

Gestión de quejas e incidentes de riesgo



Consejos para el manejo de quejas para el personal

Instrucciones:



Es importante que el personal esté preparado para implementar las políticas y los procedimientos de quejas y comentarios. El personal que probablemente reciba quejas y pueda estar involucrado en la respuesta a una queja requerirá algunos datos sobre sus principios para tener confianza en su enfoque.

La capacitación en el manejo de quejas para el personal puede aumentar su compromiso y confianza en el sistema de quejas y, al mismo tiempo, demostrar que la gerencia toma el sistema en serio.

A continuación, se muestra un folleto que cubre el enfoque de las 4As (en inglés) para las quejas, que también está disponible en animación (vea iPDF para obtener el enlace). Ambos recursos se pueden utilizar para la inducción y capacitación del personal, y se pueden mostrar como un recordatorio para el personal y para fomentar las mejores prácticas.



Consejos para el manejo de quejas para el personal

No
entre en
pánico

No lo
tome
como algo
personal

Respire

Toda organización que trata con participantes siempre debe estar abierta a recibir comentarios sobre cómo podría mejorar aún más la calidad de los servicios que se brindan. Si lo piensa bien, todos esperamos poder informar a las personas cuando no estamos satisfechos con un servicio que hemos recibido.

Una queja es solo una de las formas en que se pueden dar estos comentarios.

Dos cosas que pueden ayudar con su reacción inicial son ponerse en el lugar de la otra persona y recordar responderle a la persona, en lugar de reaccionar ante la queja.

Tal vez se resuma mejor como un caso de empoderamiento para que las personas hablen, prestando atención a lo que dicen y aprendiendo de sus comentarios sin alarmarse demasiado por haber recibido una queja en primer lugar.

Respeto por la relación

En reconocimiento de la relación que tiene con la persona que ha presentado la queja, es fundamental comprender que la forma en que responde a la queja es tan importante como si la queja se resuelve o no.



¿Cómo respondo a una queja?

Incluso si no puede resolver la queja del todo, es fundamental que la persona que presentó la queja sienta que ha sido escuchada, que su opinión fue valorada y que usted hizo todo lo posible para resolver sus inquietudes. En este caso, el proceso es realmente tan importante como el resultado.

Las Cuatro As (en inglés) de la resolución exitosa de quejas: Reconocimiento (Acknowledgement), Respuesta (Answer), Acción (Action), Disculpa (Apology).

Reconocimiento (Acknowledgement)

En muchos aspectos, este primer paso es el más importante de las Cuatro As, ya que a menudo marca la pauta para el resto del proceso. Cuando ha salido de su zona de confort para presentar una queja, la gente quiere sentir que usted ha entendido su preocupación y cómo le ha afectado la situación.

No existe una manera perfecta de dar un reconocimiento positivo y respetuoso en todas las situaciones, pero algunos pasos básicos que pueden ayudar incluyen el proceso "LEARN (APRENDER) de cinco pasos:

Lograr escuchar: escuche sinceramente las preocupaciones de la persona sin interrumpir. Busque la intención positiva detrás del problema y del comportamiento de la persona.

Empatizar: use su lenguaje corporal y/o su voz para crear un entorno en el que la persona pueda sentirse cómoda hablando con usted. Sea consciente de si está a la defensiva y cómo esto se puede percibir.

Admitir: admita cómo la situación ha afectado a la persona que presentó la queja. Cuando corresponda, admita dónde podría haber sido mejor la respuesta del servicio.

Rectificar: pregúntele a la persona que presentó la queja qué rectificaría la queja en su opinión. ¿Cómo sería un buen resultado para la persona?

Notificar: notifique a la persona con prontitud y regularidad sobre los pasos que tomará en respuesta a su queja, pero no se comprometa a hacer algo que no puede hacer.



“Un buen reconocimiento entregado con respeto, el lenguaje corporal y el tono correctos le indicarán a la persona que usted no va a oponerse y que considera que sus sentimientos son legítimos. El reconocimiento se trata de validar las emociones.” G. Furlong, La caja de herramientas de resolución de conflictos

Respuesta (Answer)

La gente normalmente quiere saber por qué algo sucedió o no, o por qué se tomó una decisión. Esto es importante para su capacidad de comprender y procesar lo que ha sucedido y avanzar para resolver su inquietud.

Las respuestas deben incluir una explicación clara del evento o de la decisión relevante para la inquietud planteada.

Acción (Action)

La gente quiere que solucione sus inquietudes o al menos tome medidas para resolverlas.

A veces, es posible que no pueda solucionar la inquietud planteada, pero puede iniciar acciones que ayuden a evitar que vuelva a ocurrir. Esto puede ser igual de importante para la persona ya que da validez a su preocupación.

Es una buena idea acordar un plan de acción con la persona que presentó la queja. El plan debe incluir las siguientes cosas:

- ¿Qué se hará?
- ¿Quién lo hará y cuándo?
- ¿Cómo se comunicará el progreso?
- ¿Cómo se verificará si las cosas están encaminándose?

Es buena idea hacer un seguimiento con la persona que presentó la queja para asegurarse de que esté satisfecha con la acción que usted ha tomado. Esta también puede ser una buena oportunidad para buscar comentarios sobre su experiencia en el proceso que utilizó para responder a la queja.

Las acciones a menudo no pueden arreglar el pasado, pero pueden mostrar que la inquietud planteada se tomó en serio y ofrecer la tranquilidad de que es menos probable que el problema vuelva a ocurrir.

Disculpa (Apology)

Una disculpa, si se justifica, puede ser parte o la totalidad del resultado que las personas buscan cuando presentan una queja.

Se debe tener cuidado en cuanto a quién dará la disculpa y qué forma debe tomar. Las disculpas no necesitan ser particularmente elegantes o exageradas, pero sí deben ser sinceras. Si bien una disculpa sincera puede ser un paso importante para resolver una queja, una disculpa mal otorgada puede empeorar la situación.



Algunos de los elementos clave de una “buena” disculpa son:

- Oportunidad
- Sinceridad
- Ser específico e ir al punto
- Aceptar responsabilidad por lo ocurrido y los efectos causados
- Explicar las circunstancias y causas (sin poner excusas)
- Resumir las acciones clave acordadas como resultado de la queja

Una disculpa sincera y oportuna es una fuerza curativa poderosa y una forma de separar el pasado del futuro, para poner las cosas en paz y continuar con los nuevos arreglos acordados.



Elaboración de un registro

Asegúrese de hacer un registro de cualquier queja, resultado buscado y lo que ocurrió. Si necesita pasárselo a alguien, asegúrese de hacerlo de manera oportuna y confidencial.