

La calidad en un centro de drogodependencias: el papel del personal auxiliar

Teodoro Roquete Ferrari

INTRODUCCIÓN

Cuando nos planteamos el trabajo que se realiza en en cualquier Centro especializado, solemos dar importancia únicamente al trabajo técnico que se desarrolla en él, olvidando por completo la labor del personal auxiliar, que posibilita el trabajo técnico, hasta el punto que sería difícil que pudiera llevarse a cabo sin una estrecha colaboración.

Igualmente no conviene olvidar que, entre las labores del personal auxiliar, se encuentra el contacto directo con el usuario, desde su primera asistencia al Centro, y en todas las ocasiones en que acude al mismo.

Por último, destacar en esta introducción que la relación que se establece entre el cliente/usuario y el personal auxiliar es distinta a la que tiene el personal técnico, ya que el primero no está investido del poder que confiere el disponer de la “autoridad de experto”.

Es por todo lo anterior por lo que en el transcurso de este Módulo vamos a tratar de analizar esas relaciones y aprender técnicas para actuar en las diferentes situaciones que se pueden plantear, con el siguiente índice:

- 1.- La atención al cliente/usuario.
- 2.- Características del usuario de Servicios Sociales.
- 3.- Atención al usuario en el Centro.
- 4.- La atención telefónica.
- 5.- La asertividad en las comunicaciones.

6.- La agenda de trabajo.

LA ATENCIÓN AL CLIENTE

Desde hace ya algún tiempo la estructura clásica de cualquier organización ha debido modificarse en su concepción, para adaptarse a las nuevas necesidades del entorno y a los nuevos requerimientos de los clientes/usuarios.

La concepción clásica (figura 1) en la que las exigencias se producen siempre de arriba hacia abajo, en la que las responsabilidades se plantean al margen del entorno de la organización ha sufrido un cambio radical.

En esta primera situación, el empleado debía resolver únicamente los problemas que le plantean sus propios jefes, independientemente de las necesidades que perciba de sus clientes y subordinados.

En la nueva visión de la organización, ésta es percibida como una pirámide invertida (figura 2) en la que todos los condicionantes surgen del entorno, de los clientes/usuarios, y en la que los jefes tienen como principal misión satisfacer las necesidades de los empleados para facilitar su trabajo y poder éstos, a su vez, atender las necesidades que le plantean los clientes/usuarios.

Vemos, pues, como el peso principal que estaba en las directrices que emanaban de las más altas instancias de la organización, se traslada a las exigencias y necesidades del cliente/usuario.

EL CLIENTE/USUARIO DE LOS SERVICIOS SOCIALES

En los últimos años, el gran cambio sociológico que ha tenido lugar en nuestro país, ha afectado grandemente a todas las relaciones cliente/organización, pero donde quizás este

cambio haya tenido mayor relevancia sea en las relaciones del ciudadano con la administración.

En efecto, el ciudadano, hasta hace poco maltratado en todas las instancias de la administración, ha modificado sus hábitos de relación, en una reacción pendular, en la que ha pasado de “pedir” algo que parecía, en todos los casos “graciable” a “exigir”, en muchos casos con maneras al menos cuestionables, algo a lo que no sólo considera tiene “derecho”, sino planteando el “deber” del trabajador de la administración a proporcionar soluciones rápidas y efectivas (a veces la solución efectiva no es otra que la que el propio usuario demanda) a sus requerimientos.

Este cambio en las relaciones, por las especiales características del usuario de los Servicios Sociales, y más aún de los usuarios de los Centros de Drogodependencias, ha sido, si cabe, más brusco. No hace falta aquí, pensamos, exponer cómo del “vuelva Ud. Ma_ana” que se aceptaba de manera sumisa, hemos pasado al “me tiene que atender ahora mismo, que ustedes cobran porque yo existo y para atenderme”.

Para poder entender este proceso y disponer de técnicas adecuadas para afrontar distintas situaciones, en las que la mayoría ya se habrá encontrado más de una vez, vamos a realizar una sesión práctica (rol play) cuyos objetivos son los siguientes:

- * aprender a diferenciar distintos tipos de conducta en el usuario.
- * abordajes en cada una de ellas.
- * diferencias entre el lenguaje explícito y el lenguaje implícito.
- * la importancia de la comunicación no verbal.

LA ATENCIÓN TELEFÓNICA

La situación analizada anteriormente tiene especiales características cuando la comunicación se establece de manera telefónica, ya que se dan circunstancias como la no presencia de determinados aspectos no verbales en la comunicación, el hecho de que puede

producirse en presencia de terceras personas, interrumpiendo esas relaciones, etc... que dan una especial singularidad a la misma.

Esto nos puede servir para introducir una nueva sesión de rol play cuyos objetivos fundamentales sean los siguientes:

- * aspectos diferenciales en la comunicación telefónica.
- * los tonos en la comunicación.
- * los tiempos de espera al teléfono (el silencio).
- * _cuándo y cómo colgar?

LA ASERTIVIDAD EN LAS COMUNICACIONES

El concepto de asertividad tiene gran importancia en todas las relaciones sociales. La asertividad implica expresión de las propias opiniones y ausencia de afirmaciones que puedan ser entendidas como ataques personales.

La asertividad se convierte así en un instrumento imprescindible en nuestras relaciones personales, tanto en el ámbito social como en el estrictamente laboral.

La tópica frase “el cliente siempre tiene la razón” se convierte así en “el cliente/usuario puede tener razón”. La diferencia, en muchas ocasiones, estará, no en el fondo, sino en la forma de expresión de las ideas, por lo que es importante aprender las distintas maneras que existen de decir lo mismo.

Intentaremos aquí aprender, mediante una práctica activa, las distintas maneras que existen para expresar todo tipo de opiniones, acerca de las cosas, las situaciones, los otros, etc...

La práctica tiene como objetivos principales:

- * expresar los sentimientos positivos.
- * expresar sentimientos negativos de manera asertiva.

* distinguir entre actos/opiniones y personas que los realizan/expresan.

LA AGENDA DE TRABAJO

La Agenda es posiblemente uno de los instrumentos más importantes de cualquier equipo de trabajo. Entre las características imprescindibles para la existencia de una organización está la coordinación, ya que la complejidad y la diferenciación de funciones de los componentes de la misma, hace necesario que “alguien” coordine los esfuerzos para que éstos no se conviertan en estériles.

La coordinación, en sus aspectos temporales, se manifiesta en la Agenda, ya que una buena organización de la misma posibilita la optimización de los tiempos de trabajo.

Cuando el trabajo se organiza de manera pluridisciplinar, con diferentes tareas y componentes de distinta cualificación profesional, la existencia de una Agenda perfectamente controlada se hace imprescindible para el correcto funcionamiento del equipo.

La Agenda de trabajo del personal auxiliar tiene características propias, ya que a las tareas propias se deben añadir todos aquellos aspectos de los demás, que son relevantes para la coordinación del equipo.

El aprendizaje necesario para organizar una buena agenda se va a realizar de manera práctica, prestando especial atención a los siguientes aspectos:

- * datos relevantes/irrelevantes
- * marcas y decisiones
- * tiempos
- * imprevistos
- * interrupciones

