



Comunicación Efectiva para los Trabajadores de Cuidado en Casa

1. Explique QUE y POR QUE necesita algo o qué quiere sugerir que se cambie en el trabajo. Esto le ayudará al consumidor a entender sus preocupaciones. También le ayudará a ellos/ellas a entender qué tan importante es esto para Ud.
CLARIDAD
2. ¡Escuche con atención! Los/las consumidores(as) no le van a escuchar a Ud. a nos ser que sientan que Ud. también les está escuchando. Mediante ponerles atención Ud. les está demostrando que valora sus opiniones y que les respeta. El escuchar con atención es el primer paso para resolver problemas o conflictos.
ESCUCHE.
2. Ponga todo el esfuerzo de su parte para hablar con el “Yo”. Por ejemplo, “Yo estoy frustrado(a) porque constantemente se terminan los productos de limpieza. No puedo limpiar el baño sin ellos.” “Podríamos hablar sobre la manera en que YO le puedo ayudar a mantener estos productos a la mano?” El sistema es así: “Yo veo/oigo/siento (exprese el problema a la mano). YO me siento (exprese sus sentimientos). Yo necesito (exprese una posible solución).
EXPRESARSE EN PRIMERA PERSONA (YO)
4. Trate de mantener el contacto con la vista de su consumidor(a) cuando esté hablando con el/ella/ellos. Asegúrese que ellos sepan que a Ud. le interesa lo que ellos/ellas tengan que decir. **CONTACTO VISUAL.**
5. Sea responsable por sus propios sentimientos y respete los sentimientos que demuestre su consumidor(a). Recuerde, —los sentimientos de las personas son de ellos/ellas y nadie les puede decir que ellos/ellas no deberían sentirse en una forma particular. **SENTIMIENTOS.**
6. Recuerde aceptar a su consumidor(a) como el/ellos/ellas son, y esté abierto(a) a la posibilidad de que cambie(n) con el tiempo. Sea respetuoso(a) de las individualidades de una persona en lugar de ofrecer críticas. **ACEPTACION.**
7. A veces, las dificultades al entenderse pueden surgir de las diferencias culturales o de las barreras lingüísticas. Si el idioma/lengua materno(a) de su consumidor es diferente que el/la suya, podría pedirle a su consumidor(a) que traduzca palabras o frases clave. Esto le ayudará a



comunicarse sobre cuestiones diarias y a estar preparado(a) en caso de una emergencia. **CULTURA.**

8. Mantenga una línea de Comunicación abierta. Dígales que Ud. quiere discutir cualquier preocupación que ellos/ellas tengan que pudieran ser ofensivas o fuera de lo ordinario. Uds. podrían tener diferencias culturales que parecen inusuales y necesitan ser entendidas. **LINEA ABIERTA.**

