

Informe sobre la pasantía con la Defensoría del Pueblo de la CABA

Un resumen de mi experiencia

Me dediqué a ayudar los empleados que trabajan en el escritorio al frente del edificio. Recibíamos los vecinos que entraban y los entrevistábamos sobre su consulta o problema. Hacíamos un resumen en el sistema digital del problema y cómo fue solucionado.

Mi relación con los compañeros del sector

Desde el primer día de mi pasantía, me sentí bienvenida. La manera de interactuar entre colegas es mucho más cercana que la de EEUU. Cuando un empleado está atendiendo a un vecino, le da una atención completa; pero cuando no hay un vecino para ayudar, la cultura de trabajo en la Defensoría se puede ver. También la manera en que charlan los empleados de la Defensoría es muy distinta de la manera en que interactúan empleados estadounidenses. Ellos son más amigos que colegas. Hice amigos con los chicos del escritorio. Todo el mundo quería que tuviera éxito con mi viaje y me dieron consejos todos los días.

Mi desarrollo laboral

Antes de empezar en la Defensoría, tenía un prejuicio sobre los sectores de atención al público. Pienso que las interacciones entre usuarios de un servicio (público o privado) y los empleados del departamento de atención tienen una reputación similar en todas partes del mundo. Cuando se imagina una cita con ese sector, siempre recuerdan las demoras, los contestadores automáticos, las frases hechas, la pereza y negligencia de los empleados, el descontento y la frustración de los inconvenientes en general. Este tipo de interacción es muy infrecuente en la Defensoría. Es absolutamente vital expresar empatía con los vecinos y tratarlos como seres humanos, porque la verdad es que cada persona merece una atención sincera. También me di cuenta de que hay situaciones en las cuales un empleado debe saltar partes del proceso para lograr sus necesidades. Lo que importa más es solucionar el problema del vecino, pase lo que pase.

Mi desarrollo personal

Una lección interesante que aprendí de mi pasantía fue que ser extrovertida me ha dado más éxito que nada. Estoy abierta a conocer a nuevas personas y creo que puedo aprender mucho de la gente que encuentro.

Lo que me benefició

Aprendí un montón sobre la cultura del trabajo y lo disfruté mucho. Entraré a mi próxima experiencia con la misma actitud positiva, y añadiré un sentido de valentía para dedicarme totalmente a ganar oportunidades para aprender. Tengo que comunicarme y expresarme mejor con mis coordinadores y mis colegas, porque generalmente la gente está dispuesta a hacer todo lo que pueda para ayudarme.

Hannah Benson