**الأداة 5**

**قائمة المهارات والكفاءات الخاصة بآلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة**

توضح هذه الأداة الكفاءات والسلوكيات والاتجاهات والمهارات الرئيسية التي تدعم إنشاء آلية فعالة للتغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة. يمكن تكييفها لمقابلات التوظيف ومراجعات الأداء.

| **الكفاءات السلوكية للوكالة [[1]](#footnote-1)** | **آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة ‑ السلوكيات والمواقف المحددة** |
| --- | --- |
| **النزاهة:** إظهار القيم والمبادئ التوجيهية لخدمات الإغاثة الكاثوليكية، بينما نسهم في مهمتنا لمساعدة الفقراء والمستضعفين. | * معاملة الأشخاص والمجتمعات الذين يقدمون التغذية الراجعة بإنصاف وصدق وكرامة واحترام. ايلاء اهتمام خاص للنوع الاجتماعي والعمر والتنوع لدى من يقدمون التغذية الراجعة.
* بناء الثقة من خلال إظهار الصدق واحترام حقوق الآخرين في جميع التعاملات.
* السعي الى فهم احتياجات الآخرين وأفكارهم واقتراحاتهم أولا.
* التعامل بإيجابية في مواجهة النقد والمطالب غير المعقولة أو غير الواقعية.
 |
| **المساءلة والإدارة الجيدة**: تحميل أنفسهم والآخرين المسؤولية عن الاستخدام الفعّال للوقت والموارد والأموال والمواهب، لتحقيق النتائج للجهات المانحة والشركاء والأشخاص الذين نخدمهم. | * اخضاع أنفسهم والآخرين للمساءلة فيما بين الفرق والمهام لضمان الترحيب بالتغذية الراجعة والشكاوى ومعالجتها.
* السعي بشكل استباقي للحصول على التغذية الراجعة دون اتخاذ مواقف دفاعية.
* اظهار الاستعداد للتعامل مع وجهات نظر الآخرين، والانفتاح عند تلقي النقد أو الاستماع إلى إحباطات الآخرين.
* إدارة الشكاوى في الوقت المناسب وبطريقة عادلة وملائمة تُعطي الأولوية لسلامة مقدم الشكوى. اعطاء الأولوية وضمان السرية والتكتم في جميع المسائل الحساسة.
 |
| **بناء العلاقات**: بناء والحفاظ على علاقات وشراكات وتحالفات ذات فائدة متبادلة لتحسين النتائج بالنسبة للأشخاص الذين نخدمهم. | * إظهار الصدق والاحترام لحقوق الناس والمجتمعات في جميع التعاملات المتعلقة بآلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة.
* التشاور بشكل نشط مع المجتمعات والأشخاص المتأثرين بالأزمات بشأن تصميم آلية التغذية المرتدة وتنفيذها ورصدها.
* السعي الى أفكار ووجهات نظر الآخرين وتقديرها.
* تعزيز الحوار المفتوح والتعاون لبناء الشبكات والتأثير.
* تعديل طرق الاتصال والتفاعل وفقا للسياق.
 |
| **تنمية المواهب:** بناء قدراتهم وقدرات موظفيهم وشركائهم لبلوغ إمكاناتهم الكاملة، وتعزيز الأداء الجماعي والتنظيمي. | * التفكير في السلوك الشخصي والقدرة والممارسة.
* دعم الموظفين لتحسين مهاراتهم وكفاءاتهم للاضطلاع بأدوار ومسؤوليات آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة.
 |
| **التحسين والابتكار المستمرين:** البحث باستمرار عن طرق لتحسين الوكالة وحياة الأشخاص الذين نخدمهم، من خلال ثقافة الفضول والانفتاح والإبداع. | * خلق أفكار جديدة وتحسينات على آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة والانفتاح عليها.
* اقرار عمليات التكيف والتحسينات اللازمة على أساس التغذية الراجعة والتفكير، وايجاد الخيارات وتنفيذ التعديلات.
* التفكير في الأنشطة المنجزة مع الزملاء، وتحديد ما نجح بشكل جيد ، وما لم ينجح ، وفرص التحسين.
 |
| **العقلية الاستراتيجية:** فهم الدور في ترجمة استراتيجية الوكالة ورسالة خدمات الإغاثة الكاثوليكية وتوصيلها وتنفيذها. | * توضيح كيف يساعد دوى آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة الخاصة بهم في تحقيق استراتيجية الوكالة ورسالتها.
* ضمان الالتزام التنظيمي، وثقافة المساءلة، واستخدام بيانات التغذية الراجعة في اتخاذ القرارات (الإدارة العليا).
 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة - المهارات الخاصة** | **المهارة** | **الوصف** |
| **المهارات والكفاءات العملية** | الاستماع والتواصل | الاستماع بشكل نشط إلى أفكار ووجهات نظر الآخرين. تعزيز الحوار المفتوح لمناقشة وفهم الزوايا المختلفة. |
| التيسير | توجيه مناقشات المجموعات بشكل فعال، وادارة ديناميكيات المجموعات، واشراك الجميع في تبادل الآراء. التماس التوضيح والتباين في أفكار الناس. |
| تسوية المنازعات | ادارة المحادثات والخلافات الصعبة، وتعزيز زيادة فهم الآراء المتناقضة. |
| المشاركة المجتمعية | إشراك شرائح متنوعة من المجتمعات المحلية في عمليات التغذية الراجعة والشكاوى. |
| حل المشاكل | استخدام المعلومات والتفكير النقدي، واشراك الآخرين في تحديد المشاكل وإيجاد الحلول. |
| **المهارات الفنية** | البيانات الكمية | جمع ومعالجة وتحليل البيانات الكمية التي تم جمعها باستخدام الاستطلاعات والتقييمات والاستبيانات. |
| البيانات النوعية | جمع ومعالجة البيانات النوعية التي تم جمعها أثناء المحادثات وجها لوجه، ومناقشات مجموعات التركيز، وجلسات الاستماع والتغذية الراجعة، واللقاءات المجتمعية، وتفسيرها وتحليلها. |
| تصوير البيانات وعرضها | تجميع وتصميم تقارير البيانات في نماذج سهلة الاستخدام ومقنعة لدعم استخدام بيانات آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة في صنع القرار. |
| إدارة قاعدة البيانات | تصميم وإنشاء وحفظ قواعد بيانات وجداول بيانات سهلة الاستخدام. |
| تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل التنمية (ICT4D)  | إنشاء وتنفيذ وتكييف قنوات للتغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة تعززها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. |
| إدارة البيانات المسؤولة | تطبيق ممارسات البيانات المسؤولة على جميع عمليات آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة، وخاصة في معالجة الشكاوى الحساسة. |

1. انظر الكفاءات السلوكية للوكالة (خدمات الإغاثة الكاثوليكية 2018).

 [↑](#footnote-ref-1)