***الأداة 11***

**أسئلة مقابلات المناصب الوظيفية لآلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة**

*تحتوي هذه الأداة على أمثلة لأسئلة المقابلات الفنية القائمة على السيناريوهات والتي يمكن استخدامها عند تعيين مناصب وظيفية ذات صلة بآلية التغذية* الراجعة والشكاوى والاستجابة*.*

**الغرض**

يمكن لأسئلة المقابلات القائمة على السيناريوهات أن تساعد في تحديد الأفراد الذين يتمتعون بطريقة التفكير الصحيحة لوضع وتنفيذ آلية للتغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة يثق بها المجتمع المحلي. يمكن للأسئلة الفنية أن تساعد في تحديد المعرفة والمهارات والقدرات التي يمتلكها المرشحون فيما يتعلق بالمهام المحددة لآلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة.

**أسئلة قائمة على السيناريوهات**

**آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة - السيناريو 1:** في اجتماع أسبوعي للفريق، يقدم موظف الرصد والتقييم والمساءلة والتعلم تقريرا شهريا عن التغذية الراجعة الواردة من آليات التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة. تفيد التقارير بأن جميع التغذية الراجعة في ذلك الشهر جاءت من رجال تتراوح أعمارهم بين 18 و 40 عاما من خلال الخط الساخن المجاني، وأنه لم تُقدم شكاوى حساسة. **كيف تفسر هذه المعلومات؟** (تابع بالسؤال: **ماذا ستفعل لتصحيح هذه المشكلة؟**)

*الإجابة:*

* يجب أن يتساءل المرشح عن سبب عدم إعطاء النساء، أو كبار السن، أو الأشخاص ذوي الإعاقة، أو غيرهم أي تغذية راجعة حول المشروع.
* الوضع المثالي، ان يشير المرشح على أن هذا ينطوي على مشكلة بالنسبة للحماية وجودة البرنامج، وان يشكك في فعالية النظام، أي *هل تتوفر لجميع المجموعات إمكانية الوصول الآمن إلى آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة؟* *هل استشرناهم في تصميم نظام* *آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة لدينا؟* عليه أيضا تحديد أهمية ورود التغذية الراجعة من جميع فئات المجتمع نظرا لاختلاف احتياجاتهم وتحدياتهم.​
* من المهم أيضا أن يشير المرشح أنه على الرغم من أننا لم نتلق أي *تغذية* راجعة حساسة، فذلك لا يعني عدم وجود مشاكل تتعلق بالحماية. يجب أن يتساءل حول فهم المجتمعات المحلية لكيفية الإبلاغ عن الشكاوى الحساسة والوصول الآمن إلى آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة، للتأكد من أننا اتخذنا التدابير المناسبة لضمان الحماية في المجتمع الذي نخدمه.

**آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة - السيناريو 2:** تخيل أنك امرأة عزباء لديها طفلان، وتتلقى مساعدة إنسانية على شكل قسائم غذائية من خدمات الإغاثة الكاثوليكية. كل أسبوع تستلم قسيمتك وتذهب إلى البائعين المسجلين لشراء الطعام لعائلتك. هناك أربعة بائعين مسجلين في البرنامج؛ ثلاثة منهم يتقاضون أسعارا أعلى عندما يرون أنك تدفع بقسائم. البائع الرابع، وهو رجل، يتقاضى سعرا معقولا حتى مع القسائم ، ولكنه يواصل لمس يدك عندما تدفع له، والطريقة التي ينظر بها إليك تُشعرك بعدم الراحة.

تُريد إخبار شخص ما حول البائع ولكنك لا تشعر انك تستطيع ذلك. على الرغم من أنه يوجد أحيانا مكتب مساعدة في موقع توزيع القسائم، إلا أنه دائما ما يعمل به رجال. هناك أيضا صندوق اقتراحات ولكنك لا تعرف كيف تكتب وتسمع من سكان محليين آخرين أن خدمات الإغاثة الكاثوليكية لا تستجيب أبدا للرسائل الموجودة في الصندوق على أي حال. **ما الذي يمكن أن تفعله خدمات الإغاثة الكاثوليكية لمساعدتك على مشاركة مشكلة التغذية الراجعة هذه معهم؟**

*الإجابة:*

* يجب أن يتساءل المرشح عما إذا قد تمت استشارة المشاركين في البرنامج بشأن القنوات المفضلة لديهم لتقديم مختلف أنواع التغذية الراجعة والشكاوى. يجب أن يوصي بإجراء خدمات الإغاثة الكاثوليكية هذه الاستشارة على الفور، وتحديث اختيارهم لقنوات التغذية الراجعة على اساس البيانات، مع التركيز على تفضيلات النساء والفتيات.
* في هذه الأثناء، يجب على المرشح أن يوصي بإنشاء مكتب مساعدة تعمل به نساء ورجال على حد سواء، ويخصص فترات يكون فيها الموظفون فقط من النساء، بحيث تشعر المشاركات براحة أكبر لمشاركة القضايا الحساسة.
* يجب أن يوصي المرشح أيضا بإجراء تحليل للتغذية الراجعة والشكاوى القائمة لتحديد من يستخدم هذه القنوات، إن وجد.
* يجب أن يوصي المرشح بقيام خدمات الإغاثة الكاثوليكية بالتحقق من فعالية استجاباتها للتغذية الراجعة والشكاوى، لأن هناك تصورا مجتمعيا بأن التغذية الراجعة لا يتم الرد عليها أو لا تُتخذ إجراءات بشأنها. يجب على خدمات الإغاثة الكاثوليكية أيضا تحديث استراتيجيتها للاتصالات المتعلقة بآلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابةلتبادل المعلومات مع المشاركين، ومعالجة هذه المخاوف والتشجيع على استخدام النظام.

**آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة - السيناريو 3:** لقد انضممت مؤخرا إلى خدمات الإغاثة الكاثوليكية كموظف ميداني للاستجابة في اعقاب وقوع إعصار في منطقتك المحلية. لقد كنت تعمل طوال الأسبوعين الماضيين على التوالي، مع وقت قليل جدا من الراحة، وقضاء ساعات طويلة كل يوم. لقد قمت بالعديد من الأعمال بما في ذلك تسجيل المشاركين في البرنامج، وتوزيع مجموعات أدوات المأوى، والقيام بالرصد ما بعد التوزيع. نظرا لضرورة الاستجابة العاجلة، لم تحصل على الكثير من التدريب ولم تقضِ الكثير من الوقت في مكتب خدمات الإغاثة الكاثوليكية.

أثناء إجراء احدى مقابلات ما بعد التوزيع، يخبرك أحد المشاركين في البرنامج أن مجموعة أدوات المأوى الخاصة به غير كافية لعائلته. يقول ان القماش المشمع ليس كبيرا بما يكفي أو قويا بدرجة كافية، والمسامير ذات نوعية رديئة. إنه مستاء للغاية ويتحدث إليك بغضب. أنت تشعر بالإحباط لأنك تعمل وزملاؤك بجد لضمان حصول عائلته والآخرين على شيء ما في هذه الفترة الحرجة. تشعر وكأنه يهاجم عملكم ويقلل من شأن الجهود التي بذلتموها أنت وزملاؤك. **ما الذي يمكن أن تفعله خدمات الإغاثة الكاثوليكية لمساعدتك على الرد على مثل هكذا تغذية راجعة في المستقبل؟**

الإجابة:

يجب على المرشح ذكر بعض أو كل مما يلي:

* يجب على القيادة العليا للمشروع بوضوح ابلاغ التالي:
* التغذية الراجعة والشكاوى موضع ترحيب، وهي أداة رئيسية لأداء عملنا بشكل جيد.
* استلام تقارير القضايا يعني أن نظام آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابةيعمل وفعّال، ويساعدنا في تحديد ومعالجة الجوانب الأضعف في برنامجنا، لتحسين نتائج البرنامج للمشاركين.
* التغذية الراجعة السلبية لا تنعكس بالضرورة بشكل سيء على المرشح بشكل فردي؛ هي عادة ترتبط بقضية على نطاق أوسع.
* يجب أن يقر المشروع والقيادة العليا أنه مع ذلك قد يكون من الصعب ألا تؤخذ التغذية الراجعة السلبية على محمل شخصي؛ وطمأنة الموظفين بأن هذا رد فعل طبيعي؛ ومنحهم الوقت لمعالجة المشكلة والتفكير فيها.
* قد يشير الدفاع عن التغذية الراجعة إلى مشاكل تتعلق بالتوازن بين العمل والحياة أو الرفاه. يجب أن يضمن المشروع والقيادة العليا حصول الموظفين الذين يديرون ويتلقون التغذية الراجعة على الدعم الكافي من خلال ضمان أخذ فترات الراحة والمغادرة، وتناوب الأدوار على نطاق الفريق، حسب الحاجة.

**الأسئلة الفنية**

**آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة - السؤال الفني 1: يقوم مشروعك بتصميم نظام آلية للتغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة. في رأيك، ما هي بعض الأمور الرئيسية التي يجب مراعاتها عند إعداد نظام آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة للمشروع؟**

*الإجابة:*

* النظر في ما إذا كان هناك نظام على مستوى البرنامج القطري يمكن / ينبغي أن يرتبط المشروع به. الاخذ في الاعتبار ما إذا كان لدى شركاء خدمات الإغاثة الكاثوليكية نظام للبناء عليه أو أنهم يبدؤون العمل من البداية. النظر في متطلبات الجهات المانحة والتمويل لآلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة.
* هل نُفذت آليات سابقة للتغذية الراجعة والشكاوى والاستجابةفي هذا الموقع؟ ما مدى نجاحها / إمكانية الوصول إليها؟ ما هو موقع الاتصالات في هذا الموقع (على سبيل المثال، تتوفر خدمة الهاتف المحمول؟ معدلات الإلمام بالقراءة والكتابة؟ اللغات المستخدمة؟ إلخ).
* ما هي تفضيلات المشاركين المستهدفين والمجموعات المتنوعة من بين هؤلاء المشاركين، مع مراعاة العمر والنوع الاجتماعي والإعاقة وغير ذلك من عوامل التنوع ذات الصلة (مثل العرق، والفئة الاجتماعية، والانتماء السياسي، وما إلى ذلك). ما هي حواجز الاتصال بالنسبة لهذه المجموعات؟
* ما هو نظام إدارة البيانات الموجود بالفعل في البرنامج القطري؟ كيف سيتم تسجيل التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة لها؟ ما هي مستويات التوظيف المطلوبة لنظام وظيفي وحسن التوقيت؟

**آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة - السؤال الفني 2: بناءً على تجربتك، هل تعتقد أنه يجب استلام جميع فئات التغذية الراجعة وإدارتها من قبل نفس الشخص؟ يرجى شرح وجهة نظرك.**

*الإجابة:*

* يجب على المرشح أن يوضح الفرق بين التغذية الراجعة البرامجية (أو غير الحساسة) والتغذية الراجعة الحساسة (مثل قضايا الحماية والاحتيال) - لا سيما فيما يتعلق بإدارة الشكاوى.
* لتلقي الشكاوى، يجب أن يكون جميع الموظفين الذين يتفاعلون مع المشاركين في البرنامج مستعدين لتلقي كل من الشكاوى البرامجية والحساسة بشكل آمن ومناسب. ومع ذلك، يجب أن يكون هناك اختلاف في معالجة وإدارة كل منهما.
* يجب أن تتبع الشكاوى الحساسة [سياسة الحماية في خدمات الإغاثة الكاثوليكية](https://www.crs.org/our-work-overseas/research-publications/crs-policy-safeguarding)  و [سياسة إدارة مزاعم الاحتيال في خدمات الإغاثة الكاثوليكية](https://crsorg.sharepoint.com/:w:/r/sites/Ethics-Unit/_layouts/15/Doc.aspx?sourcedoc=%7B8818BBBA-FEED-4CDA-87C6-7D95E90A1669%7D&file=PRO-OOD-RSK-001%5B2%5D.docx&action=default&mobileredirect=true). بالنسبة لقضايا الحماية، تُعتبر السرية أمرا بالغ الأهمية، ويجب اتباع نهج يركز على الناجين. يجب تصعيد الشكاوى من خلال القنوات المعتمدة والسرية، ومن ثم إدارتها وفقا للمبادئ التي تركز على الناجين.
* بالنسبة للتغذية الراجعة والشكاوى البرامجية، يجب إبلاغ مدير البرامج وفريق البرنامج حتى يتمكنوا من توفير أو تقديم المشورة بشأن الاستجابة واستخدام المعلومات في الإدارة التكيفية.

**آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة - السؤال الفني 3: قد تكون التغذية الراجعة والشكاوى ذات صلة بالحماية عندما تكون حياة أو رفاه أحد أفراد المجتمع أو المشاركين في البرنامج في خطر. في المواقع التي تعمل فيها خدمات الإغاثة الكاثوليكية (البلد "س")، يتم في نهاية المطاف توجيه هذه التغذية الراجعة والشكاوى إلى شركاء آخرين لديهم التفويض والقدرة على دعم الناجين. بناءً على خبرتك ومعرفتك، ما هي بعض الخطوات والعمليات التي ينطوي عليها وضع مسارات الإحالة هذه؟**

*الإجابة:*

* يجب على المرشح أن يذكر تحديد ما إذا كان هناك مسح لخدمات الحماية موجود بالفعل. قد يكون ذلك من مجموعة الحماية في حالة إنسانية، أو من الحكومة في بيئة التنمية.
* في حال عدم وجود مسح، يجب على المرشح اقتراح إقامة روابط مع الجهات الفاعلة الرئيسية في مجال الحماية (الحكومية وغير الحكومية) للحصول على توجيهاتهم ودعمهم لإجراء مسح حول خدمات الحماية الآمنة والتي يمكن الوصول إليها.
* يجب أن يسلط المرشح الضوء على أنه بمجرد إجراء المسح، يجب توثيقه في مسار الإحالة، مع تقديم معلومات رئيسية حول موقع الخدمات وتفاصيل الاتصال، بما في ذلك، من الناحية المثالية، ساعات العمل وما إذا كان الدفع مطلوبا.
* يجب على المرشح أن يوضح أنه يتم مشاركة هذه الوثيقة مع الموظفين الميدانيين، وأنه يجري تدريبهم على الإسعافات الأولية النفسية حتى يتمكنوا من الاستجابة بأمان لعمليات الكشف عن الحماية.