



BICENTENARIO
DEL PERÚ

VOLUNTARIOS
DEL BICENTENARIO



PAUTAS PARA LA ATENCIÓN Y MANEJO EMOCIONAL



PERÚ

Ministerio
de Salud

LA SALUD DEPENDE
DE TODOS



EL PERÚ PRIMERO

1

¿Cómo puedo **lidar** con los/ las ciudadanos/as?

No se lo deben tomar **personalmente**.

- ✓ Tener claro el objetivo en todo momento: “ciudadano/a satisfecho”
- ✓ Primordial: tranquilizar al ciudadano/a que se está escuchando.
- ✓ Incluso si no eres capaz de darles exactamente lo que quieren, necesitan asegurarse de que su mensaje es comprensible.



Mostrar empatía es **esencial...**

- ✓ Es importante que entendamos mediante la **empatía**, si las necesidades del ciudadano/a son «físicas» o «emocionales».
- ✓ Con necesidades físicas, el “ciudadano/a” está enfadado porque no tiene algo que debería tener. Por el contrario, **si sus necesidades son emocionales**, están enojados porque no se ha entendido cómo se sienten, o dada la situación por influencias del entorno angustiante.

CONSEJO

Siempre escuchar al ciudadano/a antes de decir nada. Es probable que hayan practicado lo que van a decir y cortarles o que no los quieran escuchar puede enojarles un poco. En base a eso, identificar qué es lo que demanda la persona, preguntarles si estas en lo correcto y de manera rápida e idónea, encontrar la solución basándose en los procesos o indicaciones fijadas.





PERÚ

Ministerio
de Salud



BICENTENARIO
DEL PERÚ

VOLUNTARIOS
DEL BICENTENARIO

DEBEMOS **SER SIEMPRE** **OBJETIVOS**

Si el enfado del ciudadano/a es **difícil de tratar**, intenta mantener las cosas objetivas.

Estas preguntas están basadas en las preguntas realizadas por el Instituto Nacional de Estadística e Informática para la Encuesta Nacional de Hogares

https://webinei.inei.gob.pe/anda_inei/index.php/catalog/276/datafile/F24/V1746).



CONSEJO

OFRECER SOLUCIONES EFICIENTES Y RÁPIDAS ES ESENCIAL

Dentro de lo que sea posible, solucionar la demanda, si por algún motivo no se puede, explicarles cómo **funciona el proceso y ofrecerles la solución** como un acuerdo viable entre ambas partes.

En caso el “ciudadano/a” tenga una actitud que no permita una comunicación favorable, es importante usar técnicas de comunicación asertiva. Dependiendo del caso puede ser útil utilizar la técnica del “disco rayado”, que consiste en reiterar de forma tranquila y persistente el mensaje que tenemos que manifestar.

Así, enfocamos la atención sobre el punto central que queremos hacer entender y no permitimos la intromisión de los razonamientos que se nos hacen para conseguir algo que no es posible.

2

Atención a la demanda inicial

La atención a las demandas que se producen se lleva a cabo mediante dos actuaciones:

LA RECEPCIÓN Y LA ACOGIDA

- ✓ Escucha activa de la demanda.
- ✓ Recabar información imprescindible.
- ✓ Dar información y orientar sobre las actuaciones posibles, canalizando aquellas demandas que no correspondan al centro hacia los servicios más adecuados.
- ✓ Así mismo recoger toda la información correspondiente a los procesos establecidos.





PERÚ

Ministerio
de Salud



BICENTENARIO
DEL PERÚ

VOLUNTARIOS
DEL BICENTENARIO

3

Comunicación e interacción con el usuario



ADECUADA EXPRESIÓN ORAL

- ✓ Saludar. En la atención presencial es el inicio de la comunicación.
- ✓ Comunicarnos con claridad y simplicidad. Nuestra forma de expresarnos debe ser clara y sencilla para ayudar a la comprensión por parte del usuario.
- ✓ Usar un vocabulario fácilmente comprensible y ajustar, en la medida de lo posible, el lenguaje al nivel académico y circunstancias particulares del usuario.
- ✓ Utilizar siempre el “usted” como fórmula para dirigirnos a cualquier usuario en un primer momento, con independencia de su categoría, edad, condición etc.
- ✓ Emplear un tono de voz adecuado. No es necesario hablar con un tono de voz alto para ser escuchado, tiene una connotación de autoridad que en servicio al usuario puede ser contraproducente. Tampoco hablar muy bajo es la técnica correcta, esto refleja inseguridad.
- ✓ Hablar pausado y claro de forma que el usuario alcance a escuchar cada palabra.
- ✓ Dar mensajes claros, directos y coherentes. Si tenemos que hacer algo mientras le atendemos (consulta a la base de datos, llamada telefónica, ir a buscar un impreso, etc.), lo explicaremos. De lo contrario podemos producir una sensación de desconcierto en el usuario.



PERÚ

Ministerio
de Salud



BICENTENARIO
DEL PERÚ

VOLUNTARIOS
DEL BICENTENARIO

ESCUCHA ACTIVA Y ASERTIVIDAD

Una vez que el usuario empieza a hablar hay que poner en juego la Escucha activa. Hay que enterarse de lo que dice, no de lo que nos parece que dice.

A veces recibimos un alud de datos que esconde la información que necesitamos. Otras veces tenemos que completar la información recibida haciendo las preguntas pertinentes.



RECOMENDACIONES GENERALES

a) Recomendaciones relacionadas con el entorno en una llamada telefónica:

- ✓ Tener el teléfono en un lugar accesible y adoptar una postura cómoda durante su utilización.
- ✓ Tener los documentos y material necesarios cercanos y a la vista.
- ✓ Evitar ambientes ruidosos que dificulten la concentración o que puedan interferir la llamada atendida.



b) Recomendaciones relacionadas con la **actitud personal**:

- ✓ Ser **educado** con sus interlocutores, debiendo expresar cordialidad y amabilidad.
- ✓ Ser positivo con sus palabras y cuidar el tono y el volumen de la voz.
- ✓ Vocalizar adecuadamente. La velocidad de locución **no debe ser tan rápida** como para resultar ininteligible al receptor, **ni muy lenta** pues denota inseguridad y poca convicción.
- ✓ Intentar ser concreto en la información que aportamos.
- ✓ Para hacerle entender que se le escucha con **atención** se recomienda intercalar, mientras mantenemos la conversación, expresiones del tipo “sí”, “de acuerdo”, “entiendo”, etc.
- ✓ En el caso de que nuestro interlocutor se muestre reticente, ponga objeciones, exprese signos de protesta, se muestre agresivo, etc., **es importante no entrar en su misma dinámica**, así como escuchar de forma abierta no mediatizada por la actitud de nuestro interlocutor.





PERÚ

Ministerio
de Salud



BICENTENARIO
DEL PERÚ

VOLUNTARIOS
DEL BICENTENARIO



RECEPCIÓN

La atención telefónica **empieza antes de iniciar la conversación** con la prontitud con que descolgamos el teléfono.

Lo más recomendable es que el número de tonos no exceda de tres.

En caso de atención telefónica con personas mayores

Tener en cuenta que el colectivo de personas mayores representa cada vez una proporción mayor de la población. Por tanto, merecen que nos acerquemos a su realidad específica para poder satisfacer sus necesidades concretas.





Su atención no implica **criterios diferentes** a los del resto, pero sí implica poner más énfasis en algunos aspectos para **adaptarnos** a sus características:

- ✓ Acogerlos con una actitud cordial, positiva, optimista y constructiva.
- ✓ Respetar su ritmo de expresión y comprensión sin impacientarnos.
- ✓ Vocalizar correctamente, elevar ligeramente el tono de voz si captamos deficiencias auditivas.
- ✓ Hablar con un ritmo moderado o lento, si es necesario.
- ✓ Utilizar un lenguaje claro y ser exhaustivos a la hora de dar instrucciones.
- ✓ Resumir las instrucciones o los datos generales con notas breves.



BICENTENARIO
DEL PERÚ

VOLUNTARIOS
DEL BICENTENARIO



PERÚ

Ministerio
de Salud

[**LA SALUD DEPENDE**
DE TODOS]



EL PERÚ PRIMERO

GRACIAS

www.bicentenariodelperu.pe/



Voluntarios del Bicentenario



@voluntariosdelbicentenario