

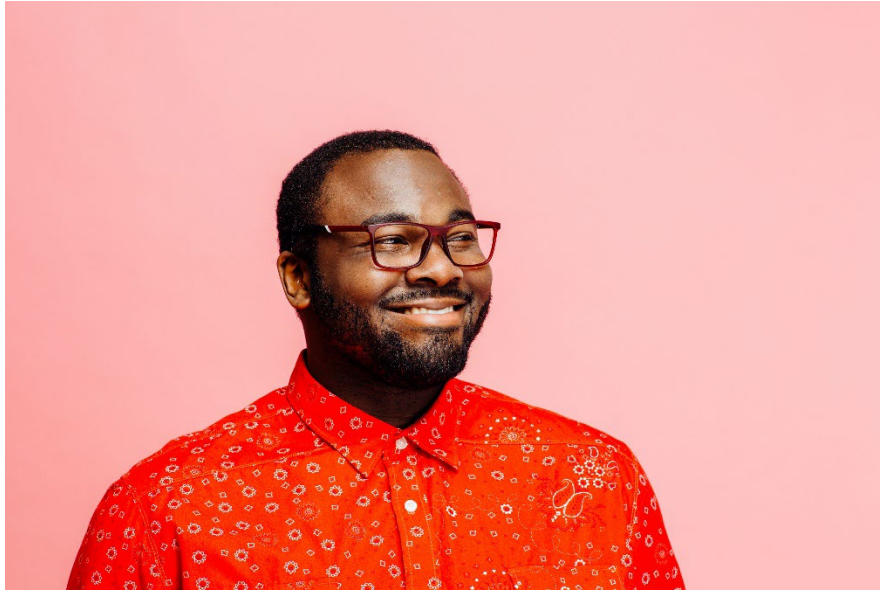
CONSTRUYENDO RELACIONES DE APOYO

**Para personas que reciben servicios y
su personal de apoyo**



Primera Edición
Agosto 2022

Introducción



Ya sea que usted sea una persona que recibe servicios o un miembro del personal de apoyo, la meta de este folleto es brindarle consejos y principios específicos sobre cómo trabajar bien con los demás.

Este folleto provee muchas ideas para considerar, por ejemplo, cómo manejar las relaciones profesionales y personales, las responsabilidades de las personas que reciben servicios, las responsabilidades del personal de apoyo, cómo comunicarse de manera efectiva y cómo manejar los problemas que puedan presentarse.

Después de leer este folleto, se habrán presentado conceptos y herramientas para que pueda construir una relación de apoyo entre usted y las personas con las que trabaja.

Esta es mi vida - Nada sobre mí sin mí



La persona que recibe servicios es la razón por la que el personal de apoyo tiene un trabajo. Debido a que el trabajo del personal de apoyo es satisfacer las necesidades de la persona que recibe servicios, el personal de apoyo debe recordar: su trabajo es más que un trabajo. Están ayudando a alguien a vivir su vida.

La persona que recibe servicios puede necesitar la asistencia del personal de apoyo para hacer cosas que el personal de apoyo pueda que no considere ser tan importante. Una de las cosas más importantes que el personal de apoyo puede hacer es preguntarle a la persona que recibe servicios qué es lo que el /ella desea, cuándo quiere que se haga, y cómo debe hacerse. Esto incluye programar las horas de trabajo. El personal de apoyo debe programar horarios basados en las necesidades de la persona que recibe servicios.

Definiendo relaciones



Es importante conocer la diferencia entre una relación profesional y una relación personal. Cada relación tiene límites diferentes. Cuando alguien le está apoyando, es importante que usted sepa cuáles quiere que sean esos límites. Esto será diferente para cada persona.

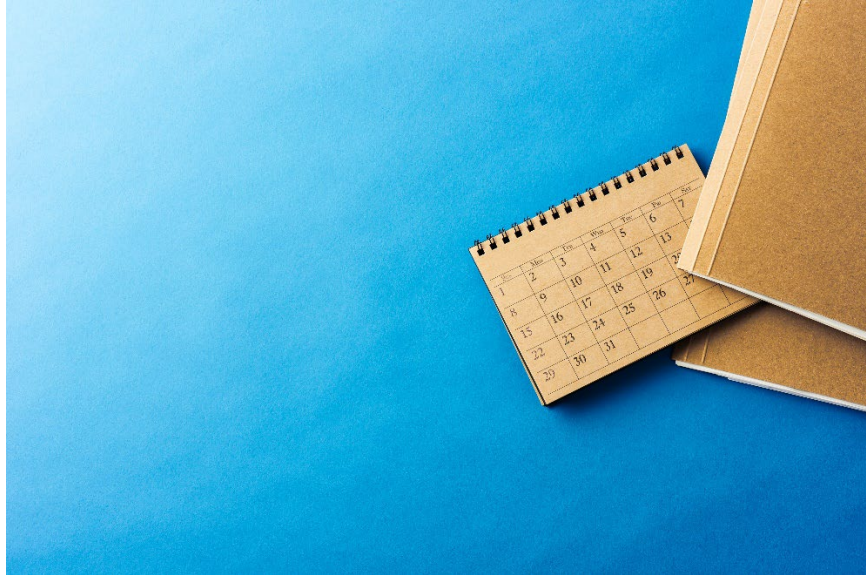
La persona que recibe servicios se beneficia de apoyos de calidad por diferentes razones. La persona que recibe servicios puede utilizar un servicio para ser independiente, estar más involucrado/a en su comunidad y/o tener una buena calidad de vida. El personal de apoyo gana dinero de una agencia para proporcionar ese apoyo. Su personal de apoyo debe ayudarle a vivir la vida que desea.

La persona que recibe servicios y el personal de apoyo siempre deben respetarse mutuamente y ser consistentes en su comunicación. La persona que recibe servicios siempre debe estar consciente que el personal de apoyo no sabe lo que el/ella necesita cuando apenas comienzan a hacer su trabajo. El personal de apoyo no debe tener miedo de preguntarle a la persona que recibe servicios lo que pueda necesitar, incluso si la persona que recibe servicios ya se lo ha dicho. Esto probablemente evitará muchos argumentos y malentendidos.

La persona que recibe servicios siempre debe tener una mente abierta al contratar nuevo personal de apoyo y explicar qué límites tiene que saber el personal de apoyo cuando le estén ayudando. Un ejemplo de esto sería si la persona que recibe servicios quiere tomar una siesta a una hora determinada. El personal de apoyo debe estar en silencio y estar atento a la persona que recibe servicios incluso si la persona está descansando. El personal de apoyo no debe irse y atender a sus propios asuntos solo porque la persona que recibe servicios está descansando, a menos que la persona que recibe servicios indique que el/ella está bien con que el personal de apoyo se vaya.

Las relaciones personales y las amistades se desarrollan con el tiempo. La persona que recibe servicios y su personal de apoyo pueden ser amigos si así lo desean. Es posible que quieran mantener su relación profesional. Diferentes personas tomarán diferentes decisiones.

Responsabilidades de la persona que recibe servicios



Lo más importante que la persona que recibe servicios puede hacer es encontrar al personal de apoyo adecuado. Antes de elegir a alguien con quien trabajar, la persona que recibe servicios puede que quiera prepararse y hacerse algunas preguntas a sí mismo. Algunos ejemplos son:

- ¿Qué cualidades quiere en un personal de apoyo?
- ¿Qué responsabilidades de trabajo necesita que haga el personal de apoyo? ¿Las pueden hacer?
- ¿En qué horario les necesitas para trabajar? ¿Pueden trabajar ese horario? ¿Necesita que sean flexibles con su horario durante un momento determinado?
- ¿Se comunican de manera clara y efectiva?
- ¿Necesita personal que hable un idioma con fluidez que no sea el inglés?
- ¿Cómo pueden ayudarle a vivir la vida que desea?
- Pregúnteles cómo puede usted hacerles más fácil su trabajo.
- ¿Cuál es el estilo de aprendizaje del personal? Si conoce su estilo de aprendizaje, puede usar ese estilo para enseñar al personal de apoyo.

Consejos para la entrevista

Durante la entrevista, concéntrese más en las habilidades, la experiencia y la personalidad. Es fácil enfocarse demasiado en si le gusta o no la persona y perderse cosas importantes como si la persona puede apoyarle como usted lo necesita.

Si la persona está siendo considerada para un puesto de largo plazo, piénselo dos veces antes de contratarle. Maneje la situación como un gerente de contratación: asegúrese de contratar a alguien que se quedará durante 3 meses o más y que será una buena opción. No lo haga solo por la presión de tener que contratar a cualquiera. Por ejemplo, si la agencia que provee servicios debe cubrir el turno de trabajo y usted se ve presionado a contratar a alguien rápidamente, aun si ellos no tienen las habilidades, la experiencia o la personalidad necesaria.

Antes de comenzar el trabajo, asegúrese de que el personal de apoyo entienda completamente el trabajo y todas las responsabilidades que tendrá regularmente.

Después de contratar al personal

Sea consistente en lo que el personal de apoyo hace por usted y lo que es importante para usted. Ayude a su equipo a trabajar unido. La comunicación es clave. Deje claros los deberes, responsabilidades y expectativas. Cuando las cosas son claras, es más fácil para el personal poder saber lo que usted necesita y anticipar mejor sus necesidades. ¡Esto es algo bueno a largo plazo!

Trate de resolver las cosas como equipo cuando sea posible. Para cosas pequeñas, es mejor resolver la situación en el momento o poco después mientras que todavía está en la mente de todos.

Muestre a su personal de apoyo que aprecia el esfuerzo que pone en su trabajo. Trátales con respeto. No son sus criados; trátales de la misma manera que quiere que se le trate a usted. "Por favor", "gracias", y los buenos modales siempre serán apreciados.

Tenga una conversación con su personal sobre el refrigerador. Es posible que desee hacer espacio para la comida y bebida del personal de apoyo.

¿Quiere dejar que el personal beba sus bebidas o coma su comida? Si es así, ¿quiere que el personal le pague por cualquier cosa que sea suya que ellos coman o beban? Tome la decisión que sea adecuada para usted y con la que pueda vivir a largo plazo.

Responsabilidades del personal de apoyo



Una de las mejores cosas que un personal de apoyo puede hacer es escuchar, escuchar, escuchar. Por supuesto, hay más: dar opciones, actuar profesionalmente y ser respetuoso.

Escuchar, escuchar, escuchar

Usted tiene la responsabilidad de saber lo que la persona que recibe servicios necesita que usted haga. Si no lo sabe, pregúntele. Trate de establecer algunas rutinas para que pueda anticipar las necesidades de la persona que recibe servicios.

Escuche atentamente lo que dice la persona que recibe servicios. Respete las decisiones que ellos tomen. Acepte las críticas constructivas y sepa qué le permitirá satisfacer mejor las necesidades de la persona en el futuro. Trate de no tomarlo como algo personal. Recuerde, su trabajo se trata de satisfacer las necesidades de la persona que recibe servicios. No se trata de usted.

Sea paciente y espere a que la persona le responda. Algunas personas necesitan tiempo extra para entender lo que se les está diciendo, para organizar sus pensamientos y hablar, o para desarrollar un plan para hacer algo.

Elección

Pregúntele a la persona que recibe servicios dónde le gusta que se pongan las cosas. Aprenda las preferencias de la persona sobre dónde deben ir las cosas para que su hogar pueda estar como ellos quieren. También, esto les ayudará a encontrar las cosas cuando usted no esté allí.

Actuar profesionalmente

Llegue a tiempo. La persona que recibe servicios depende del personal de apoyo para los servicios necesarios.

Trate a la persona que recibe servicios como un adulto o compañero de trabajo en un lugar de empleo. Sea profesional, evite las malas palabras y evite el uso de dispositivos, como los teléfonos inteligentes, tabletas, etc. Los errores comunes incluyen hablar mal de las personas que reciben servicios, tratarlas como niños o tomar decisiones por ellos. Hable con la persona que recibe servicios de la misma manera en que desea que alguien le hable a usted.

Recuerde que usted está allí para hacer un trabajo primero. Tal vez se desarrolle una amistad, tal vez no. En cualquier caso, respete los deseos de la persona que recibe servicios.

Ayude a la persona que recibe servicios a hacer horarios que se adapten a su propio estilo de vida, ser independientes, y hacer y mantener amistades. Trabaje con su supervisor para ajustar los turnos de trabajo para que esto sea posible.

Los supervisores del personal de apoyo deben participar, observar el trabajo que realiza el personal de apoyo y proporcionar supervisión adecuada. Sea receptivo a los comentarios de la persona que recibe servicios. Si hay problemas, resuélvalos temprano e informalmente para evitar problemas más grandes y graves en el futuro.

Nunca busque entre las pertenencias de la persona que recibe servicios sin su permiso. Incluso si sus razones son inocentes, puede sentirse como una violación para la persona con la que trabaja si no obtiene su permiso primero.

Asegúrese de mantener la limpieza y el orden de la casa de la persona, incluyendo el baño. Además, si el personal de apoyo proporciona transporte para la persona que recibe servicios, mantenga su vehículo limpio.

Vístase adecuadamente para el trabajo, incluyendo usar el calzado apropiado. Por ejemplo, si el personal de apoyo acompañará a la persona que recibe servicios a un evento formal, el personal de apoyo debe usar ropa adecuada.

Considere pedir un espacio en el refrigerador donde pueda guardar alimentos o bebidas que usted traiga. Nunca coma o beba la comida o bebidas de la persona que recibe servicios sin tener su permiso explícito. Lo mejor es sentarse y tener una conversación al respecto para evitar problemas a largo plazo o resentimientos. Si se le da permiso, siempre ofrezca pagar o reemplazar la comida o bebida la próxima vez que trabaje con la persona.

En algunas culturas, es posible que le ofrezcan comida o bebida. Probablemente este bien aceptarlo una o dos veces, pero no lo dé por hecho, ni lo espere cada vez que trabaje ni considere que es un “beneficio incluido”. Incluso en tales culturas, las personas pueden tener dificultad en hablar sobre el tema para parar este hábito o pedirle un reembolso a medida que pasa el tiempo. Como se mencionó anteriormente, tenga una conversación al respecto para evitar problemas a largo plazo o resentimiento.

Comuníquese profesionalmente

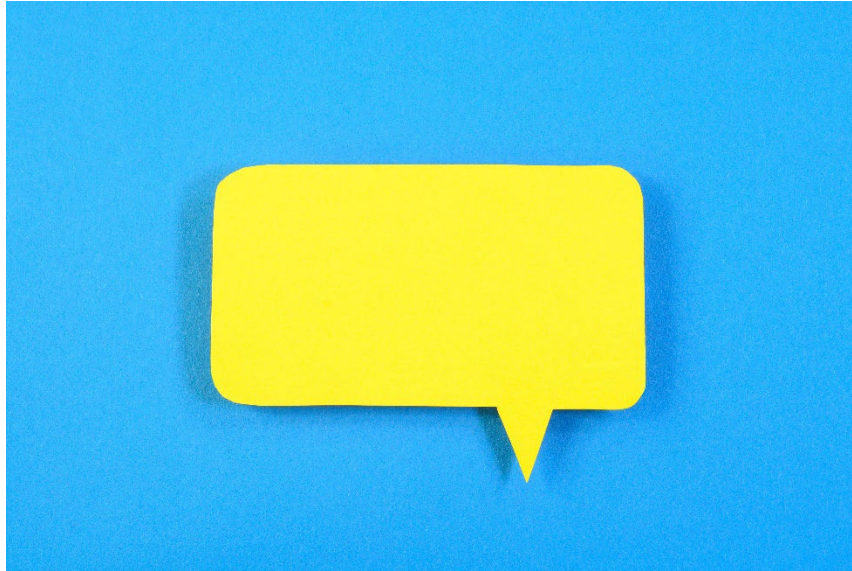
Resista el impulso de decirle a la persona que recibe servicios qué hacer. En vez de eso, enseñe o entrene a la persona que recibe servicios sin crítica: su mentalidad y lenguaje cambian cuando hace eso. Esto le ayudara a evitar hacer comentarios personales. Por ejemplo, muchas personas que reciben servicios han dicho que les han dicho cosas como "Necesitas arreglar esta mesa porque ya no quiero mirarla" o "No, tú mismo lo puedes hacer", en respuesta a una solicitud que ellos hicieron. La enseñanza y el entrenamiento le pueden ayudar a evitar estos comentarios insensibles.

Si tiene problemas para hacer su trabajo, dígaselo a la persona que recibe servicios. Sea abierto, hable de ello y trabaje hacia una solución. Hay tal cosa como demasiadas reuniones. No se reúna solo para reunirse o para tener una cosa más que hacer. Asegúrese de que las reuniones tengan un propósito y que el propósito sea claro para todos. Si hay documentos que deben firmarse al final del mes, planifique para que no haya emergencias de último minuto para la persona que recibe servicios.

Entendimiento mutuo de las responsabilidades de trabajo

El personal de apoyo y la persona que recibe servicios deben tener un entendimiento mutuo de las obligaciones de trabajo. Esto es parte de la definición de la relación, pero también se trata de crear expectativas. Tanto la persona que recibe servicios como el personal de apoyo deben tener expectativas sobre lo que se espera de ellos. Tenga conversaciones continuas para definir y revisar cuáles son esas expectativas.

Comunicación



Trabajando con personas que se comunican de forma diferente

Las personas se comunican de diferentes formas. Algunas personas se comunican verbalmente, algunas usan su comportamiento, otras usan gestos y otras usan dispositivos de comunicación. Algunas personas usan la comunicación de intercambio de imágenes, un método específico que algunas personas usan para comunicarse. Independientemente de la forma en que las personas se comunican, el punto es que las personas *si* se comunican.

Siempre asuma que la persona que recibe servicios entiende todo lo que dice el personal de apoyo. Al asumir esto, se asegurará de que el personal de apoyo respete a la persona que recibe servicios, la trate con la dignidad que merece y se dirija directamente a la persona que recibe servicios. Por ejemplo, algunos miembros del personal de apoyo han informado que cuando brindan atención personal a alguien, les gusta narrar lo que están haciendo. Esto le permite a la persona que recibe servicios saber lo que está a punto de suceder, le da al personal de apoyo algo de qué hablar y el personal está involucrando a la persona que recibe servicios.

Una habilidad clave para comunicarse con la persona que recibe servicios es la paciencia. La paciencia puede ser necesaria cuando la persona que

recibe servicios utiliza un dispositivo de comunicación. Sea observador, busque señales no verbales mientras la persona usa el dispositivo. Hay muchas razones por las que alguien puede comunicarse o usar un dispositivo de comunicación con más lentitud de lo que usted puede esperar: tal vez necesite tiempo adicional para procesar lo que se dijo, para organizar sus pensamientos y hablar, o para desarrollar un plan para hacer algo. Es importante darle a la persona que recibe servicios el tiempo que necesita para comunicarse, lo que puede requerir paciencia por parte del personal de apoyo.

El personal de apoyo tendrá que aprender las formas en que la persona que recibe servicios se comunica y ajustar sus acciones basado en lo que ha aprendido. Por ejemplo, si la persona que recibe servicios es sorda, es posible que vigile sus labios cuando hable, por lo que deberá asegurarse de que la persona que recibe servicios pueda ver su boca cuando hable. O tal vez necesite hablar lentamente y hacer una pausa entre oraciones para que la persona que recibe servicios tenga tiempo suficiente para procesar lo que dijo para que pueda entenderlo. Cualquiera sea la *forma*, el personal de apoyo debe tomarse el tiempo para aprender a comunicarse adecuadamente con la persona a la que apoya.

Trabajando juntos para comunicarse

Hable con la persona a la que apoya para aprender a comunicarse con el/ella. Consulte con ellos para ver si quieren que un amigo, familiar u otras personas entrenen al personal de apoyo sobre cómo comunicarse y cuidar de la persona que recibe servicios.

El personal de apoyo debe tomar notas y escuchar atentamente para que pueda aprender a cuidar y comunicarse adecuadamente con la persona. La persona que recibe servicios, o sus amigos, familiares y otras personas, deben buscar la confirmación y la comprensión del personal de apoyo sobre la información presentada.

Así como el personal de apoyo puede necesitar paciencia para comunicarse con la persona que recibe servicios, la persona que recibe servicios también puede necesitar paciencia al comunicarse con el personal de apoyo. La persona que recibe servicios puede usar diferentes frases o palabras para que el personal de apoyo pueda entender lo que está tratando de comunicar. Así como el personal de apoyo desarrolla

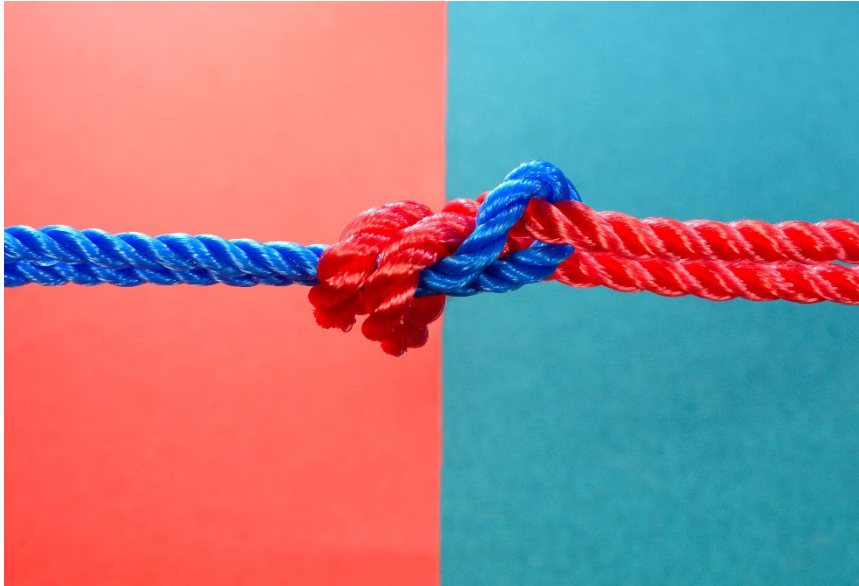
diferentes formas de comunicarse y confirmar su comprensión, la persona que recibe servicios también puede encontrar diferentes formas de hacer lo mismo. Por ejemplo, si alguien no habla, puede señalar a algo que quiere. También podrían usar una imagen para comunicar lo mismo. Tengan paciencia al comunicarse entre sí.

Comunicación entre el personal de apoyo

El personal de apoyo debe comunicarse entre sí para que las cosas funcionen sin problemas, y especialmente durante los cambios de turno de trabajo. El personal de apoyo debe mantener notas de lo que debe comunicarles a otros miembros del personal de apoyo, para que la persona que recibe servicios no tenga la inconveniencia de involucrarse en conversaciones entre el personal de apoyo. Por ejemplo, si la persona que recibe servicios está viendo una película, no interrumpa la película para que la persona que recibe servicios explique todo. El personal de apoyo puede explicar lo que se necesite entre sí durante un cambio de turno.

Algunas personas que reciben servicios pueden querer ser parte de esa conversación entre el personal de apoyo, así que hable con ellos para saber cuál es su preferencia.

Si ocurren problemas



Los problemas pueden ocurrir cuando las personas trabajan juntas. Hay algunas cosas que se pueden hacer para evitar estos problemas.

Escuchar, escuchar, escuchar

Es importante tener buenas habilidades de escuchar y comunicación entre la persona que recibe servicios y el personal de apoyo para prevenir problemas, establecer límites y entenderse. Tómese el tiempo para establecer cómo se comunicarán entre sí para tener un diálogo abierto y evitar que ocurran problemas.

Asegúrese de que su lenguaje, tono de voz y lenguaje corporal no sean agresivos ni pasivos para evitar ofender a la otra persona. Sea consciente de lo que dice y cómo lo dice. Muchas veces después de haber hablado con alguien, cuando se le pregunta a uno sobre la conversación que tuvo con la otra persona, es posible que no recuerde lo que se habló, pero es casi seguro que recordará *cómo* se le habló.

Resolución colaborativa de problemas

Busquen soluciones juntos para resolver problemas en equipo. Hable del problema respetuosamente, indique cuál es el problema o preocupación,

hable sobre las opciones juntos y luego decida qué opciones pueden ser las mejores. Una vez que decida la mejor opción, considere tener una conversación para hacer un plan para evitar situaciones similares en el futuro.

Traiga ayuda

Si no puede resolver el problema, traiga ayuda. Considere llevar a un amigo, defensor de los derechos de los clientes, supervisor, coordinador de servicios u otra persona a una reunión para discutir cómo se puede resolver el problema. Puede ser útil averiguar qué factores causaron el problema y las cosas que se pueden hacer para evitarlo la próxima vez. Cuando uno trae ayuda, tiene más personas para que le ayuden a resolver el problema en colaboración como un equipo.

Proceso formal de queja para la persona que recibe servicios

Si no se puede encontrar una solución y los problemas continúan, la persona que recibe servicios tiene el derecho de presentar una queja. La queja se puede hacer al proveedor, al centro regional o a ambos.

Para la persona que recibe servicios, envíe la queja por escrito al supervisor del programa. Incluya una descripción del problema, lo que ya se ha hecho para tratar de resolverlo y la solución propuesta por la persona que recibe servicios. Dentro de una semana más o menos, el supervisor del programa debe comunicarse con la persona que recibe servicios para comprender el problema y lo que se necesitará hacer para resolverlo. El supervisor puede entonces investigar o pedir una reunión con la persona que recibe servicios. Por lo general, el supervisor propondrá una solución al problema. Si la persona que recibe servicios acepta la solución propuesta, entonces la queja se resuelve.

Si el supervisor no pudo resolver el problema o si usted siente que debe quejarse con ambos el proveedor y el centro regional, puede presentar una queja ante el centro regional. Hay diferentes tipos de quejas que puede hacer.

Proceso de queja de derechos del consumidor (en inglés, *Consumer Rights Complaint Process*): este proceso debe usarse cuando la persona que recibe servicios cree que un proveedor de servicios, un centro regional

o un centro de desarrollo ha negado equivocada o injustamente cualquier derecho. Este proceso no debe usarse para resolver desacuerdos sobre elegibilidad o servicios. Más información está disponible en <https://bit.ly/3buf5Zs>.

Proceso de queja del Título 17 (en inglés, *Title 17 Complaint Process*): si usted es una persona que recibe servicios por un centro de desarrollo, atención comunitaria o centro de atención médica, este procedimiento se puede usar cuando se le han negado los derechos personales y la persona que recibe servicios no está de acuerdo. Algunos ejemplos de derechos personales incluyen la capacidad de mantener su propia ropa y pertenencias, ver a los visitantes y acceder al teléfono, y tener su propio espacio para guardar sus cosas. Más información está disponible en <https://bit.ly/3dyjJmK>.

Quejas de denunciantes de proveedores / contratistas o centros regionales o proveedores / contratistas (en inglés, *Regional Center or Vendor/Contractor Whistleblower Complaints*): este proceso se puede realizar para informar una "actividad inadecuada del centro regional o del proveedor / contratista". Las actividades inapropiadas incluyen violar la ley estatal o federal, violar contratos, mal uso de la propiedad o de los fondos del gobierno, o mala conducta grave, incompetencia o ineficiencia. Más información está disponible en <https://bit.ly/3IB0ZkL>.

Si su problema o queja no se ajusta a uno de los otros procesos formales, DDS ha creado un formulario que la persona que recibe servicios puede usar para enviar estas quejas o comentarios a DDS. El formulario está disponible en <https://bit.ly/3qO8RJh>. El formulario también se puede usar para informarle a DDS sobre cualquier persona que haya hecho algo particularmente bueno o positivo.

Y, por supuesto, la persona que recibe servicios siempre puede llamar al defensor de los derechos del cliente local (CRA, por sus siglas en inglés) o a la Oficina Regional local del Concilio Estatal (SCDD). La lista de CRAs se puede encontrar en <https://bit.ly/33gGwl7> y la lista de oficinas locales de SCDD se puede encontrar en <https://scdd.ca.gov>.

Gracias

¡Un agradecimiento especial a los líderes de auto abogacía del Condado de Los Ángeles por colaborar con la Oficina de Los Ángeles del Concilio Estatal de Discapacidades del Desarrollo para crear y editar este folleto! Ellos son Lisa Anderson, Scott Barron, Desiree Boykin, Linda Butler, Jordan Feinstock, Julie Gaona, Rigoberto Gaona, Allison Cameron Gray, Amanda Guerrero, Marisol Guerrero, Esther Kelsey, Miguel Lugo, Jesse Padilla, Suzanne Paggi, Nicole Patterson, Alex Phuong, José Rodríguez, Todd Rubien, Elena Tiffany, Destry Walker, Kecia Weller, y Wesley Witherspoon.

¡Su tiempo, esfuerzo, perspectivas, experiencia y voluntad de trabajar en colaboración son profundamente apreciados!

Lenguaje sencillo

Este folleto fue escrito en un lenguaje sencillo para que pueda ser entendido por tantas personas como sea posible. Hay muchos recursos en línea sobre lenguaje sencillo, incluyendo el Centro para el lenguaje sencillo, que se puede encontrar en <https://centerforplainlanguage.org>.



Concilio Estatal de Discapacidades del Desarrollo, Los Ángeles
411 N. Central Ave., Suite 620
Glendale, California. 91203
818-543-4631