

FORMAS DE ESCUCHAR AL COLABORADOR

Cómo cuidar al personal de salud



Buscar maneras de escuchar a los colaboradores tiene enormes ventajas, aparte de conocerlos mejor, permite que se sientan valorados y se estimulan los cambios organizacionales. Estas acciones se encaminan a mejorar el ambiente laboral y así incrementar la satisfacción y los resultados en salud de los usuarios



1

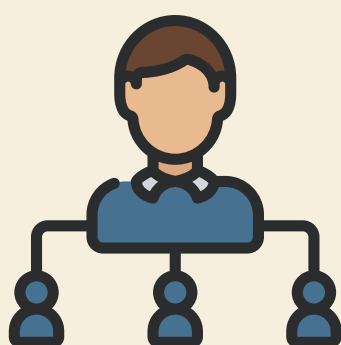
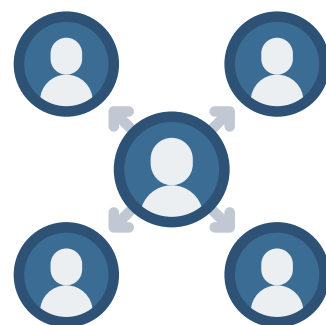
EVALÚE Y RETROALIMENTE

Es la mejor manera de escuchar a los colaboradores. Las encuestas cerradas y los grupos focales son de gran ayuda. Se recomienda realizar estas pruebas de manera periódica.

2

CREE CULTURA

Es importante contar con un espacio para evaluar y escuchar al personal. Asegúrese que tanto los líderes como el resto del equipo se sientan cómodos para expresar sus opiniones.



3

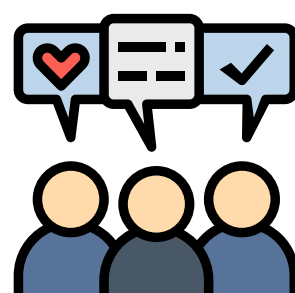
DIRECTIVOS A EVALUAR

Involucrar a los directivos en las evaluaciones ayudará a que ellos entiendan y conozcan mejor la organización y realicen cambios de ser necesario. De esta manera, el personal de la institución se sentirá liderado y escuchado.

4

VALORE LAS OPINIONES

Es importante que las opiniones que brinden los colaboradores se reflejen en cambios culturales o estructurales, que ellos sientan que su opinión genera valor y se tiene en cuenta en la institución.



5

ANÁLISIS DE DATOS



Evalúe la manera en que recoge los datos, si es por medio de encuestas no las realice de manera sistemática, por generar el cumplimiento. Revise si el método y la información que recolecta está generando valor en la organización, si no es así, valide otros métodos más efectivos.

6

COMUNICACIÓN EMPÁTICA

Es la mejor manera de que la voz de sus colaboradores sea escuchada y que se cree un ambiente empático.



7

RETROALIMENTE SUS OPINIONES

Acérquese a los colaboradores y debata sobre opiniones o ideas que no estén conectadas o que no sean realistas con la misión de la organización.



8

RECONOZCA EL MÉRITO

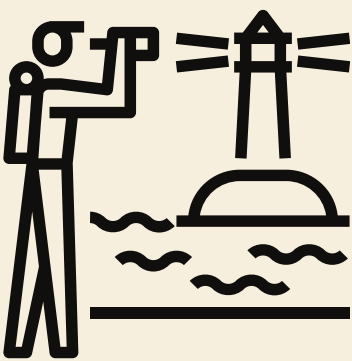
Si se decide implementar un programa o cambio organizacional sugerido por un colaborador, reconozca el mérito tanto a nivel privado como en público.



9

OBSERVE

Dedique momentos para hacer rondas, conocer el entorno, hablar de manera informal con los colaboradores. Invite a directivos a realizar la misma actividad



ESCUCHE AL USUARIO

10

El usuario muchas veces conoce y es cercano al personal. Lo escucha, entiende y puede expresar opiniones acerca de la persona que lo atiende. Recolecte esta información. Puede resultar muy valiosa

