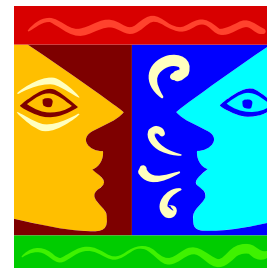


SUGERENCIAS al HABLAR con sus clientes sobre CONDICIONES DE TRABAJO

Recuerde que el trabajo que usted hace es importante. Sus clientes (consumidores) dependen de Ud. Por lo tanto, Ud. tiene el derecho a que su empleador le proporcione condiciones seguras de trabajo. Cuando hable con su empleador recuerde que nada está finalizado hasta que Ud. no lo acepte. Por esta razón, Ud. debe pensar sobre las propuestas que le puede hacer a su cliente (consumidor), otras opciones en caso de que él/ella no acepte sus propuestas, y cuál va a ser su oferta final.

Prepárese para la discusión:

- 1) Sea claro(a) sobre el problema que le preocupa.
- 2) Sea claro(a) sobre cómo el problema le afecta a Ud.
- 3) Piense en cómo este problema también afecta al consumidor.
- 4) Piense en varias soluciones posibles que pudiera proponer. Asegúrese de que estas soluciones sean aceptables para Ud.
- 5) Tome la situación y las necesidades de su empleador o consumidor en cuenta. Esfuércese por entender su situación: prácticas culturales, necesidades de salud, independencia, seguridad, etc.
- 6) Conozca cuál es su límite ("bottom line"). Piense de antemano dónde y cuándo delinear ese límite. ¿Cuál es el cambio mínimo necesario para que Ud. se pueda sentir bien al hacer esa tarea?



Presente el problema a su consumidor:

PASO	Descripción	Ejemplo Uno	Ejemplo Dos
<i>PROBLEMA</i>	Explique el problema desde su punto de vista. "(Cuando) yo..."	"Cuando limpio el piso de la cocina con mis manos y de rodillas usando la esponja que Ud. prefiere."	"Cuando le muevo de su cama a su silla de ruedas."
<i>SEN-TIMIENTO</i>	Explique cómo esto le afecta física y emocionalmente.	"Mi espalda está resentida y mis rodillas me duelen. Algunas veces mi espalda me sigue doliendo por varios días."	"Me causa dolor en la base de mi espalda y en mis rodillas." Me siento frustrado(a) ya que estoy adolorido(a) mientras hago las otras tareas que Ud. necesita."

NECESIDAD	Expresa su necesidad de cambiar algo y ofrezca una posible solución	“Podríamos hablar de otra forma para limpiar los pisos que los dejaría limpios como a Ud. le gusta, pero que no lesionaran mi espalda y mis rodillas?”	“Estaría Ud. dispuesto(a) a considerar preguntarle a su doctor por algún equipo para transferencias corporales y pedir que alguien nos instruya en su uso correcto?”
DISCUSION	Discuta las posibles soluciones. Escuche los puntos que él(la) consumidor(a) haga. Sea honesto(a) pero respetuoso(a) al presentar sus propios puntos.	“Escucho que a Ud. le preocupa que sus pisos estén limpios. Yo estoy dispuesto(a) a probar diferentes trapeadores y tal vez diferentes limpiadores hasta que encontremos una forma de limpiar su piso sin que se lesione mi espalda.”	“Yo entiendo que Ud. ha dicho que deberíamos probar una mejor manera de mover a alguien (“ <i>body transfer</i> ”) sin necesidad de usar equipo mecánico. Ud. tuvo una mala experiencia con uno de esos antes. Estoy dispuesto(a) a aprender una nueva manera de ayudarle a mover su cuerpo, pero necesito que alguien venga a enseñarme cómo hacerlo.
REPITA SU SOLUCION	Repita el acuerdo final para asegurarse que Ud. y el consumidor están de acuerdo sobre la misma solución.	“Por favor dígame si entendí correctamente. Estamos de acuerdo en probar un trapeador de palo largo con un limpiador del que Ud. ha oído hablar bien. Lo probaremos por término de un mes para luego hablar nuevamente para ver si la solución está funcionando	“Por favor dígame si entendí correctamente. Ud. está de acuerdo a que los días en que yo trabaje para Ud. concuerden con el horario de visitas de su fisioterapeuta. El o la terapeuta podría ayudarnos a practicar nuevas formas de hacer trasferencias corporales.”

Sugerencias para la negociación:

- 1) ¡Respétese a si mismo(a)!
- 2) Sea respetuoso(a); hable con confianza y calma
- 3) Entienda sus derechos así como los derechos de sus clientes (consumidores(as))
- 4) Mantenga el enfoque en su problema. Acuérdesse de sus preocupaciones y de las varias soluciones que Ud. podría ofrecer.
- 5) Escuche bien a su consumidor(a) tratando de entender sus preocupaciones y necesidades especiales.
- 6) Evite hacer amenazas. Explique su decisión final, su “oferta final,” o su límite (bottom line) si es necesario.

