



**Aulas
Virtuales**



Escobar
MUNICIPIO

Abordaje de situaciones estresantes en la atención a la ciudadanía



CLASE 1

Módulo 1.

Abordaje de quejas, problemas y conflictos

Es un gusto darles la bienvenida a nuestro curso y a esta primera clase!

Los contenidos se organizan en torno a los siguientes ejes temáticos:

- **Definición, elementos y principios básicos.**
- **Diferencias entre quejas, problemas y conflictos.**
- **Abordaje.**

Algunas consideraciones preliminares

- En nuestras organizaciones públicas, la atención a ciudadanos y ciudadanas atravesados/as por contextos difíciles, ya se trate de carencias, situaciones conflictivas, problemáticas y/o de crisis, suele tener impacto en las emociones del personal de contacto.
- Cuando estas situaciones se dan de manera frecuente o continuada, el impacto es mayor. Puede llegar a generar enojos, tensiones, agotamiento, angustia, configurando lo que conocemos como **stress (estrés) laboral**.

De qué hablamos cuando hablamos de “stress” (o estrés)?

En líneas generales y como definición introductoria, diremos que el “estrés” o “stress” es un estado de preocupación o tensión generado por una situación difícil o un conjunto de ellas.

En el módulo 2 desarrollaremos y profundizaremos el concepto de stress.

Algunas consideraciones preliminares

- El estrés, producto de afrontar o vincularnos con distintos tipos de situaciones difíciles repetitivas o crónicas, puede afectar nuestra capacidad para encarar, gestionar, canalizar o resolver las demandas y el propio proceso de interacción con la ciudadanía, con los/as usuarios/as o destinatarios/as de nuestro trabajo y nuestros servicios, así como para relacionarnos con nuestro equipo de trabajo e incluso en nuestro entorno social y/o familiar.
- Cuando esto se mantiene en el tiempo, puede afectar la calidad de vida, las relaciones sociales y el desempeño laboral de las personas.



Estar estresados/as es estar preocupados/as o incluso sentirnos amenazados/as por las circunstancias en las que participamos o estamos involucrados/as

Algunas consideraciones preliminares

Cabe aclarar que, en este curso, no profundizaremos en las diferentes técnicas de atención a la ciudadanía, a las que Uds. pueden acceder (o habrán accedido) en el curso de Atención a la Ciudadanía, aunque necesariamente haremos referencia a algunas de ellas.

Nos enfocaremos en comprender y abordar los aspectos emocionales que se magnifican en la atención de situaciones difíciles convirtiéndolas en estresantes.

Quejas, problemas, conflictos

Como sabemos, en los diferentes procesos que involucran contacto con la ciudadanía, son varias las situaciones laborales que abordamos a lo largo del tiempo y que son potencialmente generadoras de stress, ya sea por ser reiteradas o recurrentes, demandantes, complejas, porque concurren muchas de ellas simultáneamente, porque nos agobian, porque son de difícil resolución o respuesta, o críticas, porque quisiéramos contar con más recursos que los disponibles, porque se suman cuestiones del contexto que nos preocupan....

Entre ellas, típicamente, están la atención y manejo de quejas, de reclamos, de problemas diversos, el abordaje de conflictos. Son responsabilidades a las que el personal de contacto, más allá de cuál sea su nivel jerárquico o del tipo de servicios que se brindan, en mayor o menor medida dedica toda o parte importante de su jornada y es impactado por su proximidad a este tipo de situaciones.

Quejas, problemas, conflictos

Si bien ciertos servicios, áreas u organismos están más próximos a problemáticas de alta sensibilidad e impacto en las personas (sólo a título de ejemplo, pensamos en salud, emergencias, servicios sociales, vivienda e infraestructura, ambientales entre otros) en todos los ámbitos del servicio y la atención a la ciudadanía se suelen vivenciar procesos de stress.

En este primer acercamiento a situaciones difíciles de manejar, es importante que precisemos, diferenciamos y relacionemos estos tres conceptos (quejas, problemas, conflictos), para facilitar su abordaje previniendo en lo posible, situaciones de stress.

Qué es una queja, qué es un reclamo

Desde el punto de vista de los/as ciudadanos/as, usuarios/as o destinatarios/as de los servicios que la organización pública brinda, debemos entender que la **queja** es, básicamente, la expresión de un malestar o descontento hacia algo o alguien. Es una actitud común de todas las personas (nuestra también) al encontrarse con situaciones frustrantes, desagradables y/o faltas de respuesta.

La queja puede manifestarse de diferentes formas: de modo verbal y/o escrito, presencial o virtualmente y con diferente tono, énfasis, cuidado, amabilidad o enojo. Puede haber quejas únicas (singulares) o reiteradas, o por causas recurrentes.

Por otro lado, un reclamo se ubica en una escala superior a la queja.

Con un reclamo, las personas no solo expresan su insatisfacción o frustración, sino que también demandan una solución formal o incluso una compensación.

Si bien las quejas pueden venir asociadas a reclamos, estos vocablos no son sinónimos.

A qué llamamos “problemas”

Una definición, habitualmente aceptada, de “**problema**” es una situación de la realidad que impide o dificulta el logro de un objetivo, de una meta, o nos aleja de un resultado buscado, esperado, deseado, necesitado.

Ante situaciones problemáticas que son, o que los ciudadanos/as consideran que son, de incumbencia del organismo público al que requieren ser parte en su resolución y/o problemas que se generan por eventuales demoras, dificultades, complicaciones o imposibilidad de respuesta por parte del organismo, las personas suelen presentar quejas o reclamos (y reiterarlos...).

Problemas no resueltos o resueltos parcial o insatisfactoriamente a lo largo del tiempo, pueden dar lugar a conflictos.

Muchas veces los problemas (ya sean reales o percibidos como tales) por los/as ciudadanos/as, vienen asociados a quejas y/o reclamos, pero estos términos no son sinónimos.

Si bien los problemas pueden dar lugar a quejas a reclamos, estos vocablos no son sinónimos.

A qué llamamos “problemas”

Desde el punto de vista de los/as ciudadanos/as, usuarios/as o destinatarios/as de los servicios que la organización pública brinda, y en relación con lo que nos afecta como personal de contacto, debemos entender que ellos/as pueden vivenciar como problemas aquellas diferentes dificultades que atraviesan en ámbitos diversos y concurrentes (económico, de salud, habitacional, sociales, familiares, vecinales, entre otros) que están afectando su calidad de vida en sentido amplio y/o su patrimonio y/o que perciben que se les generan por demora o dificultad del organismo para cumplir con lo comprometido en tiempo y forma y/o por expectativas de resolución incumplidas o demoradas cuyas causas atribuyen, con o sin razón, al organismo público.

A qué llamamos “conflictos”

Caracterizamos una situación como de “conflicto” cuando concurren en un mismo espacio y tiempo intereses contrapuestos, donde las diferentes partes intervinientes buscan, cada una, un resultado que es incompatible y contradictorio con los resultados esperados por la/s otra/s partes.

Los/las ciudadanos/as puede/n percibir un conflicto entre sus propios intereses (o los de los grupos que representan) y los del organismo que representa al sector público. También pueden afrontar conflictos entre sus propios intereses y los de otros/as ciudadanos, ya sea a título personal o en instituciones de las que forman parte.

A qué llamamos “conflictos”

En algunos casos estamos llamados a intervenir directamente en representación del organismo, cuando éste es parte directa en un conflicto porque sus intereses se oponen a los de ciudadanos/as o grupos / agrupaciones formales o informales o bien instituciones (públicas, civiles, privadas).

En otros casos somos llamados a mediar entre las partes.

En cualquiera de los dos casos, necesitamos lograr que las emociones no nos impidan analizar el contexto, comprender las diferencias, visualizar los posibles intereses comunes entre las partes a partir de los cuales avanzar en la resolución y encontrar parámetros objetivos para que las partes analicen opciones y avancen en la resolución.

La mediación es una de las posibles modalidades de abordaje y resolución de conflictos.

Otras modalidades son el arbitraje o la vía judicial.

Nos inclinamos por recomendar la negociación cooperativa donde se evita la “suma cero” y se procura que todas las partes logren el máximo beneficio.

Abordaje de quejas, reclamos, problemas y conflictos

En todos los casos (manejo de quejas, problemas, conflictos), el abordaje incluye, siempre

- Ponerse en el lugar de los/las otros/as, empatizar.
- Reconocer y valorar las diferentes percepciones y razones.
- Reconocer y dar lugar a las emociones sin perder la objetividad.
- No discutir los sentimientos del/los/las otro/s/as.
- Recordar que, para los demás, nosotros/as “somos” el organismo al que representamos.
- Dar tranquilidad a ciudadanos/as preocupados/as, enojados/as, alterados/as, desbordados/as emocionalmente.
- Ocuparnos tanto de la persona (*necesidad humana*) como de resolver eficaz y eficientemente la situación (*necesidad de servicio*).

Abordaje de quejas, reclamos, problemas y conflictos

Ahora bien, como ya hemos dicho, en este curso enfocamos los aspectos emocionales involucrados en la atención de quejas y reclamos, el manejo de problemas y de conflictos que nos pueden llevar a situaciones de stress.

Empezamos por reconocer que sentir emociones es legítimo, es normal en nuestras vidas. A lo largo del día y de la vida, sentimos diferentes tipos de emociones asociadas con situaciones amables, placenteras y/o amenazantes: emociones vinculadas a alegría, miedo, tristeza, placer, orgullo, rabia... entre muchas otras. Y sabemos que, en la atención e interlocución con otros/as, las emociones de las personas se reactivan mutuamente, se desplazan y generan emociones en los demás.

Como aproximación inicial, diremos que las emociones son respuestas complejas del organismo a estímulos externos.

Sobre esto profundizaremos en los siguientes módulos.

Abordaje de quejas, reclamos, problemas y conflictos

Ahora bien, por nuestro rol profesional, en el ejercicio de nuestra responsabilidad de contacto con otros/as en nombre de nuestro organismo, no podemos actuar con base en las emociones.

Se espera de nosotros/as que mantengamos

- la objetividad
- la imparcialidad
- la equidad
- el respeto y la cordialidad

en el trato con los/las ciudadanos/as.

La imparcialidad implica abstraerse de consideraciones subjetivas y centrarse en la objetividad de un asunto.

La objetividad implica poder evaluar situaciones (y actuar en consecuencia) en función de hechos y datos, no de opiniones y emociones.

Abordaje de quejas, reclamos, problemas y conflictos

La frecuencia y la forma en que los demás nos manifiestan sus quejas o problemas puede tener efectos emocionales y/o negativos para quienes las recibimos y debemos encausarlas. Por ello y para ello, necesitamos poder reconocer nuestras emociones y distinguir las relacionadas con nuestro mundo del trabajo de las propias, personales, a fin de poder ayudar a los/as interlocutores a reconocer y exteriorizar las suyas evitando nosotros/as reacciones negativas frente a estallidos emocionales de enojo o violentos y buscando empatizar con las otras personas. Debemos tener presente que los/las llamados/as a actuar profesionalmente somos nosotros/as, las personas de contacto.

Así como nos conmueven situaciones de pérdida, de carencia, de soledad o indefensión de quienes atendemos, del mismo modo, si en los procesos de resolución de problemas y conflictos dejamos primar lo subjetivo por encima de lo objetivo, si la dificultad nos abruma, sufrimos.

Abordaje de quejas, reclamos, problemas y conflictos

Como veremos en el siguiente módulo, si bien profesionalmente necesitamos contener nuestras emociones, algo nos sucede en lo físico, lo anímico, lo relacional, cuando reprimimos reiteradamente emociones a lo largo del tiempo. Del mismo modo, cuando una emoción nos invade de manera exagerada, descontrolada, desbordando e invadiendo nuestro accionar.

Ninguna de las dos cosas es beneficiosa para nuestra salud física y emocional. Lo descontrolado nos deja en situación incómoda, insostenible o vulnerable frente a los demás. Lo reprimido nos afecta, afecta nuestra salud y nuestra energía y más temprano que tarde, según la personalidad de cada uno/a, la emoción sale a la superficie y no siempre en los mejores momentos !.

Las situaciones estresantes generan tensión y ansiedad. Esperamos que en este curso ayude a entender cómo llegamos a estresarnos y qué podemos hacer para prevenir, contener y manejar el stress.

A ello nos dedicaremos en las siguientes dos clases.

Así concluimos el **Módulo 1**, gracias por tu participación.

Te recomiendo realizar las **actividades intermedias** para autoevaluar tu comprensión de algunos de los temas desarrollados en estas clases.

¡Nos reencontramos en la siguiente clase!