

AUTODEFENSA EFECTIVA

La finalidad de cualquier proceso de autodefensa es permitirle expresar claramente lo que desea, crear y ejecutar un plan y evaluar los resultados. Para auto-defenderse hay que aprender nuevas habilidades (escuchar, negociar, resolver problemas, desarrollar autoconfianza), además de pedir ayuda cuando sea necesario.

Un objetivo importante de la autodefensa es darle la capacidad de hablar por su cuenta y participar en las decisiones que afectan su vida.

La autodefensa se compone de cuatro pasos básicos: Definición del problema, creación de un plan de acción, ejecución del plan de acción y evaluación de los resultados.

I. Definición del Problema

El primer paso es definir sus problemas y/o reclamos. Hay que tener muy claro cuáles son los problemas y cómo le gustaría resolverlos. Será necesario conocer las leyes, normas y reglamentos relacionados con su problema o reclamo.

Enumere sus problemas y las soluciones deseadas. A menudo, no todos los problemas se pueden resolver a la vez. escoja uno o dos problemas que le gustaría resolver por el momento. Haga una lista de las posibles soluciones a sus problemas. Analice los pros y los contras de cada solución. escoja la solución con la que se siente más cómodo(a).

II. Prepare un Plan de Acción

Después de definir los problemas y seleccionar las soluciones para resolverlos, tendrá que preparar un plan de acción.

El plan de acción consiste en una lista de los pasos que tendrá que dar para auto-defenderse. Su plan de acción indicará lo que va a hacer, cómo lo va a hacer, cuándo lo hará, y las personas que le ayudarán a hacerlo. Una sección importante de su plan de acción debe incluir un plan alternativo o de contingencia, en caso de que tenga que cambiar de estrategia para lograr sus fines. A menudo, no logrará todo lo deseado. escoja los problemas a los cuales está dispuesto(a) a ceder un poco y decida el mínimo que estaría dispuesto(a) a aceptar.

III. Ejecución del Plan de Acción

El tercer paso es llevar a cabo su plan de acción. Estos pasos suelen incluir la recopilación de la documentación y soporte para su solución. Sería muy beneficioso mantener un diario de sus actividades. En esta fase le convendrá solicitar el respaldo de sus colegas, parientes, amigos, miembros del personal y otras personas dispuestas a ayudarlo. Es probable que tenga que demostrar que su plan es factible y respaldado por otros.

Este paso incluye los siguientes elementos:

- i. **Negociar:** Prepárese a negociar con los que tomarán las decisiones que le afectarán. Algunas de estas personas podrían ser: los miembros del personal, su trabajador social, su tutor y/o su médico. Podría convenirle hablar con otras personas acerca de las formas más efectivas de abordar a las personas que tomarán las decisiones.

Este paso podría implicar reunirse con funcionarios claves, pedir ayuda de algún defensor de derechos, hacer llamadas telefónicas, escribir cartas y/o mensajes de correo electrónico. Sus iniciativas deben centrarse e incluir una clara definición de sus problemas e ideas acerca de cómo resolverlos.

- ii. **Actuar en el momento oportuno:** Nunca actúe cuando esté enojado. Siempre será una buena idea ir acompañado por alguien de su confianza, como soporte. Dicho acompañante le ayudará como testigo de lo dicho o acordado durante su reunión, y a mantener la calma y enfocarse en los hechos. No empiece a pelear o actuar de forma emocional.

Si cree que está enojándose, interrumpa la conversación y vuelva a tratar el problema en otra ocasión. No hay nada malo en hacer saber lo que piensa y siente a su interlocutor, pero nunca recurra a ataques personales ni profiera insultos, en su discusión. Utilice afirmaciones y atégase a los hechos. Si su interlocutor cambia el tema, reenfóquelo en los problemas que desea tratar. Al final de su reunión, agrádezcalle el tiempo dedicado. Pregúntele cuándo piensa que habrá alguna respuesta acerca del problema.

- iii. **Documentar:** Asegúrese de documentar todos sus trámites y alegaciones. De necesitar alguna ayuda en el futuro, con relación a su problema, dicha documentación será de mucha ayuda a la persona que le esté asistiendo para entender con precisión la naturaleza de su problema, las personas involucradas, y lo que ha hecho para tratar de resolverlo.

Escriba sus preguntas antes de hacer cualquier llamada con relación a su problema. Asegúrese de tener a mano papel y pluma antes de hacer la llamada. Escriba la fecha, la hora, nombre de la agencia y el nombre de la persona con la que vaya a hablar. Escriba todo lo que le diga. Envíe una carta o correo electrónico confirmando cualquier acuerdo alcanzado. Asegúrese también de preparar un calendario conforme a lo acordado.

Guarde todos los mensajes recibidos o enviados. Solicite y guarde copias de todos los formularios firmados por usted. Consiga y guarde copias de los registros de su hoja clínica. Usted tiene derecho a una copia de sus registros médicos.

IV. Evalúe lo logrado

Por último, está la fase de evaluación. Una vez que haya seguido cada uno de los pasos de su plan de acción, tendrá que evaluar lo ocurrido. Evalúe lo realizado; cómo lo hizo; y si consiguió lo que quería.

Si no consiguió lo que quería, ¿qué pasos tendrá que dar para lograrlo? Si la solución deseada originalmente, por usted, no se dio, le convendría tratar de lograrla utilizando otros medios u optar por una solución diferente creando otro plan de acción.

No se rinda

Será importante no rendirse si su primer intento por cambiar algo no funciona. Podría tener que suspender la ejecución de su plan y tratar otras estrategias para lograr sus fines. Lo importante aquí es recordar que hay que seguir tratando hasta sentirse satisfecho.

PASOS A SEGUIR PARA UNA EXITOSA DOCUMENTACIÓN

El secreto para resolver sus problemas a plena satisfacción es documentar lo sucedido. Resulta fácil usar el método del "quién", "qué", "dónde", "cuándo", y "porque" al escribir la información relacionada con cualquier situación.

Podrá lograr sus fines, si entiende cómo funciona el sistema, si identifica a sus aliados y comprende sus derechos, si pide lo que quiere y anota lo que se le dice.

Hay leyes y reglamentos establecidos para proteger sus derechos y agencias cuya función es asistirle para protegerlos. Antes de empezar a proteger sus derechos, será necesario aprender cuáles son esos derechos y quiénes podrán ayudarle a protegerlos.

MANTENGA UN DIARIO DE SU SITUACIÓN

- Guarde todas las cartas recibidas y haz copias de las cartas que envíe.
- Cuando firma un documento tiene derecho a una copia. Esto establecerá un registro de lo acordado.
- Nunca firme formularios en blanco.

CÓMO GUARDAR UN DOCUMENTO: Escriba:

- **Quién:** Con quién habló -- nombre, número de teléfono, dirección y título.
- **Cuándo:** Fecha y hora del contacto.
- **¿Qué desea?:** Lo que desea, en pocas palabras -- tal vez capacitación vocacional, cambio de medicamentos, quejarse con relación a un tratamiento, cambio en el plan de educación, acomodación razonable, etc.
- **Lo que dijeron:** Lo que le dijeron

Ejemplo de una nota:

- Quién: Dr. Jones
- Cuándo: 11-4-2015; 9:00 am.
- Lo que desea: Cambio de medicamentos - Le dije al Dr. que los medicamentos me producían temblores
- Lo que me dijo: Dijo que me evaluarían antes de terminar el día.

O

- Quién: la Sra. Mary Smith, evaluadora de la oficina del Seguro Social.
- Cuándo: 11-4-2015; 3:30 pm.
- Lo que desea: Aún no ha recibido la ayuda suplementaria del Seguro Social (SSI).
- Lo que dijeron: Un problema con la computadora. Fui incorrectamente sacado(a) de la lista de beneficiarios de la ayuda suplementaria del Seguro Social (SSI). Debería recibir mi cheque en 10-15 días laborables.

Si no recibe lo que dijeron que recibiría, tendrá que contactar a otra persona y hacer otra nota. Si aún no le resuelven su problema satisfactoriamente llame a Nevada Disability Advocacy & Law Center para que le ayuden; en Las Vegas al teléfono 702-257-8150, en Reno al 775-333-7878 o en Elko al 775-777-1590.

TOME EL CONTROL DE SU SITUACIÓN

Al mantener registro de todos sus trámites y enviando cartas o mensajes de correo electrónico, podrá tomar el control de la situación y conseguir lo que desea. Si aún no logra conseguir lo deseado, su documentación será importante, cuando solicite los servicios de defensa de sus derechos. Su documentación permitirá al defensor determinar cuáles son los hechos, quiénes están involucrados y cuándo se le dijo que habría alguna repuesta. Si su información está completa y por escrito, un defensor de derechos podrá ayudarle más fácilmente a conseguir lo deseado.

Esta publicación se le ofrece sólo con fines de información; no pretende darle asesoramiento legal. Si tiene alguna pregunta relacionada con una situación específica, favor contactar a NDALC o un abogado.

FORMULARIO EN BLANCO PARA SU USO

QUIÉN(ES):

CUÁNDO:

QUÉ:

LO QUE LE DIJERON:

QUIÉN(ES):

CUÁNDO:

QUÉ:

LO QUE LE DIJERON:

QUIÉN(ES):

CUÁNDO:

QUÉ:

LO QUE LE DIJERON:

INSTRUCCIONES PARA SU AUTODEFENSA

I. DEFINA SUS PROBLEMAS E IDENTIFIQUE LAS POSIBLES SOLUCIONES

1. ¿Cuál es exactamente mi problema?

2. ¿Con qué frecuencia ocurre este problema?

3. ¿Ha tratado antes de resolver este problema? ¿cuál fue el resultado?

4. ¿Hay otra gente que tiene el mismo problema?

5. ¿Alguna otra persona ha tratado de resolver un problema parecido?

6. ¿Qué funcionó en el pasado?

7. ¿Qué no funcionó en el pasado?

8. ¿Cuáles son las leyes relacionadas con mis problemas?

9. ¿Estoy al tanto de: "quiénes", del "qué", del "dónde", del "cuándo", del "por qué"?

Quiénes: _____

Qué: _____

Dónde: _____

Cuándo: _____

Por qué: _____

10. ¿Cuáles (quiénes) son los contactos y/o los recursos que podrían ayudarme?

II. ORGANICE Y EJECUTE UN PLAN DE ACCION

1. ¿A quién contactará?

Fecha límite _____

2. ¿Cómo abordará a esa persona? (Teléfono, reunión en persona, carta, mensaje electrónico)

Fecha límite _____

3. ¿Quién le apoyará en sus esfuerzos?

4. ¿Quiénes investigarán sus derechos?

5. ¿Cuáles serán los beneficios para usted y los demás?

6. ¿Cuáles son los hechos o evidencia que respaldan su solución?

7. ¿Hay otra información importante?

8. ¿Qué es exactamente lo que desea y cuáles son las posibles soluciones?

9. ¿Quiénes son las personas que podrían ayudarle a practicar la presentación de su caso? ¿Cuándo podría hacer los arreglos pertinentes? Fecha _____

III. ESCENARIO DE LA INICIATIVA

A. Ponga su plan en movimiento

1. Haga una cita, o fije una hora conveniente, que facilite la participación de todos.

B. Mantenga sencilla su presentación

1. Empiece con los hechos más importantes y los argumentos más convincentes.
2. Diga sólo cosas importantes acerca del problema.
3. Manténgala breve.
4. Diga lo que tenga que decir y luego deténgase y escuche.

C. Esté dispuesto a escuchar

1. Él o ella podrían estar dispuestos a darle lo que desea, bajo ciertas condiciones.
2. Pida educadamente su reacción a lo que usted está diciendo.
3. Trate los problemas que su interlocutor pueda introducir y demuestre porqué su solución es la mejor.
4. Trate de pensar en las razones por las que él o ella podría querer ayudarle a conseguir lo que usted desea.
5. Esté dispuesto a ceder algo, de ser necesario.

D. Llegue a acuerdos

1. Indique lo que estaría dispuesto a hacer.
2. Indique lo que cree que la otra persona estaría dispuesta a hacer.
3. Establezca un cronograma para llegar a estos acuerdos.
4. Después de la reunión o llamada telefónica, envíe una carta confirmando todos los acuerdos y el correspondiente cronograma.

E. Documente sus esfuerzos. Mantenga un registro de todas las llamadas telefónicas.

Después de completar su negociación, o cualquier otro tipo de contacto que usted decida, estará listo para el último paso, que es el de la evaluación. Esto es muy importante para saber lo que fue bien y lo que fue mal, y para aprovechar su experiencia en su próximo esfuerzo en la defensa de sus derechos.

HOJA DE TRABAJO PARA LA SOLUCIÓN DE PROBLEMAS

ASUNTO / PROBLEMA:

DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS

¿QUÉ SUCEDIÓ?

¿QUIÉNES ESTUVIERON INVOLUCRADOS?

¿DÓNDE SUCEDIÓ?

¿POR QUÉ SUCEDIÓ?
