

Pauta de preguntas orientadoras y Recomendaciones para la observación y escucha activa por parte de la persona participante

El material de este Anexo fue aportado por SERNAC.

Pauta de Preguntas orientadoras para la persona participante:

1. Antes de que se inicie: ¿Qué expectativas le genera la experiencia? ¿Qué tipo de emociones surgen al saber que está participando en este proceso?
2. Durante la experiencia: ¿Cómo se siente durante esta inducción? Escriba e identifique sus emociones y las emociones que va observando entre las distintas personas que interactúan en la oficina de atención usuaria.
3. En la escucha activa ¿Se siente cómoda/o en el momento de observar la atención a las personas usuarias? ¿Qué siente, qué emociones observa?
4. Indique otras observaciones que usted quiere señalar respecto de la actividad de escucha activa

¿Qué es la escucha activa?

La escucha activa es la práctica de escuchar para comprender lo que otra persona nos está diciendo y pertenece a la categoría de la escucha empática de acuerdo a psicólogo estadounidense Carl Rogers, quien indica que cuándo se practica, ayuda a desarrollar relaciones sólidas, a comprender al otro de manera más profunda e incluso, a profundizar en nuestra capacidad de empatizar.

Para ponerla en práctica, se requiere concentrarse exclusivamente en lo que dice la otra persona en lugar de planificar qué responder, cómo es el caso de un debate o una discusión.

Para confirmar el ejercicio de comprensión (entender lo que la otra persona dijo), se sugiere utilizar técnicas como parafrasear lo escuchado y hacer una pregunta específica o abierta para profundizar en el tema.

Recomendaciones durante la actividad de observación y escucha activa:

- No olvides portar tu credencial
- Mantener el silencio y no intervenir durante la atención que realiza el Ejecutivo de Atención, solo observa y escucha.
- Presta atención a lo que ocurre, usando lo menos posible el celular. Utiliza la siguiente pauta para ir anotando lo que vas observando y las sensaciones y emociones que vas experimentando.

- Mantente enfocado con la experiencia, recordando por qué está ahí: observa y conecta con el relato de las personas usuarias en el lugar y también con el trabajo de los funcionarios y funcionarias en la entrega del servicio.
- Observa e identifica las necesidades de las personas funcionarias y de las personas usuarias, estando atento/a a las interacciones, sin emitir juicios.
- Presta atención a la propia actitud corporal y lenguaje no verbal.
- No uses esta actividad con un propósito distinto al de usar este tiempo solo para observar y escuchar como y cuales requerimientos formula de manera presencial las personas usuarias.