

CLASE 11/

Asistente personal



TEMA

Cierre de las clases virtuales y material para la preparación de entrevistas de trabajo.

OBJETIVOS

- ✓ Adquirir herramientas para afrontar una entrevista de trabajo.
- ✓ Conocer reglas básicas que hacen a la relación de trabajo entre AP y usuario.



DESARROLLO DE LA CLASE

En esta clase vamos a trabajar sobre el trabajo del Asistente Personal a partir de los Materiales para el Entrenamiento de CPAS (*Center for Personal Assistance Services, Universidad de California, San Francisco, EEUU*)

1. Guía para personas que contribuyen a la independencia de una persona con discapacidad (pcd).



Estas personas **DEBEN**

- Tratar a la persona con discapacidad como un adulto.
- Realizar las tareas, salidas u obligaciones sociales que han acordado, según lo previsto. La persona con discapacidad tiene una vida y una agenda que debe ser respetada.
- Ser confiable y puntual. Avisar si se va a llegar tarde.
- Ser amable, considerado y paciente. Esta es una obligación compartida con la persona con discapacidad
- Respetar las indicaciones del “empleador”. Los demás no deben interferir con estas indicaciones.
- Tener una actitud positiva en relación a la discapacidad y a las necesidades funcionales de una persona con discapacidad: respetar sus derechos a ser independientes, a elegir, equivocarse y aprender de los errores, derecho a ser tratado como un adulto con intereses, deseos, opiniones y necesidades como cualquier otro adulto.





Estas personas **NO DEBEN**

- No ser confiables
- Presentar excusas poco razonables para justificar sus ausencias o llegadas tarde. Faltar o llegar tarde sin avisar.
- Mostrar pocos deseos o mala voluntad para hacer las cosas, salir o cumplir compromisos, o suspenderlos o interrumpirlos sin necesidad.
- Creer que saben lo que es mejor para la persona con discapacidad, decidiendo por ellos.
- Abusar de personas vulnerables de cualquier modo.



2. Las formas de actuar cotidianas que inciden en la relación usuario-AP

Hay formas de actuar cotidianas que demuestran nuestras creencias profundas, especialmente en relación a nuestra forma de tratar a las personas. Esto a su vez influye sobre la forma en que la gente nos responde. Poder comprender el porqué de las propias conductas ayuda a entender las de los otros, y a hacer las modificaciones necesarias para establecer relaciones buenas y duraderas entre usuario y Asistente Personal (AP). Contemplaremos aspectos éticos y de buenas maneras.

Ética: es un sistema de valores morales, un conjunto de principios de conducta guiados por el dictado de la consciencia. Algunas leyes son éticas (sobre el abuso) otras no (herencia) pero no todos los principios éticos están plasmados en leyes. (Ley = norma escrita por la legislatura o por el poder que corresponda).

Un comportamiento ético implica ser honesto y sincero. Esto es lo que se espera de un AP. También es lo esperable de un usuario de AP.

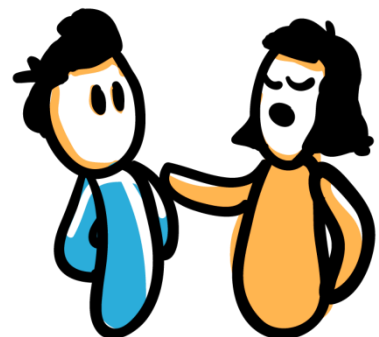
Con frecuencia enfrentemos dilemas éticos. Nuestras emociones y nuestro razonamiento nos pueden conducir a resolverlo de la mejor manera. Estas preguntas nos pueden ayudar:

- **Sentimientos:** ¿se siente cómodo con esta situación? ¿Hay algo de ella que lo preocupa? ¿Siente usted que está fallándole a alguien?
- **Emociones:** ¿ha dejado que las emociones controlen sus actos? ¿Puede dejar las emociones de lado y pesar todos los aspectos necesarios para tomar una decisión? ¿Está tomando la decisión en el momento de enojo?
- **Equidad:** ¿su decisión será justa para todos los implicados? ¿Resultará alguien herido o engañado?
- **Legalidad:** lo que usted planea hacer, violará alguna ley, contratos o política de la organización (si usted es contratado a través de una asociación). Si no está seguro, tómese el tiempo para descubrirlo.

Si las respuestas a estas preguntas sobre un problema ético, lo dejan intranquilo e inseguro, deberá considerar realizar a una consulta con alguien de su confianza.

Son tres los aspectos éticos básicos en la relación entre usuario y AP.

- **Confidencialidad**
- **Puntualidad**
- **Confiabilidad**





Confidencialidad: la privacidad y la confidencialidad son derechos básicos. Esto es especialmente difícil de entender para los miembros de la familia. Puede ser que sientan que, como todos los miembros de la familia quieren mucho a la persona con discapacidad y se preocupan por ella, deberían poder compartir las "novedades" o información acerca de ella. Es necesario que todos entiendan que cualquier información personal debe permanecer en privado. No debe ser compartida con otros sin su autorización.

La confidencialidad comprende dos tipos de situaciones:

a. mantener cierta información confidencial

b. comportarse de una manera que asegure privacidad.

- A.** Información: es mucha la información sobre el usuario que el AP debe mantener confidencial: su nombre, dirección, teléfono, número de obra social, no deben ser mencionados a no ser que sea el usuario quien indica hacerlo. De todos modos, es razonable que el AP comparta alguno de los datos del lugar donde trabaja con su familia (nombre teléfono, dirección).

Existen otros temas sobre los que de ninguna manera debe hablar con nadie: cuestiones concernientes a la salud o relacionadas con la discapacidad del usuario, procesos fisiológicos, cuestiones familiares, finanzas o cuestiones emocionales. No deben hablar de las tareas que hacen mientras lo asisten, de sus particularidades personales, sus actitudes y conductas, sus relaciones y sus cuestiones sexuales o religiosas, entre otros temas personales. Es fundamental entender que estos temas no deben ser comentados con NADIE. El AP debe actuar como si nunca hubiera estado en la situación. Tiene que pensar que nunca hubiera estado en esa situación si la persona con discapacidad no tuviera discapacidad. Toda persona con discapacidad, no importa el grado o tipo, es, ante todo, una persona, con el mismo derecho a la intimidad que todos los demás.

También es necesario que el usuario respete la intimidad del AP no revelando ningún dato sobre él/ella a terceros, incluyendo sus datos personales, su curriculum, sus referencias y otros detalles de la vida del AP que se conocen como parte de la relación usuario-AP

B. Privacidad: el usuario tiene que dar algunos pasos adicionales para asegurar su privacidad, debido a la cercanía que supone el tipo de relación con un AP. Esto incluye poder decirle al AP de manera clara y amable que se retire, porque el usuario quiere estar solo con familia o amigos, estar seguro de que AP no va a contar nada que sea vergonzoso o que lo ponga en una situación molesta, o que simplemente el usuario no contaría. En estos casos, el usuario debe poner las reglas básicas, y recordárselas al AP si es preciso.

Cuando el/la AP vive con el usuario, necesita tener momentos libres y de privacidad, los cuales deben ser acordados con anticipación y claridad.



Puntualidad

La puntualidad del AP es un elemento básico de la vida independiente, porque la persona con discapacidad necesita mantener el control, de sus actividades y realizarlas según las programó. Sin ese control está perdiendo en parte su independencia. El/la AP debe llegar en hora. Si no puede hacerlo, debe avisar, y si va a faltar debe comunicarlo con la mayor anticipación posible. Sin embargo, si las faltas y demoras se repiten, el servicio que presta esta persona no será adecuado, y será necesario cambiar de AP. Por otro lado, según las personas y las actividades, también puede ser posible realizar algunos cambios que ayuden a continuar una relación usuario/AP que es valiosa.

Cabe recordar nuevamente que los comportamientos éticos son importantes en todos los que participan en una relación, de este modo, esto se aplica al usuario y al resto de las personas (familiares, terapeutas, otros empleados) que están en contacto con el AP.



Confiabilidad

La confiabilidad no solo debe abarcar las cuestiones de horario y puntualidad, sino que también debe ser confiable el AP en relación a la forma en que realiza las tareas. Es condición fundamental para el buen funcionamiento de la relación usuario/AP que éste realice las tareas de la forma y en el momento en que el usuario lo indicó. Si esto no sucede, la relación no puede prosperar. Sin embargo, antes de tomar una decisión al respecto, el usuario debe reflexionar sobre algunas cuestiones como las siguientes:

- **¿He hecho todo lo necesario para colaborar con la eficiencia del AP?**
- **¿El entrenamiento que le di, fue suficiente?**
- **¿Comprendió el AP cómo quiero yo que se hagan las cosas?**
- **¿Hay alguna barrera (leguaje, costumbres) que pueda estar impidiendo la comprensión entre ambos?**

3. Guía de buenas prácticas en el trato con las personas con discapacidad.

Se detallan aquí una serie indicaciones convenientes de tener en cuenta cuando usted se halla con una persona con discapacidad. Están redactadas sobre la experiencia de lo que sucede con frecuencia en estas situaciones, y sintetizan las preferencias y opiniones de muchas personas con discapacidad.

- Hablar a la persona con discapacidad con su tono de voz habitual, es decir, no hacerlo en voz más alta, a no ser que le sea requerido de otra forma.
- Darle la mano, o tocarle el hombro si la persona no está en condiciones de estrechar una de sus manos.
- Ofrecer ayuda con respeto, y estar preparado para recibir una negativa.

- Ofrecer el brazo a una persona ciega para guiarla, en vez de tomarla del brazo.
- No se ponga incómodo si usa una expresión de comúnmente aceptada como “te veo más tarde”, “hay que hacerlo a las corridas”, que parezcan referirse a la discapacidad de las personas.
- Para llamar la atención de una persona con problemas auditivos palméela en el hombro o agite su mano. Mire directamente a la persona y hable de forma clara, naturalmente, y lentamente, para establecer si la persona lee los labios. No todas las personas con dificultades auditivas saben leer los labios. Los que lo hacen se guían también por la expresión facial, y todo tipo de lenguaje corporal para ayudarse a comprender. Trate de que ni sus manos ni otros objetos obstaculicen la visión de sus labios. Nunca grite.
- Mientras habla con una persona en silla de ruedas, trate de sentarse siempre que sea posible. Así quedará a la altura de los ojos de la persona, lo que facilitará la comunicación.
- Cuando salude a una persona de baja visión o ciega, identifíquese siempre, y proporcione claves verbales acerca de a quien se le habla, cuando se cambia de ubicación y cuando se termina la conversación.
- Cuando está hablando con una persona con problemas del habla, escuche atentamente. Trate de que su modo sea estimulante y no censor. Sea paciente. No hable por la persona. No simule comprender si no es así. En cambio, incorpore el comentario de la persona en su siguiente pregunta o afirmación, para que la persona confirme si entendió bien y lo ayude en ese sentido.
- Si tiene dificultades para comunicarse, reformule su pregunta, y haga preguntas abiertas: “cuénteme sobre su trabajo en la empresa X” antes que: “usted era empleado de X, ¿qué hacía allí?”



Tratar a los adultos como adultos:

Llame a la persona con discapacidad por su nombre de pila, sólo cuando se dirija a las demás personas presentes de esta manera.

Nunca palmee la cabeza o el hombro a una persona en silla de ruedas, como lo haría con un niño.

No se incline sobre la silla de ruedas, el espacio que ocupa es parte del espacio personal de quien la usa.

Mire a la persona cuando le habla, no a su asistente, familiar o compañero sin discapacidad.

Si la persona con discapacidad necesita un intérprete, hágale a la persona con discapacidad, no al intérprete

Guía para aspirantes a un trabajo de asistentes personales

Esta guía reúne sugerencias de lo que creemos mejor para iniciar y establecer relaciones de trabajo entre usuarios, asistentes personales y familias que sean equilibradas, fluidas, satisfactorias y duraderas. O, para reconocer los factores que indican la conveniencia de no iniciar o sostener la relación laboral.

1. Datos de interés. En un primer encuentro con la/el usuario/a, éste les dará a conocer datos suyos que él/ella considere de interés para Ud.

- Vive solo o con su familia.
- ¿Trabaja? ¿Cuál es su trabajo?
- ¿Estudia? ¿Qué estudia?
- Qué hace en su tiempo libre: Hobbies, salidas, deportes.....
- Qué le gusta y qué le disgusta.
- En qué consiste su discapacidad.
- Para qué necesita ayuda.



2. Condiciones requeridas del/a AP

- Experiencia previa
- No faltar al trabajo. Llamar lo antes posible para avisar si es que necesita faltar.
- Ser puntual. Llamar lo antes posible para avisar cuando va a llegar con demora.
- Mantener los pensamientos valores, creencias relaciones y actividades del usuario en un plano confidencial y privado.
- Respetar la necesidad del usuario de honestidad y seguridad en su casa, su habitación, posesiones personales y cuestiones financieras.
- Mantener una apariencia razonablemente limpia y prolija mientras está asistiendo a la persona.
- No ir nunca a trabajar bajo la influencia del alcohol, medicaciones o drogas.
- Siempre conversar y resolver los problemas relativos al trabajo con el usuario.
- Dar aviso con el mayor tiempo posible antes de dejar el trabajo, de manera que sea posible encontrar un reemplazo.



1. Tareas a realizar y horario.

En esta lista se registrarán los días y horarios específicos de llegada y salida.

Además, se detallará la lista de tareas para las cuales el/a usuario/a necesita asistencia. Estas listas se pueden armar en dos niveles:



a. Descripción amplia general de cada tarea. Esta lista es la más frecuente y necesaria.

b. Detalle de las tareas comprendidas en cada área general.

a. Higiene personal, cuidados relacionados con la salud, movilidad, en el trabajo, en relación al estudio, en deportes, nutrición, finanzas.

b. Existe otra forma de hacer las listas de tareas, con más detalle. Ver ejemplo al final.

La lista detallada incluye el nombre de cada una de las tareas, el tiempo que se estima puede llevar cada una, la frecuencia con que debe ser realizada, y la hora aproximada de comienzo y finalización.

Se deberá detallar en qué tareas se necesita usar elementos por seguridad y/o higiene, y comprometerse a que los mismos estarán disponibles.

Pida al usuario/a que le permita llevar una copia de la lista de tareas, léala y anote las preguntas que se le ocurren. Recuerde que esta lista es confidencial. Está seguro de comprender que se le pide realizar y cómo.

Esta lista seguramente será realizada por distintos asistentes, según días u horarios. Esto quedara definido incluyendo en la misma sus horarios de trabajo.



1. Reglas de la casa:

El/a usuario/a le detallará costumbres y gustos que deberá respetar en su casa:

- no fumar
- no usar perfumes o desodorantes fuertes
- no usar radio ni televisor o computadora sin preguntar antes.
- traer un libro de apuntes para estudiar en su tiempo libre

| | | | | | | | | | | | | | | |
|-------------------------------------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| 5. vehiculo | | | | | | | | | | | | | | |
| D. Manejo y acompañamiento | | | | | | | | | | | | | | |
| 1. escuela/trabajo | | | | | | | | | | | | | | |
| 2. eventos sociales | | | | | | | | | | | | | | |
| 3. turnos médicos | | | | | | | | | | | | | | |
| 4. mantenimiento del vehículo | | | | | | | | | | | | | | |
| E. Preparación para el sueño | | | | | | | | | | | | | | |
| 1. | | | | | | | | | | | | | | |



Luego de la lectura del texto que compartimos les vamos a pedir que:

1. Imaginen cómo sería una entrevista de trabajo con un usuario de asistencia personal.
2. ¿Cómo se presentarían?
3. ¿Qué cosas preguntarían?

Todas estas cuestiones las vamos a retomar en **el grupo de whatsAp.**



Recomendaciones para la resolución de la actividad

- ✓ Lee el texto de la clase. Tomá algunas notas aparte, en tu cuaderno, así tenés tus apuntes ordenados.
- ✓ Tomá nota de lo que imagines sobre la entrevista para poder compartir tus opiniones en la clase.
- ✓ No dejes de escuchar o leer lo que responden tus compañeros y tus profesores o tutora.
- ✓ No tengas miedo a preguntar. Tu duda puede ser la de todos/as.



CIERRE DE LA CLASE

Los puntos que siguen en esta parte de la clase tienen que ver con lo que sí o sí tenés que saber. Fijate si sentís que aprendiste estos temas. Si crees que te falta para aprenderlos o no te sentís segura de qué hacer con ellos, no avances con la clase que sigue hasta que no consultes con tus profesores.

En esta clase aprendiste a planificar una entrevista de trabajo y a suponer que puede pasar en ella. Al mismo tiempo aprendiste algunas reglas básicas para el trabajo de AP en cuanto a la relación que vas a construir con el usuario.

En el siguiente link vas a encontrar todos los **materiales de la Escuela de Oficios**. Buscá tu curso y tendrás acceso a todas las fichas que trabajaste hasta ahora. Navegar en la página de la Universidad y descargar los materiales es gratuito: no te consume datos.

Hacé clic aquí: <https://unlp.edu.ar/oficios/fichas-educativas-17882>