

Trabajando Eficazmente con Mi Cliente-Empleador para Resolver Problemas

Hojas Informativas¹

Actividad 1: Límites Profesionales y Personales

Hoja Informativa 1: Definiendo Límites Profesionales y Personales

Actividad 2: Presentando un Problema a Mi Cliente- Empleador

Hoja Informativa 2: Reafirmación Personal (Asertividad)

Hoja Informativa 3: Guías Generales para Presentar un Problema

Hoja Informativa 4: Practica: Presentando un Problema

Actividad 3: Resolviendo Problemas con Mi Cliente- Empleador

Hoja Informativa 5: Habilidades de Comunicación y Autodirección

Hoja Informativa 6: Reconociendo los Límites Profesionales y Personales

Hoja Informativa 7: Resolviendo Problemas Con su Cliente-Empleador

¹ This curriculum is an open source document, licensed under the Creative Commons Attribution-Noncommercial-Share Alike 3.0 Unported License (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/legalcode>). Individuals and organizations are free to use and adapt this curriculum, in whole or in part, for non-commercial use, as long as there is full attribution to PHI (<http://PHInational.org>).

Definiendo los Limites Profesionales y Personales

Limites son los términos de la relación entre el cliente-empleador y la Asistente Personal (PA)

- **Limites profesionales** son los términos y responsabilidades que usted desempeña en su papel como Asistente Personal. Como su cliente es su empleador, entonces es él/ella quien decide cual será sus responsabilidades que usted va desempeñar. Los únicos limites que existen son las reglas del programa de DHS/ORs del estado de Illinois: Usted no puede asistir a su cliente en cosas o actos que sean ilegales. Usted debe reportar si hay abuso, negligencia o explotación a su cliente. Usted debe reportar si su cliente está cometiendo fraude (² Engañando al programa de DHS/ORs)

Limites Personales son los términos físicos, mentales y emocionales que usted la Asistente Personal establece como persona. Usted se dará cuenta cuando ha llegado a su límite personal cuando usted sienta que cierta tarea o instrucción del cliente le hace sentirse inconfortable o le causa dolor físico. Los límites personales le protegen a usted, la Asistente Personal, de que se lastime en el trabajo o que su cliente le falte respeto. Sin embargo, si sus límites personales le impiden que usted logre cumplir con sus responsabilidades del trabajo, entonces, quizás usted no va poder mantener su trabajo como Asistente Personal.

² Reporting fraud and abuse is covered in another training module.

Guías Generales para Presentar un Problema

Los guías generales para presentar un problema a su cliente-empleador son iguales a los consejos para ser firme. La razón es porque es importante ser las dos cosas con su cliente: respetoso a las necesidades de su cliente y firme sobre sus propios sentidos si usted reconoce si hay un problema. .

- Sea claro/a y directo/a sobre el comportamiento o situación la cual usted se esta refiriendo. .
- Dígale a su cliente- empleador como el comportamiento del/ella le afecta a usted. Use palabras objetivas sin usar palabras culpables o que juzguen.
- Demuestre respeto a su cliente-empleador y crea en la habilidad de su cliente que él/ella pueda ayudarle con el problema.

Practica: Presentando un Problema: Use las guías generales para “presentar un problema” para dejarle saber a su cliente-empleador cuando usted tenga un problema con cada situación.

1. Situación: Usted le ha dicho a su cliente tres veces que los sábados son los días que usted comparte con su familia. Sin embargo, su cliente-empleador le ha llamado todo un mes para que usted venga ayudarle solo por “unas horas” porque la otra Asistente Personal que trabaja los fines de semana no puede. .

En vez de decir: “¡Cuantas veces le tengo que decir que yo quiero los sábados para mi misma y mi familia!”

Siga las guías generales para presentar el problema: _____

2. Situación: Su cliente-empleador pesa más de 300 libras. Cuando usted empezó a trabajar, su cliente le dijo que usted nunca tendría que mover su cliente de la cama sola, que habría otra Asistente Personal o familiar que le ayudaría. Pero hoy, usted está solo/a con su cliente quienes le está exigiendo que usted debe que moverla de la cama para ir al baño.

En vez de decir: “Usted me dijo que yo nunca iba tener que moverla solo/a sino yo me lastimaría mi espalda.”

Siga las guías generales para presentar el problema: _____

Practica: Presentando un Problema

3. Situación: Su cliente-empleador tiene amigos que seguido comen con él/ella.

Your consumer-employer has a couple of friends who often eat meals with him. Su cliente-empleador siempre quiere que usted compre suficiente comida para todos cuando usted va al supermercado, pero el solo le da suficiente dinero para que compre comida para e/ella solo/a. Él/ella le dice que usted ha de coleccionar el dinero de sus amigos para que compre suficiente comida para todos. Pero, últimamente, ellos no tienen dinero y usted ya a puesto dinero de su propia parte para comprar comida.

En vez de decir: “! Yo estoy cansado/a de poner dinero de mi parte para comprar comida para sus amigos. Usted me tiene que pagar todo lo que yo he gastado!”

Siga las guías generales para presentar el problema: _____

Habilidades de Comunicación y Autodirección

Las siguientes habilidades son importantes para poder comunicarse efectivamente y establecer relaciones en su trabajo como Asistente Personal.

Use palabras claras y que no juzguen para poder comunicar su idea o pensamiento

Use habilidades no-verbales (lenguaje corporal) para demostrar que usted es atento/a, comprensivo/a, y que le importa su cliente-empleador. Lenguaje corporal que es efectivo incluye su postura, expresión facial y movimiento.

Repita (Parafrasear) lo que le usted acaba de escuchar a la persona quien le indico algo para confirmar que usted entiende.

Haga preguntas para obtener más información- por ejemplo, preguntas que empiezan con “que, porque, o cómo?” le anima a su cliente-empleador que expresen sus sentimientos.

Retirarse (hacerse para atrás) cuando la conversación es estresante (autodirección). Esto le puede ayudar a mantenerse calmado/a y que pueda escuchar más eficazmente a la otra persona.

Reconociendo los Límites Profesionales y Personales

Imagínesse que su cliente-empleador le pide que usted siga las siguientes instrucciones. Piense como usted se sentiría.

Entonces escriba:

- Si usted **sí lo haría**
- Si usted **no está seguro/a** que lo haría
- Si usted **definitivamente no lo haría**

1. Comprar cerveza para el/ella.
2. Comprar cerveza a los amigos/as de su cliente.
3. Comprar una tarjeta de cumpleaños a la mama de su cliente-empleador con el dinero suyo.
4. Cambiar la caja de arena del gato.
5. Llevar el perro a caminar y recoger su excremento.
6. Llevar los niños del cliente-empleador a la escuela.
7. Cocinar la cena para la familia del cliente-empleador.
8. Asistir a servicios religiosos con su cliente-empleador.
9. Ir a la cantina con su cliente-empleador.
10. Mover a su cliente en una manera que no se sienta seguro.

Trabajando Eficazmente con Mi Cliente- Empleador Para Resolver Problemas

- ___ 11. Ayudar a su cliente-empleador que vea un video solo para adultos (video pornográfico)
- ___ 12. Seguir trabajando con su cliente-empleador quienes familiares venden drogas en la case del/ella.

Reconociendo los Límites Profesionales y Personales

- ___ 13. Tomar el lado de su cliente-empleador en una discusión familiar de ell/ella.
- ___ 14. Trabajar los fines de semana cuando usted ya había decidido trabajar entre semana.
- ___ 15. Trabajar en su dia libre.
- ___ 16. Hacer los trabajos que su cliente-empleador sabe hacer solo/a sin ayuda.
- ___ 17. Usar un carro para elevación de paciente (Hoyer lift) o cualquier aparato que usted no haya recibido entrenamiento.
- ___ 18. Trabajar con su cliente-empleador cuando él o ella este borracho/a.
- ___ 19. Preparar comida para los amigos/as borrachos/as de su cliente-empleador.
- ___ 20. Asistir a su cliente en una fiesta donde haya uso ilegal de drogas.
- ___ 21. Escuchar música con su cliente-empleador.
- ___ 22. Ir al cine con su empleador.
- ___ 23. Comprar “marijuana medicinal” para su cliente-empleador.
- ___ 24. Comprar “marijuana medicinal” para su cliente-empleador, pero sabiendo que los amigos/as de su cliente-empleador la va usar.

Trabajando Eficazmente con Mi Cliente- Empleador Para Resolver Problemas

- ___ 25. Ayudar a su cliente-empleador que es cuadripléjico a ponerse en posición para hacer sexo con su compañero/a.
- ___ 26. Masajear la espalda de su cliente-empleador.
- ___ 27. Masajear la área genital de su cliente-empleador.

Practica: Resolviendo problemas con su Cliente- Empleador

Para resolver problemas con su cliente-empleador, es importante usar todas las habilidades de comunicación eficaz Y que siga las guías generales para presentar un problema.

En este caso, las instrucciones de su cliente-empleador van más allá de sus límites profesionales y personales.

- **Reaccione racionalmente;** evite demostrar o verbalizar reacciones emocionales
- **Repítelo lo que diga su cliente-empleador** para que usted esté claro en lo que él/ella le esté pidiendo.
 - **Haga preguntas** para que usted entienda que tan importante es cierta instrucción para su cliente-empleador y como él/ella vea como tal instrucción se relaciona a su papel como Asistente Personal. **Presente el problema** Sea claro y específico/a sobre que parte de cierta situación sea un problema para usted
 - Dígale a su cliente-empleador como el problema le afecta a usted. Use palabras objetivas sin culpar o juzgar.
- Demuestre respeto a su cliente-empleador y crea en la habilidad de su cliente que él/ella pueda ayudarle con el problema **Haga preguntas** para poder explorar otras maneras de cumplir con cierta instrucción para que esto no sea un problema para usted.