

COMUNICACIÓN:

LA CLAVE PARA RELACIONES EXITOSAS

CON ASISTENTES PERSONALES

Los siguientes consejos son para su consideración al establecer y conservar una relación de trabajo positiva entre los consumidores de IHSS/PCSP y sus asistentes personales:

Cómo lograr lo que necesita

Formas de comunicación:

- Desde el inicio, sea específico con respecto a sus necesidades y expectativas
- Nunca suponga que su proveedor sabe lo que usted necesita – usted es el experto
- Explique el motivo para lo que ha hecho (esto ayuda al proveedor a ser más consciente de los hechos y sentirse más motivado)
- Establezca reglas y horarios claros; mantenga las cosas simples
- Sea siempre un empleador profesional y evite ser agresivo
- Sea consciente de posibles diferencias culturales/de idioma en los significados

Formas de comunicación que *No* debe utilizar:

- ***Quejido*** → voz alta, nerviosa, infantil
- ***Sollozo*** → a punto de llorar si no obtiene lo que desea
- ***Implorar*** → decir por favor demasiado, arrastrarse, pensar que usted es una carga, comportarse como una víctima
- ***Ser Indirecto*** → realizar comentarios que no tengan relación con lo que usted necesita; por ejemplo: “Hace demasiado frío aquí” en vez de “Tengo frío. ¿Podría traerme mi suéter, por favor?”
- ***Pasivo/Agresivo*** → tono negativo, “hmm, no hay sal en la mesa”.
- ***Lector de Mentes*** → esperar/suponer que el asistente personal debe saber lo que usted necesita, sin necesidad de preguntar
- ***Ordenar*** → sargento: “Quiero esto ahora”, lo que crea tensión
- ***Exigir*** → “Usted estará en casa a las 8” (es aquí donde los horarios adquieren importancia)

Capacitación

Cómo comunicar sus necesidades:

- Dé instrucciones simples y claras, no sea abrumador, comience con palabras claves: _____
- Explique por qué las cosas deben hacerse de cierta manera para que el asistente personal pueda relacionar la tarea con un motivo; por ejemplo: “Para evitar lastimaduras por presión, es importante que mi ropa no esté arrugada”.
- Al enseñar tareas, pida los comentarios de la persona sobre cómo le parece que andan las cosas, y converse sobre la opinión del proveedor
- Comunique cosas importantes; por ejemplo, si alguien teme que él/ella dejará de trabajar para usted, converse sobre dicho temor y tranquilícelos con respecto a que, si se concentran en las instrucciones específicas que usted les da, todo estará bien
- Use refuerzo positivo en la capacitación
- Haga comentarios incentivadores, diga cosas como “casi listo” o “al principio toma más tiempo, pero pronto se le hará más fácil y será más rápido”
- Si su proveedor tiene problemas personales que tienen impacto sobre su trabajo, incentíVELO a que hable sobre los mismos (¡pero no se involucre!)

Ideas varias sobre las habilidades de comunicación

- Pida sugerencias, pero recuerde siempre que usted es el jefe
- Trate a los asistentes personales como le gustaría que lo trataran a usted
- No se desquite con su asistente personal (aprenda cómo deshacerse de su enojo de otras formas)
- Recuerde; vivir con y/o dirigir y recibir servicios de otra persona requiere esfuerzo, paciencia y trabajo arduo.
- No tema confiar en las personas; sin embargo, reconozca que existen límites a lo que puede esperar (aprenda a ser flexible, pero sepa lo que necesita y establezca sus propios límites)

La conclusión:

Autodeterminación a través de la Interdependencia