

Справување со ризици, инциденти и жалби



Совети за персоналот за справување со жалби

Упатства:



Важно е персоналот да е спремен да ги спроведува принципите и постапките во однос на вашата жалба и повратни информации. На персоналот кој веројатно ќе ги прима жалбите и можеби ќе биде вклучен во одговарањето на жалби ќе му требаат некои поединости за вашите принципи, за да им даде самодоверба во пристапот.

Обуката на персоналот за постапување со жалби може да ја зголеми нивната посветеност и доверба во системот на жалби и истовремено да покаже дека управата сериозно го сфаќа системот.

Во продолжение е прирачник во врска со пристапот 4A при разгледувањето на жалби, кој исто така е достапен како анимација (видете iPDF за линк). Двата материјала може да се користат за воведување на вработени во работата, за обука на персоналот и за охрабрување на најдобра пракса.



Совети за персоналот за справување со жалби

Не паничете

Не го сфаќајте тоа лично

Земете воздух

Секоја организација која работи со учесници треба секогаш да е отворена за повратни информации како може натаму да го подобрува квалитетот на дадените услуги. Ако размислите за тоа, сите очекуваме да можеме да им речеме на луѓето кога не сме задоволни со дадената услуга.

Жалбата е само еден начин на кој таа повратна информација може да биде дадена.

Две работи што можат да помогнат при вашата прва реакција е да се замислите себеси во ситуацијата на лицето и да запаметите дека треба да одговорите на лицето, а не да реагираете на жалбата.

Можеби тоа може да се смета како случај на давање право на луѓето да го искажат нивното мислење, да се посвети внимание на тоа што го кажуваат и да се научи од нивните повратни информации, без да се стане вознемирен дека сте добиле жалба.

Почитување на врската

Како признание на врската што ја имате со лицето кое поднело жалба, важно е да се разбере дека начинот на кој ќе реагираете на жалбата е исто толку важен како и дали жалбата е решена или не.



Како да реагирам на жалба?

Дури и ако не можете да решите жалба, од извонредна важност е лицето кое ја поднело да чувствува дека било слушано, дека неговото мислење е ценето и дека сте направиле сè што можете за да се зафатите со неговиот проблем. Во тој случај, процесот е исто толку важен како и резултатот.

Четирите А за успешно решавање на жалби:
Acknowledgement - Признавање, Answer - Одговор, Action - Акција, Apology - Извинување.

Признавање

Во многу погледи, тој прв чекор е најважниот од четирите А, бидејќи често го одредува тонот на остатокот од процесот. Кога ќе излезат од нивната зона на удобност за да се жалат, луѓето сакаат да чувствуваат дека вие ги разбирате нивните проблеми и како ситуацијата влијаела на нив.

Нема идеален начин во сите ситуации да се даде извинување што е позитивно и со почит, но некои основни чекори кои помагаат го вклучуваат процесот 'LEARN' од пет чекори:

Listen (Слушајте) – Искрено ислушајте ги проблемите на лицето, без да го прекинувате. Барајте позитивни намери зад проблемот и однесувањето на лицето.

Empathise (Сочувствувајте) – Користете јазик на телото и/или гласот за да создадете средина во која лицето може да се чувствува опуштено кога зборува со вас. Бидете свесни дали се чувствувате во дефанзива и како тоа може да биде сфатено.

Acknowledge (Признајте) – Прифатете како ситуацијата влијаела на лицето кое се жалело. Кога е тоа важно, прифатете ако реакцијата на службата можела да биде подобра.

Rectify (Исправете) – Прашајте го лицето кое ја поднело жалбата што, според него/неа, би можело да го исправи проблемот. Што лицето мисли дека би било добар резултат?



Notify (Известете) – Известувајте го лицето, брзо и редовно, за чекорите што ќе ги преземете во врска со неговата жалба, но не се обврзувајте да направите нешто што не можете.

„Доброто прифаќање дадено со почитување, правилен јазик на телото и тон, ќе му посочат на лицето дека нема да му се спротиставувате и дека гледате дека неговите чувства се оправдани. Прифаќањето е потврдување на чувствата.“ Г. Фурлонг „Алатки за разрешување на конфликти“

Одговор

Луѓето обично сакаат да знаат зошто нешто се случило или не се случило, или зошто е донесена некоја одлука. Тоа е важно за нивната способност да разберат и процесираат што се случило и да преминат на решавање на нивниот проблем.

Одговорите треба да вклучат јасно објаснение за настанот/одлуката во врска со покренатиот проблем.

Акција

Луѓето бараат од вас да ги решите нивните проблеми или барем да направите чекори за нивно решавање.

Некогаш нема да можете да решите некој проблем, но можеби можете да покренете акција што ќе помогне да се спречи проблемот да се повтори. Тоа исто така може да биде важно за лицето, бидејќи ја оправдува неговата загриженост.

Добра идеја е со лицето кое го покренало прашањето да договорите акционен план. Планот треба да вклучува работи како што се:

- Што ќе биде направено?
- Кој ќе го направи тоа и кога?
- Како ние ќе го комуницираме нашиот напредок?
- Како ќе провериме дали работите се на добар пат?

Добра идеја е потоа да се остане во контакт со лицето кое ја поднело жалбата, за да се осигура дека е задоволно со акцијата што сте ја презеле. Тоа исто така може да биде добра можност да се побараат повратни информации за искуството на лицето со процесот што сте го користеле за да одговорите на неговата жалба.

Акциите често не можат да го исправат минатото, но можат да покажат дека покренатото прашање било сфатено сериозно и да понудат уверување дека е помалку веројатно дека проблемот ќе се повтори.

Извинување

Ако е оправдано, извинувањето може да биде делумен или целосен исход што луѓето го бараат кога поднесуваат жалба.



Треба да се внимава кој би можел да даде извинување и кој облик би требало да има. Извинувањата не треба да бидат слаткоречиви или прекумерни, но треба да се вистинити. Додека искреното извинување може да биде значаен чекор во решавањето на жалбата, лошо даденото извинување може ситуацијата да ја направи полоша.

Некои од клучните елементи на „добро“ извинување се:

- Навременост
- Искреност
- Да е конкретно и прецизно
- Да се прифати одговорноста за тоа што се случило и за предизвиканите последици
- Да се објаснат околностите и причините (без барање изговори)
- Резимирање на клучните акции договорени како резултат на жалбата

Вистинското и навремено извинување е моќна сила на лекување и начин да се одвои минатото од иднината, да се стават нештата во мирување и да се премине на сите договорени нови аранжмани.



Водење евиденција

Осигурајте дека правите документација за секоја жалба, баран исход и за сè што се случило. Ако треба документацијата да ја пренесете на некој друг, обезбедете дека тоа е направено навреме и во доверба.