

3.4 ENTENDER EL SERVICIO



En el capítulo anterior se acotó la definición de servicio “atender una necesidad”, por lo que podemos entender que el ser un servidor público significa atender las necesidades de los ciudadanos.

Para poder atender estas necesidades es de vital importancia conocer y entender a la perfección el tipo de servicio que se debe brindar. Cada institución cuenta con sus propias políticas y el conocerlas ayudará a cumplir con las tareas específicas de la misma. Entender y comulgar con la “Misión” y la “Visión” de la institución, son el camino correcto para comprender el servicio, ser congruente con la labor que se desempeña y poder ofrecerlo de forma eficiente, cubriendo las expectativas de todo ciudadano.

La **empatía** (del vocablo griego antiguo *εμπάθεια*, - *empáttheia* - formado *εν*, 'en el interior de', y *πάθος*, 'sufrimiento, lo que se sufre'), según Howard Gardner, es Inteligencia Interpersonal.



Es la capacidad que tiene el ser humano para conectarse con otra persona y responder adecuadamente a las necesidades del otro, a compartir sus sentimientos la empatía incluye la comprensión de las perspectivas, pensamientos, deseos y creencias de otros.

Si tenemos la capacidad de ser empáticos como, de hecho, lo requiere todo aquel que se dedica al servicio, tenemos la mitad del camino recorrido, lo demás es "papeleo". Sea cual fuere el resultado del "trámite" del ciudadano, la percepción que tendrá de quien tiene dicha capacidad, siempre será de satisfacción, pues le dejará la sensación de ser comprendido y que aquel que lo atiende así, hará lo que esté en sus manos para darle la "solución" que espera. El servicio será "de calidad".