थिति ने शिकायत करने वाले व्यक्ति को किस प्रकार प्रभावित किया है। जहाँ प्रासंगिक हो, वहाँ स्वीकार करें कि सेवा का प्रत्युत्तर कहाँ बेहतर हो सकता था।

सुधारें या रेक्टिफ़ाई – शिकायत करने वाले व्यक्ति से पूछें कि उनके लिए शिकायत को कैसे दूर किया जा सकता है। उनके लिए अच्छा परिणाम कैसा होगा?

सूचित करें या नोटिफ़ाई – आपके द्वारा व्यक्ति की शिकायत के जवाब में उठाए जाने वाले चरणों के बारे में उसे तुरंत और नियमित रूप से सूचित करें, लेकिन उन बातों के लिए प्रतिबद्ध न हों, जो आप नहीं कर सकते।

“सम्मान के साथ दी गई अच्छी अभिस्वीकृति, सही शरीर भाषा और सुर व्यक्ति को संकेत करेगा कि आप उनका विरोध करने वाले नहीं हैं और आप कि उनकी भावनाओं को मान्य के रूप में देखते हैं। अभिस्वीकृति भावनाओं को मान्यता देना होता है।” जी. फ़्लॉगिंग कंफ़्लिक्ट रिज़ॉल्यूशन टूलबॉक्स



उत्तर

लोग आम तौर पर जानना चाहते हैं कि कुछ क्यों हुआ या नहीं हुआ या कोई निर्णय क्यों लिया गया। यह जो हुआ है को समझने और उस पर प्रक्रिया करने की उनकी क्षमता के लिए और अपनी चिंता को दूर करने के लिए आगे बढ़ने के लिए महत्वपूर्ण है।

उत्तरों में उठाई गई चिंता से संबंधित घटना/निर्णय का स्पष्ट विवरण शामिल होना चाहिए।

कार्रवाई

लोग चाहते हैं कि आप उनकी चिंताओं को दूर करें या कम से कम उसके लिए कुछ कदम उठाएँ।

हो सकता है कि कभी-कभी आप उठाई गई चिंता को ठीक करने में सक्षम न हो सकें, लेकिन ऐसी कार्रवाइयाँ प्रारंभ करने में सक्षम हो सकते हैं, जो इसे फिर होने से रोकने में सहायता करेंगी। यह उस व्यक्ति के लिए उतना ही महत्वपूर्ण हो सकता है, जितना यह उनकी चिंता को मान्यता देता है।

शिकायत करने वाले व्यक्ति के साथ कार्य योजना पर सहमत होना अच्छा विचार है। योजना में निम्नलिखित जैसी चीज़ें शामिल होनी चाहिए:

- क्या किया जाएगा?
- इसे कौन करेगा और कब?
- हम अपनी प्रगति का संप्रेषण कैसे करेंगे?
- हम यह जाँच कैसे करेंगे कि चीज़ें ट्रैक पर हैं?

फिर यह सुनिश्चित करने के लिए शिकायत करने वाले व्यक्ति से फ़ॉलो-अप करना अच्छा विचार है कि वे उस कार्रवाई से संतुष्ट हैं, जो आपने की है। यह उन प्रक्रिया के उनके अनुभव पर फ़ीडबैक प्राप्त करने का अच्छा अवसर भी हो सकता है, जिनका उपयोग आप उनकी शिकायत पर जवाब देने के लिए किया है।

कार्रवाइयाँ अकसर अतीत को ठीक नहीं कर सकती, लेकिन वे यह दिखा सकते हैं कि उठाई गई चिंता को गंभीरता से लिया गया है और फिर से आश्वासन दे सकती हैं कि मुद्दे के फिर से होने की संभावना कम है।

क्षमा माँगें

यदि आवश्यक हो, तो क्षमा-याचना शिकायत करते पर लोगों द्वारा माँगे जाने वाले परिणाम का हिस्सा या पूरा भाग हो सकती है।

इस बात का ध्यान रखा जाना चाहिए कि क्षमा कौन माँग सकता है और उसे किस रूप होना चाहिए। क्षमा-याचना को विशेष रूप से आकर्षक या शीर्ष पर होने की आवश्यकता नहीं होती, लेकिन उन्हें वास्तविक होना चाहिए। जबकि वास्तविक क्षमा-याचना शिकायत को हल करने में महत्वपूर्ण चरण हो सकती है, लेकिन खराब ढंग से की गई क्षमा-याचना वास्तव में स्थिति को बदतर बना सकती है।

‘अच्छी’ क्षमा-याचना के कुछ प्रमुख तत्व हैं:

- समय पर होना
- ईमानदारी
- विशिष्ट और सीधा होना
- जो हुआ है और उससे जो असर हुआ, उसके लिए ज़िम्मेदारी स्वीकार करना
- परिस्थितियों और कारणों को स्पष्ट करना (बहाने बनाए बिना)



- शिकायत के परिणामस्वरूप सहमति की कार्रवाई का सारांश देना

वास्तविक और समय पर क्षमा-याचना शक्तिशाली उपचार शक्ति और अतीत को भविष्य से अलग करने, चीज़ों को समाप्त करने और सहमति के किसी नई व्यवस्था को आगे ले जाने का तरीका होती है।



रिकॉर्ड बनाना

सुनिश्चित करें कि आप किसी शिकायत, माँगे गए परिणाम के बारे में और इसका रिकॉर्ड बनाएँ कि क्या हुआ है। यदि आपको इसे किसी व्यक्ति को भेजना हो, तो सुनिश्चित करें कि यह समय पर और गोपनीय तरीके से किया जाता है।