

módulo 2

TRABAJAMOS EN LA



MÓDULO 2: TRABAJAMOS EN LA ATENCIÓN DE PERSONAS. REALIZAMOS GESTIONES DOMICILIARIAS.

Encuentro	Tema	Actividad	Tiempo
Parte 1	Atención de personas		
Encuentro 1	La comunicación	1. Nos comunicamos de varias maneras.	120
Encuentro 2	La comunicación	2. Comunicación sin preguntas y con preguntas.	120
Encuentro 3	La comunicación	3. La comunicación en una situación de trabajo.	120
Encuentro 4	Atención y cuidado de niños	4. ¿Cuáles son las necesidades básicas de los niños y las niñas?	120
Encuentro 5	Atención y cuidado de niños/as	5. ¿Cómo puedo prevenir accidentes?	60
		6. ¿Qué hacer en caso de emergencias y enfermedades?	60
Encuentro 6	Atención y cuidado de personas mayores	7. ¿Qué visión tenemos de la ancianidad?	60
		8. ¿Qué tengo que tener en cuenta para atender a las personas mayores?	60
Encuentro 7	Atención y cuidado de personas mayores	9. ¿Cómo puedo prevenir accidentes?	60
		10. ¿Qué hacer antes situaciones de emergencia y enfermedades?	60
Parte 2	Gestión domiciliaria		
Encuentro 8	Gestión Domiciliaria	11. ¿Qué necesito saber para realizar trámites y cómo me organizo?	120
Encuentro 9	Gestión Domiciliaria	12. ¿Cómo interpreto la información contenida en una factura de servicios?	60
		13. ¿Qué debo tener en cuenta en la atención a proveedores de servicios?	60
Encuentro 10	Gestión domiciliaria	14. ¿Cómo presento la rendición del dinero que me dejó mi empleador/a?	120
Encuentro 11	Gestión domiciliaria	15. La atención telefónica.	120
Encuentro 12	Atención de plantas y mascotas	16. ¿Qué debo saber para cuidar las plantas?	120
Encuentro 13	Atención de plantas y mascotas	17. ¿Qué debo saber para el cuidado y atención de las mascotas?	120
Encuentro 14	Revisión	18. Revisión de conceptos. Planteo de dudas y preguntas. Cierre del módulo.	120
Encuentro 15	Evaluación	19. ¿Qué aprendí? ¿Qué necesito mejorar?	120

Presentación

El propósito central de este módulo es que los y las participantes logren comprender que el trabajo de atención a otras personas, es un servicio que se presta y que requiere de trabajadores y trabajadoras con cierta calificación. Implica interacciones cotidianas con otras personas: el/la empleador/a, los demás integrantes de la familia (niños/as, ancianos/as) u otros empleados (el/la jardinero/a, el/la cocinero/a, la niñera/a); así como interacciones eventuales al realizar actividades de gestión domiciliaria (trámites, atención a proveedores/as).

La capacidad de interactuar, de relacionarse con otros/as está estrechamente vinculada a la capacidad de comunicar, de generar y sostener vínculos de respeto mutuo y de resolver conflictos en el desempeño laboral.

Si bien las situaciones de conflicto y negociación son frecuentes en cualquier relación laboral, en el caso del servicio doméstico presentan características particulares. Con frecuencia los/as empleadores o “dadores de trabajo”¹ pueden tener una imagen discriminatoria del trabajador o la trabajadora, generalmente basada en prejuicios de clase o culturales; por su parte, éstos pueden sentirse inhibidos para posicionarse como trabajadores/as con derechos frente a el/la empleador/a. El hecho de que la actividad laboral se realice en forma individual, dentro de un hogar particular y sin mecanismos de fiscalización de las condiciones de trabajo por parte del Estado, muchas veces incide en que se confunda lo que es una relación laboral con lo que en otro tiempo fue una relación de servidumbre.

Con el fin de fortalecer a los y las participantes en los temas mencionados, este módulo abordará el desarrollo de capacidades para la comunicación y la resolución de conflictos desde una perspectiva de respeto mutuo en la relación laboral. Se desarrollarán además, los contenidos técnicos específicos para la prestación de servicios de atención y cuidado de personas y para la realización de actividades de gestión domiciliaria.

Para una mejor organización del módulo lo hemos dividido en dos partes. En la primera parte se incluyen los temas de la comunicación, resolución de conflictos y atención de personas. En la segunda, se incluyen los temas de la gestión domiciliaria y de cuidado de mascotas y plantas.

1. Como lo denomina la Ley 25,239 de Reforma Tributaria

O

bjetivos

- Facilitar el desarrollo de capacidades para la comunicación en el ejercicio de las actividades en el servicio doméstico.
- Promover el desarrollo de capacidades para la resolución de conflictos en el ámbito laboral.
- Facilitar el aprendizaje de modalidades particulares de atención de niños/as y de ancianos/as, considerando sus características y necesidades específicas.

C

ontenidos

- La comunicación en el ámbito laboral. Los factores que intervienen en la comunicación oral: la mirada, los gestos, la postura corporal, el tono de la voz y la vestimenta como portadores de sentidos. Los conflictos en el ámbito laboral.
- El rol del/la trabajador/a doméstico/a en la atención de los niños y niñas y su alcance. Las etapas evolutivas en la vida de un/a niño/a. Las etapas en la conformación de vínculos con éstos/as. Herramientas para la prevención y acción en caso de accidentes domésticos y de situaciones de emergencia.
- El rol del/la trabajador/a doméstico/a en la atención de personas mayores. La prevención de accidentes.

R resultados

Al finalizar esta parte, los y las participantes habrán desarrollado capacidades para:

- Escuchar, comprender y responder a demandas y necesidades de las personas que integran el hogar en el que se trabaja.
 - Formular preguntas para constatar la comprensión de mensajes en situaciones laborales.
 - Comprender y ejecutar consignas e instrucciones orales y escritas.
 - Generar y sostener vínculos laborales de respeto mutuo.
 - Abordar situaciones conflictivas que puedan presentarse en el ámbito laboral y encontrar alternativas de solución.
 - Atender necesidades de alimentación, higiene y recreación de niños/as y ancianos/as.
 - Responder con eficacia a situaciones de emergencia y/o accidentes y/o enfermedades de niños/as y de ancianos/as.
 - Prevenir situaciones de riesgo en el hogar.
-

La comunicación

ACTIVIDAD 1: nos comunicamos de varias maneras

OBJETIVOS

- Reconocer los diferentes factores que intervienen en la comunicación oral.
- Comprender que el significado de esos factores (el tono de la voz, la palabra, los gestos, la posición corporal, la vestimenta, etc.) puede cambiar según la situación en la que se produce la comunicación.
- Reflexionar acerca de los problemas que pueden obstaculizar o impedir la comunicación.

TIEMPO ESTIMADO

120 minutos

RECURSOS

- Copias de las Fotos N° 1, N° 2 y N° 3 (RD M2)
- Ficha N° 1 (HC M2)
- Pizarrón o papel afiche
- Marcadores y tizas



DESARROLLO

a. Realice una breve introducción explicando que en la comunicación oral, cara a cara, intervienen diversos factores además de la palabra: el tono de la voz, los gestos, la postura corporal, la forma de vestirse y de peinarse, la apariencia o aspecto exterior, entre otros. Se trata de factores portadores de sentido, que muchas veces dicen más que las palabras que se están enunciando y que varían su significado de acuerdo al contexto de la comunicación. Por ejemplo, un joven puede presentarse vestido con ojotas y bermudas a una entrevista para trabajar como playero en un balneario. Pero el uso de esa vestimenta en otro contexto o situación, por ejemplo, en una entrevista para trabajar en una oficina pública, un banco, o un consultorio médico, adquiere otro significado. A partir de esa manera de presentarse, el/la entrevistador/a puede interpretar que el joven no conoce las pautas básicas de comportamiento y presencia que requiere el trabajo en esos ámbitos y descartarlo como un posible candidato al puesto.

b. Proponga luego, una serie de ejercicios cortos como disparadores para reflexionar sobre los factores que intervienen en la comunicación.

Ejercicio 1: La mirada

Proponga a los y las participantes que se ubiquen en una ronda de manera que puedan mirarse unos/as a otros/as. Pídales que se miren a los ojos durante 2 ó 3 minutos, tratando de comunicar algo y sin hablar en voz alta.

Luego pregunte: ¿qué les sucedió?, ¿qué mensajes sintieron que un/a compañero/a les transmitió con la mirada?

Ejercicio 2: El tono de la voz

Proponga que en una ronda cada participante diga la frase “Hola, ¿qué tal?” con diferente tono. Por ejemplo, demostrando una actitud amenazante, de preocupación, de desinterés, de alegría, etc.

Luego pregunte: ¿qué les sucedió?, ¿qué mensajes sintieron que un/a compañero/a les transmitió con el tono de voz utilizado?

Ejercicio 3: La postura corporal

Divida al grupo en dos subgrupos. Proponga a uno de los grupos que cada integrante se sienta de una manera diferente en la silla, o se pare de una manera particular. Proponga al otro grupo que observe las posturas tratando de reconocer qué es lo que el/la compañero quiere transmitir con su postura.

Luego pregunte: ¿qué interpretaron los/las observadores/as?, ¿qué quisieron transmitir con sus posturas los/las integrantes del primer grupo?



Recomendación para el/la instructor/a

Se recomienda para la actividad buscar fotos o imágenes, además de las que se proveen (RD M2), de situaciones en las que la presentación de la persona sea inadecuada para el contexto de trabajo. Por ejemplo: un hombre atendiendo al público con la camisa desprendida.

c. A continuación entregue a cada grupo una foto y solicite que la observen, la analicen y respondan las siguientes preguntas:

- ¿Dónde está/n la/s personas?
- ¿Qué creen que están haciendo?
- ¿Qué cosas de la escena les llama la atención? ¿Por qué?
- ¿En qué otras situaciones la escena o algún aspecto de ella no les llamaría la atención? ¿Por qué?

En plenario, cada grupo muestra sus fotos y presenta su análisis de la situación. Cierre el plenario explicando la importancia de la presencia, la postura corporal, los gestos, el lenguaje, etc. para el ingreso y la permanencia en los ámbitos laborales.



Nota para el/la instructor/a

Para desarrollar este tema consulte la Ficha N° 1 en HC M2

ENCUENTRO 2

ACTIVIDAD 2: comunicación sin PREGUNTAS Y CON PREGUNTAS

OBJETIVOS

- Reconocer los elementos que facilitan la comprensión de un mensaje verbal.
- Desarrollar capacidades para informar con claridad a fin de lograr un óptimo entendimiento por parte del que escucha.
- Comprender la importancia de ponerse en el lugar de el/la otro/a, al momento de transmitir un mensaje.

TIEMPO ESTIMADO

120 minutos

RECURSOS

- Copia de la Foto N° 4 (RD M2)
- Lápices y hojas para dibujar
- Papel afiche o pizarrón
- Marcadores o tizas

DESARROLLO

- Comience explicando que el trabajo en el servicio doméstico implica un intercambio permanente de información. Lograr una buena comunicación entre el/la empleado/a y el/la empleador/a es la base para lograr relaciones armónicas en el lugar de trabajo.
- Explique luego que esta actividad es un juego para reflexionar sobre cómo transmitir y recibir instrucciones para que se comprendan adecuadamente y se pueda llegar al resultado esperado.
- Solicite a los/las participantes que conformen dos grupos de al menos cinco personas: grupo A y grupo B.
- Las personas del grupo A se sientan de acuerdo al siguiente esquema:



e. Las personas del grupo B se sientan de acuerdo al siguiente esquema:



f. Pida a cada grupo que elija a una persona que actuará como “emisor/a” y otra como “observador/a” del juego. Las restantes actuarán como “dibujantes” y receptores/as de la información que brindará el/la “emisor/a”. El/la “emisor/a” orientará verbalmente a los dibujantes para que realicen un dibujo que éstos no podrán ver.

g. Entregue a cada “emisor/a” una copia de la foto del microondas y a los/las “dibujantes” un lápiz y una hoja de papel en blanco. Los/las “emisores/as” deben describir la foto del microondas con palabras, sin decir que es un microondas. Los/las “dibujantes” realizan el dibujo siguiendo las instrucciones del/la emisor/a. La idea es que los/las dibujantes deben lograr en 10’ un dibujo del microondas a partir de la descripción que realiza el/la emisor/a.

h. Durante el ejercicio, los/las “observadores/as” deben registrar todo lo que sucede entre los/las “dibujantes” y los/las “emisores/as”. Pueden basarse en las siguientes pautas:

Recomendaciones para el/a instructor/a

Tenga en cuenta que las consignas de trabajo para el grupo A y para el grupo B son distintas:

- Los/as integrantes del grupo A deben realizar el dibujo sin hablar entre sí ni hacer preguntas a el/la “emisor/a”.
- Los/as integrantes del grupo B pueden hablar entre sí y hacer preguntas a el/la “emisor/a” para realizar el dibujo.

Pistas para observar a el/la “emisor/a” del grupo A:

- ¿Cómo es el tono de voz de el/la “emisor/a”? ¿Se preocupa de que los/las “dibujantes” lo/la escuchen bien?
- ¿Describe el objeto con precisión? Dice por ejemplo, “el botón de encendido está a la izquierda del tablero”.
- ¿Levanta la vista para observar el trabajo que están haciendo los/las dibujantes o sólo se centra en dar instrucciones sin preocuparse de lo que le pasa a los/as demás?

Pistas para observar a el/la “emisor/a” del grupo B:

- ¿Cómo es el tono de voz de el/la “emisor/a”? ¿Se preocupa de que los/las “dibujantes” lo/la escuchen bien?
- ¿Describe el objeto con precisión? Dice por ejemplo, “el botón de encendido está a la izquierda del tablero”.
- ¿Levanta la vista para observar el trabajo que están haciendo los/las dibujantes o sólo se centra en dar instrucciones sin preocuparse de lo que le pasa a los/las demás?
- ¿Atiende con interés las preguntas de los/las dibujantes? ¿Se preocupa por hacerse entender?

Pistas para observar a los “dibujantes” del grupo A

- ¿Respetan la norma de no preguntar?
- ¿Tratan de obtener información mirando hacia otros lados o tratando de conversar entre ellos/ellas?
- ¿Comentan entre sí las pautas que consideran poco claras o imprecisas?
- ¿Hay algunos/as que se distraen o que hacen otras cosas en vez de seguir las indicaciones del/la emisor/a?

Pistas para observar a los “dibujantes” del grupo B

- ¿Realizan preguntas al/la emisor/a? ¿Por qué?
- ¿Qué tipo de información piden? Por ejemplo, precisiones sobre la ubicación de algún botón en particular?

i. Una vez terminados los dibujos, pida que cada grupo se sienten formando un círculo y que, durante 5 minutos, comparen los resultados obtenidos con la foto original. Si detectan diferencias, analicen por qué sucedió esto. Por ejemplo, tal vez el/la dibujante no escuchó bien la información o se distrajo. O el/la emisor/a no fue preciso al dar la información.

j. En plenario, solicite a los grupos que muestren los dibujos realizados y comenten los resultados del análisis, y que los/las “observadores/as” realicen sus comentarios.

Le presentamos algunas preguntas orientadoras para el debate:

- ¿Qué diferencias y similitudes encuentran en la forma en que se transmitió la información en el grupo A y en el grupo B?
- ¿Qué efectos produjo en cada dibujo las diferentes formas de comunicación?
- ¿Qué cosas facilitaron la comunicación y cuáles la entorpecieron?
- ¿Qué otras precisiones hubieran necesitado del/la emisor/a para hacer un dibujo más fiel al original?

k. Finalmente cierre la actividad señalando los siguientes aspectos:

- El grupo que podía preguntar probablemente llegó a un mejor resultado. Esto se debe a que pudieron tener una comunicación amplia, entre todos/as, en comparación con la comunicación que se dio en el otro grupo, que fue vertical y en una sola dirección.
- La posibilidad de repreguntar, mirar la expresión del rostro y los gestos, facilitó la interpretación del mensaje.



Recomendación para el/la instructor/a

Se espera que en el plenario, algunos/as dibujantes cuestionen a el/la "emisor/a", y señalen que éste/a no les dijo una cosa u otra, o que los/las dibujantes no siguieron con rigor todas las indicaciones.

Si no surge del grupo, aclare que había obstáculos para lograr una buena comunicación: no se veían entre sí, debían transmitir una imagen en palabras y no hubo posibilidad de repreguntar.

Nota para el/la instructor/a

Para desarrollar este tema consulte la Ficha N° 1 en HC M2

ENCUENTRO 3

ACTIVIDAD 3: La comunicación en una situación de TRABAJO

OBJETIVOS

- Comprender el valor de la comunicación en el desempeño laboral.
- Reconocer la incidencia de problemas de comunicación en el logro de resultados laborales.

TIEMPO ESTIMADO

120 minutos

RECURSOS

- Copias del Caso N° 5 (RD M2)
- Copias de la Ficha N° 2 (HC M2)
- Papel afiche o pizarrón
- Marcadores, tizas



DESARROLLO

a. Conforme dos grupos, entregue a cada uno una hoja con el Caso N° 5. Solicite que lean el caso y realicen un debate teniendo en cuenta las preguntas.

Caso N° 5

Doris trabaja como empleada doméstica en la casa de la familia Uranga, un matrimonio con dos hijos en edad escolar. La señora Beba antes de irse a trabajar, le pide que prepare empanadas de carne para la cena. Doris es la primera vez que hace empanadas para la familia Uranga y decide prepararlas como lo hace en su casa, con bastante picante y fritas.

Dado que se retira a las 19.30 hs., las frió antes de irse.

Al día siguiente, la señora Beba le dice:

– Doris, la próxima vez que haga empanadas, no las cocine. Prefiero cocinarlas en el momento para comerlas calientes. Además, a Luis no le gusta comer fritos y los chicos y yo no somos muy amigos de los picantes.

– Discúlpeme señora, no sabía.

¿Qué información da por supuesta Beba?

¿Qué información da por supuesta Doris?

¿Qué consecuencias tienen estos supuestos en el trabajo de Doris y en las expectativas de Beba?

¿Cómo creen que se sintió Doris? ¿Alguno/a de ustedes experimentó alguna vez una situación similar? ¿Cómo se sintieron?

¿Qué podría haber hecho Doris? ¿Qué podría haber hecho Beba?

b. En plenario, proponga que cada grupo presente los resultados del análisis y profundice la reflexión sobre las causas que pudieron haber intervenido en los problemas de comunicación entre Doris y Beba.

- ¿Por qué creen que Doris no preguntó detalles sobre cómo preparar las empanadas?
- ¿Por qué creen que la señora Beba no se preocupó por aclarar cómo les gustaban las empanadas a su familia?
- Solicite que reconstruyan el diálogo entre la señora Beba y Doris evitando supuestos y equívocos.

c. Finalmente explique que muchas veces el hecho de que una persona se sienta en una situación de menos poder que otra, como suele suceder en la relación laboral entre el/la empleador/a y el/la trabajador/a, puede generar una falta de confianza o comodidad para animarse a preguntar o a expresarse. También puede suceder que el/la empleador/a se maneje con el prejuicio de que sus hábitos y costumbres son las de todo el mundo y omita ser más explícita cuando da las instrucciones.

Invite a los/las participantes a comentar situaciones de este tipo que hayan vivido.

d. Cierre el plenario explicando que las preguntas son indispensables para clarificar o ampliar nuestra comprensión. Preguntando ayudamos a quien habla a ser más concreto, más preciso, más abundante en la información que brinda.

e. Entregue la Ficha N° 2 y pida la lean en pequeños grupos. Que registren sus comentarios y dudas.

f. En plenario, solicite que realicen un intercambio sobre los temas que les llamaron la atención, los contenidos que no entendieron, las relaciones que encontraron entre el texto y sus experiencias de trabajo.

ENCUENTRO 4

ATENCIÓN Y CUIDADO DE NIÑOS

ACTIVIDAD 4: ¿CUÁLES SON LAS NECESIDADES BÁSICAS DE LOS NIÑOS Y LAS NIÑAS?

OBJETIVO

- Reconocer las tareas centrales en relación con el cuidado y atención de los niños y las niñas.

TIEMPO ESTIMADO

120 minutos

RECURSOS

- Pizarrón o papel afiche
- Marcadores o tizas
- Copias de la Ficha N° 3 (HC M2)



DESARROLLO

a. Divida a los/as participantes en grupos. Copie en el pizarrón las siguientes preguntas. Solicite que las respondan a partir de los conocimientos y experiencias que el grupo tiene.

1. ¿Qué tareas referidas al cuidado de los niños y niñas se le asignan generalmente al trabajador o trabajadora doméstico/a?
2. ¿Qué tareas vinculadas a los niños no le corresponden? ¿Por qué?
3. ¿Qué se necesita saber para atender a los niños de una familia?

b. En plenario, proponga a cada grupo que presente sus respuestas y regístrelas en un pizarrón o papel afiche, organizado en tres columnas:

Nota para el/la instructor/a

Para desarrollar este tema consulte la Ficha N°3 en HC M2

¿Cuáles son las tareas de atención de los/as niños/as que corresponden a el/la trabajador/a?	¿Qué se necesita saber para cumplir con las tareas asignadas?	¿Cuáles son las tareas que no corresponden al/la trabajador/a?
Construir un vínculo de confianza con los niños y niñas de la familia	¿Qué les gusta y qué no les gusta? ¿Cuáles son sus hábitos y sus juegos preferidos? ¿Hay algo que los/as atemorice? ¿Qué cosa los/as tranquiliza? Etc.	Influir en concepciones religiosas o estilos de vida
Alimentarlos/as	¿Qué pueden comer o beber? ¿En qué horarios? ¿Qué cantidad? Etc.	Decidir sobre la dieta alimentaria
Bañarlos/as	¿En qué horarios? Si se trata de un/a niño/a pequeño/a, cuánto tiempo puede permanecer en el agua? ¿Puede llevar juguetes a la bañera?	Decidir sobre la edad en la que el/la niño/a se debe bañar solo/a
Jugar, realizar actividades de tiempo libre, contar cuentos mirar y comentar programas de televisión	¿Cuáles son los juegos que más les gustan? ¿Quiénes son sus amigos/as? ¿Pueden invitarlos/as a la casa? ¿Pueden ir a casa de sus amigos/as? ¿En qué horarios? ¿cuánto tiempo? Etc.	Otorgar permisos sin previa consulta a los padres. Decidir qué programas de televisión ver con el/la niño/a
Llevarlos/as y/ o traerlos/as de la escuela o de otros lugares	¿A qué hora entran y a qué hora salen de la escuela? ¿Dónde está la escuela? ¿Cómo llegar? ¿Quién es el/la maestro/a?	Realizar las tareas de la escuela de el/la niño/a
Identificar situaciones peligrosas para los/as niños/as	¿Cuáles son los límites que puede poner a los/as niños/as ante una situación que pueda ser peligrosa?	Asustarlo/a con argumentos falsos Maltratarlo/a verbal o físicamente
Responder ante situaciones de emergencia	¿A quién llamar ante una emergencia? ¿Qué hacer entretanto?	Administrar medicamentos o tratamientos sin previa consulta a los padres
Otras		

Las respuestas incluidas en el cuadro se presentan a modo de ejemplo

c. Cierre el plenario, incorporando las tareas que no hayan sido mencionadas por los/as participantes y que son centrales para este desempeño. Entregue la Ficha N° 3 para la lectura.

ENCUENTRO 5

ACTIVIDAD 5: ¿CÓMO PUEDO PREVENIR ACCIDENTES?

OBJETIVOS

- Identificar posibles situaciones de riesgo.
- Incorporar en el desempeño laboral conductas preventivas de riesgos y accidentes.

TIEMPO ESTIMADO

60 minutos

RECURSOS

- Copias de la Consigna N° 6 (RD M2)
- Copias de la Ficha N° 4 (HC M2)
- Pizarrón o papel afiche
- Marcadores o tizas



DESARROLLO

En el hogar hay situaciones que pueden ser peligrosas para los niños y niñas pequeños. Es necesario estar siempre atentos/as a lo que están haciendo de manera de evitar accidentes.

- a.** Conforme al menos dos grupos y entregue a cada uno la consigna que se presenta a continuación

Consigna N°6

1. Hagan una lista con los cuidados que hay que tener si está con el niño/a en la cocina mientras cocina.
2. ¿Qué se debe hacer si tienen que usar artefactos eléctricos y los niños están cerca?
3. ¿Qué cuidados deben tener con los objetos pequeños? ¿Por qué pueden ser peligrosos para los niños?
4. Si tienen que bañar a un niño pequeño, ¿qué precauciones deben tener?
5. Si la casa cuenta con piscina, ¿cuáles son las precauciones a tomar?
6. Si la casa tiene escaleras, ¿qué cuidados hay que tener?
7. Si la casa tiene balcones, ¿qué cuidados hay que tener?
8. Los niños suelen jugar con las mascotas del hogar ¿esto implica algún riesgo?

Agreguen otras situaciones acordes con su contexto.

b. En plenario, cada grupo lee sus respuestas y se listan los temas en un pizarrón o papel afiche.

Luego de la exposición de los grupos, haga una síntesis de los temas que han surgido e incorpore aquellos que no hayan sido mencionados y resulten pertinentes para el desempeño laboral. Entregue la Ficha N° 4 para la lectura.

Nota para el/la instructor/a

Para desarrollar este tema consulte la Ficha N° 4 en HC M2

ACTIVIDAD 6: ¿QUÉ HACER ANTE SITUACIONES DE EMERGENCIAS Y ENFERMEDADES?

OBJETIVOS

- Desarrollar habilidades para responder con eficacia ante situaciones de emergencias y enfermedades.

TIEMPO ESTIMADO

60 minutos

RECURSOS

- Copias de los Casos N° 7 y N° 8 (RD M2)
- Copias de Ficha N° 5 (HC M2)
- Pizarrón o papel afiche
- Marcadores o tizas



DESARROLLO

Cuando se está al cuidado de niños y niñas pueden surgir situaciones de malestar físico, así como hechos que resultan en una emergencia.

a. Conforme dos grupos y entregue a cada uno/a, uno de los siguientes casos para resolver.

Caso N° 7

Jerónimo tiene cuatro años. Al volver del colegio, Doris, la empleada, lo siente afiebrado. Decide darle un remedio que había en la heladera para bajarle la fiebre. A la tarde, cuando regresan los padres, Doris les comenta lo sucedido.

¿Cuáles consideran que fueron los aciertos y los errores de Doris en su forma de resolver el problema?

Caso N° 8

Doris, como todas las tardes, lleva a Jerónimo de cuatro años, a jugar a la plaza. Jerónimo se tropieza contra una baldosa suelta y se hace una herida importante en la rodilla. Como la herida sangra mucho, Doris le ata un pañuelo y lo lleva alzado hasta la casa. Una vez allí, le limpia la herida con agua y jabón. Enseguida llama por teléfono a la madre para contarle lo que pasó y decirle que llamó a un taxi para llevar a Jerónimo a la guardia del hospital más cercano.

¿Cuáles consideran que fueron los aciertos y los errores de Doris en su forma de resolver el problema?

¿Qué recursos tenía Doris a mano para enfrentar la situación?

b. En plenario, proponga a los grupos que presenten sus respuestas. Luego invite a que entre todos reconstruyan la escena, incorporando los cambios para mejorar la actuación de Doris.

c. Cierre el plenario haciendo una síntesis de los temas que deben ser tenidos en cuenta en caso de emergencias y enfermedades. Entregue la Ficha N° 5 para la lectura.

Nota para el/la instructor/a

Para desarrollar este tema consulte la Ficha N°5 en HC M2

ENCUENTRO 6

ATENCIÓN Y CUIDADO DE PERSONAS MAYORES

ACTIVIDAD 7: ¿QUÉ VISIÓN TENEMOS DE LA ANCIANIDAD?

OBJETIVO

- Reflexionar sobre la ancianidad y las diferentes percepciones que el grupo tiene de la misma.

TIEMPO ESTIMADO

60 minutos

RECURSOS

- Fotos de ancianos y ancianas en situaciones que confirman y contradicen los prejuicios más frecuentes sobre la vejez. Recortar de revistas fotos de ancianos/as que den cuenta de modos diversos de vivir la tercera edad, por ejemplo: mujeres u hombres de la tercera edad leyendo un cuento a niños/as, haciendo deportes, trabajando, dando una conferencia, en situación de enfermedad, solos, acompañados, durmiendo en la calle, viviendo en geriátricos. Seleccionar fotos que den cuenta de personas con distinta condición social
- Papel afiche o pizarrón
- Marcadores o tizas

DESARROLLO

a. Proponga la conformación de dos grupos, entregue a cada uno al menos dos fotos y pida que analicen lo que ven orientados por las siguientes preguntas:

- Describan las situaciones que ven en cada foto y compárenlas analizando: ¿quiénes creen que son?, ¿qué están haciendo?, ¿qué edad tienen?, ¿cómo creen que se sienten?
- ¿Cuáles son las diferencias que más llaman la atención entre las dos fotos? ¿Por qué?
- ¿Qué factores imaginan que intervinieron para llegar a una u otra situación? (Por ejemplo, la situación económica, el carácter, el contexto familiar, etc.)
- Si fueran alguna de esas personas, ¿en cuál de las dos situaciones quisieran estar? ¿Por qué?
- ¿Conocen o tienen alguna persona cercana que esté en una situación similar a la de las personas de las fotos?

b. En plenario, invite a cada grupo a presentar sus reflexiones. A partir de los aportes, construya una caracterización de las distintas formas de transitar la vejez, las limitaciones y dificultades más frecuentes. Promueva la reflexión sobre el lugar que nuestra sociedad, en general, otorga a las personas mayores, en contraste con la que tienen en otras culturas.

Analice con el grupo cómo impacta esta visión de la vejez en las tareas de atención e interacción con las personas mayores.

ACTIVIDAD 8: ¿QUÉ TENGO QUE TENER EN CUENTA PARA ATENDER A LAS PERSONAS MAYORES?

OBJETIVOS

- Identificar la información básica que es necesario relevar del empleador o empleadora para la atención de personas mayores.

TIEMPO ESTIMADO

60 minutos

RECURSOS

- Copias del Caso N° 9 (RD M2)
- Papel afiche y pizarrón
- Marcadores y tiza



Nota para el/la instructor/a

Para desarrollar este tema consulte la Ficha N°6 en HC M2

DESARROLLO

c. Proponga a los/las participantes la conformación de dos grupos y entregue el Caso N° 9.

d. Solicite que lean el caso y, a través de una lluvia de ideas, hagan un listado de lo que consideran que Doris necesita saber para poder atender al padre de la señora Beba.

Caso N° 9

La señora Beba Uranga le cuenta a Doris que su padre ya no puede vivir solo, sus problemas para caminar se han agravado en el último tiempo y ella teme que pueda caerse o tener algún accidente estando solo. Por lo tanto, ha decidido llevarlo a vivir a su casa para que esté más protegido.

Ambas sostienen el siguiente diálogo:

– Doris, sé que esto sumará nuevas actividades para usted, por eso quiero

saber si es posible que trabaje dos horas más cada día; por supuesto, con el correspondiente incremento salarial.

Doris no responde inmediatamente. Piensa que nunca trabajó en una casa en la que viviera una persona mayor, que si se tratara de una mujer le resultaría más fácil, pero en este caso es un hombre. Al mismo tiempo siente que no le conviene decir que no, le vendría muy bien ganar más. Decide que será mejor enfrentar el desafío y responde:

– Si señora, puedo hacerlo, pero necesito que usted me de alguna información sobre su padre para que pueda cumplir con mi tarea.

¿Qué debería preguntar Doris para cumplir con la tarea?

Transcriban la producción en un papel afiche.

e. En plenario, solicite a los grupos que presenten su producción. Si considera que hay cuestiones relevantes que no fueron identificadas por los grupos, promueva mediante preguntas un mejor desarrollo del ejercicio.

f. Cierre el plenario presentando una síntesis de los aspectos más importantes a tener en cuenta en la atención de las personas mayores.



Recomendación para el /la instructor/a

Oriente al grupo explicando que deben pensar, por un lado, en preguntas que les permitan saber cuáles son las tareas que la señora Beba espera que ella haga (por ejemplo, que le haga la comida al padre, pero no que lo bañe). Por otro lado, preguntas sobre las costumbres y necesidades específicas del padre (por ejemplo, no puede comer carne roja porque padece de una enfermedad que se llama gota)

ENCUENTRO 7

ACTIVIDAD 9: ¿CÓMO PUEDO PREVENIR ACCIDENTES?

OBJETIVO

- Identificar posibles situaciones de riesgo.
- Incorporar en el desempeño laboral conductas preventivas de riesgos y accidentes.

TIEMPO ESTIMADO

60 minutos

RECURSOS

- Pizarrón o papel afiche
- Tizas o marcadores
- Copias de la Ficha N° 6 (HC M2)



DESARROLLO

- a.** Realice una breve introducción explicando que uno de los riesgos más frecuentes en el caso de las personas mayores son las caídas dentro del hogar y que, por lo tanto, se trata de un tema de especial cuidado. Señale además, el impacto que una situación de este tipo puede tener en la organización habitual de la familia y en las tareas del/la empleado/a.
- b.** Conforme dos grupos y proponga a cada uno que identifiquen al menos dos situaciones, por ellos conocidas, en la que una persona mayor estuvo en riesgo de accidentarse o se accidentó. Pida que señalen los factores que generaron el riesgo o el accidente y que propongan cómo podría haberse evitado.
- c.** En plenario, invite a cada grupo a presentar su producción.
- d.** Facilite la identificación de los factores de riesgo para las personas mayores en el hogar y construya a partir de los aportes de los grupos, un listado de las precauciones que se deberían tener para evitarlos. Entregue la Ficha N° 6 para leer y comentar en el grupo.

ACTIVIDAD 10: ¿QUÉ HACER ANTE SITUACIONES DE EMERGENCIA Y ENFERMEDADES?

OBJETIVO

- Desarrollar habilidades para responder con eficacia ante situaciones de emergencias y enfermedades.

TIEMPO ESTIMADO

60 minutos

RECURSOS

- Copias de los Casos N° 10 y N° 11 (RD M2)
- Papel afiche o pizarrón
- Marcadores o tizas

DESARROLLO

a. Conforme dos grupos y entregue una de las siguientes situaciones problema a cada uno. Invite a que lean el caso y propongan formas de resolverlo.

Caso N° 10

Doris observa que Don Juan, el padre de la señora Beba, se ha puesto pálido. Preocupada se acerca y le pregunta si se siente bien, a lo que él responde que sí, que sólo está un poco cansado. Doris sigue entonces con su tarea. Pasada media hora, se da cuenta que Don Juan está sudando. Decide llamar a la señora Beba, pero ella tiene el celular apagado y no la ubica en ningún lado.

Enumeren las alternativas de acción posibles para que Doris resuelva la situación

Caso N° 11

Una de las rutinas de Don Juan es caminar, después de la siesta, hasta la plaza que queda a dos cuadras de la casa y encontrarse allí con dos vecinos a conversar. Siempre vuelve del paseo antes de las dos horas. Esa tarde Don Juan salió para la plaza como siempre, no sin antes avisar a Doris que salía. Doris, concentrada en sus tareas, no registró cuánto tiempo había pasado hasta que la llegada de los chicos del club, le recordó que eran las siete de la tarde y que Don Juan hacía ya tres horas que había salido. La señora Beba y el señor Luis no volverán hasta las ocho de la noche.

¿Qué puede hacer Doris?

b. En plenario, proponga a los grupos que presenten sus respuestas y promueva un debate sobre diferentes alternativas de solución de los casos.

c. Cierre el plenario haciendo una síntesis de los temas que deben ser tenidos en cuenta en caso de emergencias y enfermedades.

O

bjetivos

- Promover el desarrollo de capacidades para la gestión de servicios del hogar (trámites, atención y seguimiento de proveedores/as).
- Promover el desarrollo de capacidades para recibir, interpretar y transmitir mensajes e instrucciones escritas y orales.
- Facilitar el aprendizaje de habilidades para el cuidado y atención de plantas y mascotas en el hogar, atendiendo a los requerimientos del/la empleador/a.

C

ontenidos

Información clave para la realización de gestiones domiciliarias. Instrumentos para la ubicación geográfica y traslados en una ciudad. Características de las plantas de interior y exterior. Técnicas y frecuencia de riego. Detección de plagas. Pautas de higiene y prevención de riesgos en el trato con mascotas.



R resultados

Al finalizar esta parte los y las participantes estarán en condiciones de:

- Utilizar mapas y guías de calles y transporte público, con el fin de ubicarse espacialmente, planificar recorridos y movilizarse con autonomía en una ciudad.
- Identificar información clave en documentos escritos.
- Comprender y ejecutar consignas orales y escritas.
- Gestionar turnos en servicios de salud, servicios de reparación y mantenimiento.
- Calcular gastos y realizar rendiciones de cuentas.
- Registrar y comunicar mensajes, por escrito u oralmente, en forma comprensible y con discreción.
- Aplicar técnicas de cuidado de plantas de interior y exterior
- Prevenir riesgos y aplicar pautas de higiene en el trato con mascotas.

ENCUENTRO 8

GESTIÓN DOMICILIARIA

ACTIVIDAD 11: ¿QUÉ NECESITO SABER PARA REALIZAR TRÁMITES Y CÓMO ME ORGANIZO?

OBJETIVO

- Desarrollar habilidades para gestionar servicios del hogar.

TIEMPO ESTIMADO

120 minutos

RECURSOS

- Copias del Caso N° 12 (RD M2)
- Guías de calles y transporte público de la ciudad
- Pizarrón o papel afiche
- Marcadores o tizas

DESARROLLO

- a.** Presente una guía de las calles y medios de transporte público de la ciudad y explique cómo se usa. A través de varios ejemplos, muestre cómo ubicar un sitio (calle y numeración) y cómo encontrar en la guía los medios de transporte que llevan a ese sitio.
- b.** Proponga la conformación de tres grupos. Entregue a cada grupo una guía de calles y transporte público de la ciudad y el Caso N° 12 que le presentamos a continuación:

Caso N° 12

Usted está trabajando en una casa ubicada en la calle, n° y le han pedido que realice las siguientes gestiones:

- Pagar servicios en el Banco, ubicado en la calle, entre las calles y
- Solicitar turno en el dentista, en el consultorio ubicado en la calle, n°
- Realizar compras en el supermercado, ubicado en la calle....., entre las calles.....y



Recomendación para el/la instructor/a

Realice una breve introducción al tema explicando que la realización de actividades de gestión domiciliaria suele ser un requerimiento frecuente de los/as empleadores/as. Por lo tanto es necesario desarrollar habilidades para realizar trámites, administrar dinero, recibir y transmitir mensajes telefónicos, solicitar y atender a proveedores, ubicarse geográficamente en la ciudad y planificar tiempos.

- Retirar a los/las chicos/as del colegio, en la calle, entre las calles y

Utilizando la guía de calles y de transportes públicos, planifiquen el recorrido considerando las distancias y los horarios. Identifiquen el transporte público que puede llevarlos/as a cada sitio y cuánto dinero necesitan para los traslados. Tengan en cuenta que el banco cierra a las hs. y que los chicos salen del colegio a las hs.

- c.** En plenario, proponga a cada grupo que presente su producción y comenten sobre las posibles dificultades o dudas surgidas en el desarrollo del ejercicio.



Recomendación para el/la instructor/a

Complete los datos faltantes en la ficha con información del lugar donde se desarrolla el curso

ENCUENTRO 9

ACTIVIDAD 12: ¿CÓMO INTERPRETO LA INFORMACIÓN CONTENIDA EN UNA FACTURA DE SERVICIOS?

OBJETIVO

- Aprender a descifrar información para el pago de facturas.

TIEMPO ESTIMADO

60 minutos

RECURSOS

- Copias de facturas de servicios de agua, electricidad, gas, teléfono, cable, internet, impuesto inmobiliario de su localidad
- Pizarrón o papel afiche
- Marcadores o tizas



DESARROLLO

a. En plenario proponga que construyan, en forma colectiva, un listado de:

- Los servicios que se pagan en una casa particular
- Los lugares donde pueden pagarse

Registre el listado en dos columnas, una para los servicios y otra para los lugares de cobro de los mismos.

b. Distribuya borrar diferentes tipos de facturas de servicios y pida que identifiquen dónde figura el monto a pagar, las fechas de vencimiento (1º y 2º), los lugares de cobro habilitados y los horarios de atención.

c. Solicite luego voluntarios/as para que muestren al resto la información identificada en cada tipo de factura.

ACTIVIDAD 13: ¿QUÉ DEBO TENER en cuenta en la atención a PROVEEDORES/AS DE SERVICIOS?

OBJETIVO

- Desarrollar habilidades para solicitar y supervisar servicios de proveedores/as.

TIEMPO ESTIMADO

60 minutos

RECURSOS

- Copias del Caso N° 13 (RD M2)
- Pizarrón o papel afiche
- Marcadores o tizas

DESCARROLLO

- a. Proponga la conformación de dos grupos para trabajar con el caso que presentamos a continuación.

Caso N° 13

Antes de salir, la señora Beba le pide a Doris que llame al gasista y le pregunte cuándo puede venir a revisar el termotanque que no está funcionando bien. El número de teléfono, le dice, está anotado en la agenda que está en la cocina. Figura como gasista y el señor se llama Alberto.

Doris llama al gasista y mantienen esta conversación.

Gasista: Hola.

Doris: Hola, buenos días. Llamo de parte de la señora Beba para saber cuándo puede venir a la casa a revisar el termotanque.

Gasista: Puedo pasar esta tarde, alrededor de las dos. Pero dígame cuál es el problema, así me doy una idea de cuánto tiempo me puede llevar. A las tres tengo que salir para otro lado.

Doris: No sé, la señora no me dijo.

Gasista: Bueno, veo qué puedo hacer en ese ratito.

Cuando cuelga, Doris decide llamar a la señora Beba para saber cuál es el problema del termotanque antes de que llegue el gasista.

A las dos de la tarde, llega el gasista y Doris le dice que ha consultado a la se-

ñora y que el problema es que cada tanto el piloto se apaga solo. Deja al señor trabajando y ella sigue con sus tareas. Al cabo de un rato, el gasista la llama y le dice que ya está arreglado y que son \$120. Doris le paga y lo acompaña hasta la puerta.

Cuando regresa la señora Beba, Doris le cuenta que el termotanque ya está arreglado y que pagó \$120 por el arreglo. La señora Beba le pregunta: ¿qué dijo el gasista?, ¿por qué se apagaba el piloto? Doris se da cuenta que no le preguntó.

En esta situación Doris desarrolló tareas de solicitud, atención, seguimiento y pago de los servicios de un proveedor.

Analicen e identifiquen cuáles fueron los aciertos y los desaciertos de Doris y de Beba en el desarrollo de cada una de esas tareas. Propongan una forma de corregir los desaciertos.

- b.** En plenario, solicite a cada grupo que presente su análisis de la situación, los aciertos y desaciertos identificados y sus propuestas de solución. Promueva un intercambio sobre las discusiones que se dieron en el análisis del caso e invite a los/as participantes a describir situaciones similares que hayan experimentado.

Cierre el plenario explicando que la gestión de servicios domiciliarios que son prestados por proveedores diversos/as (electricistas, plomeros/as, gasistas, albañiles/as, etc.) no se termina en la solicitud y la atención de los/as mismos/as, sino que es muy importante realizar el seguimiento del servicio brindando, constatar que el trabajo fue realizado y que el desperfecto fue solucionado, antes de pagar por el servicio. Señale que es necesario pedir el comprobante o factura del pago, con la debida descripción del trabajo realizado y la garantía.

ENCUENTRO 10

ACTIVIDAD 14: ¿cómo PRESENTO LA RENDICIÓN DEL DINERO QUE ME DEJÓ MI EMPLEADOR/A?

OBJETIVO

- Desarrollar habilidades para la rendición del dinero en el desempeño laboral.

TIEMPO ESTIMADO

30 minutos

RECURSOS

- Copias de los Casos N° 14 y N° 15 (RD M2)
- Papel afiche o pizarrón
- Marcadores o tizas
- Hojas y lapiceras



DESARROLLO

- a. Proponga la conformación de dos grupos y entregue a cada uno los siguientes casos para trabajar.

Caso N° 14

El/la empleador/a dejó \$190 para gastos y la trabajadora doméstica los utilizó de la siguiente manera:

Vinieron a cobrar un seguro, \$47

Compró productos de limpieza por un valor de \$13,25

Pagó un remise para buscar a los chicos a la escuela, \$12,50

Pagó una factura de cable en un Pago Fácil, \$60

La vecina de enfrente le dio un dinero que le debía a la señora, \$93

¿Cómo debería presentar los gastos a el/la empleador/a?

Teniendo en cuenta los gastos y el dinero que le dio el/la empleador/a, ¿cuánto dinero le debería entregar?

Caso N° 15

El/la empleador/a dejó \$120 para gastos y el/la trabajador/a doméstico/a los utilizó de la siguiente manera:

Compró frutas y pan por un monto de \$12

Pagó al electricista que había realizado un arreglo el día anterior, \$40

Pagó una factura de la tintorería, \$13

Tenía \$27 que le habían sobrado del día anterior y que la señora Beba le dijo que los tuviera por si lo que dejaba para ese día no alcanzaba.

¿Cómo debería presentar los gastos a el/la empleador/a?

Teniendo en cuenta los gastos, el dinero que le dio el/la empleador/a ese día y el que le sobró del día anterior, ¿cuánto dinero le debería entregar?

- b.** En plenario, proponga a cada grupo que presente su producción y comenten sobre las posibles dificultades surgidas en el desarrollo del ejercicio. Explique que siempre que se maneja dinero ajeno, se debe rendir las cuentas correspondientes presentando las facturas, tickets o boletas de gastos.

También es aconsejable llevar un registro en forma escrita de los ingresos y los egresos. Finalmente confeccione con el grupo una planilla para volcar los datos. A modo de ejemplo le presentamos la siguiente:

Fecha	Detalle	Entra	Sale	Saldo

ENCUENTRO 11

ACTIVIDAD 15: LA ATENCIÓN TELEFÓNICA

OBJETIVOS

- Adquirir habilidades para una adecuada atención telefónica.

TIEMPO ESTIMADO

120 minutos

RECURSOS

- Copias de los Casos N° 16 y 17 y de la Planilla N° 18 (RD M2)
- Hoja de papel y lápiz

DESARROLLO

- a.** Invite a cuatro personas para que dramatizen los Casos N° 16 y N° 17. Pídales que asuman los roles según su elección.

Caso N° 16

Suena el teléfono. Doris atiende y ocurre este diálogo:

Doris: Hola.

X: Hola, está el señor Luis, por favor?

Doris: No.

X: A qué hora lo puedo encontrar?

Doris: No sé decirle.

X: Bueno, vuelvo a llamar, gracias.

Caso N° 17:

Suena el teléfono. Doris atiende y ocurre este diálogo:

Doris: Hola.

Empleado: Hola hablo del banco Galicia, ¿Está el señor Luis Uranga?

Doris: No señor.

Empleado: ¿Sabe dónde lo puedo ubicar?

Doris: No sé, pero si quiere le doy el celular.

Empleado: Bueno, démelo por favor.
Doris: Anote, 15- 4234-7698
Empleado: Muchas gracias señorita.
Doris: De nada, chau.

b. Explique que el resto de los/as participantes actuarán como observadores y deberán anotar sus comentarios sobre:

- ¿Cómo fue el desempeño de Doris en cada Caso?
- Enumeren los aciertos y los errores.
- ¿Qué consecuencias pueden traer los errores cometidos?

c. En plenario invite a los/las observadores/as a exponer sus comentarios. Coordine el análisis para arribar colectivamente a las conclusiones de cada caso y escríbalas en un papel afiche o pizarrón.

d. Por último, divida al grupo en dos y proponga a cada uno que recreen la escena del Caso N° 17 y del Caso N° 18, corrigiendo los errores cometidos por Doris.

e. En plenario, realice un intercambio de ideas en torno al papel de los/las trabajadores/as domésticos/as en relación con la atención telefónica.

Enfatice la importancia de:

- Realizar esta labor de manera adecuada y responsable
- Recibir los mensajes con cordialidad y amabilidad
- Ser discretos/as en el manejo de la información
- Transmitir los mensajes con claridad y precisión
- Registrar siempre el nombre de la persona que llama y el teléfono si fuera necesario
- Anotar los mensajes al momento de recibirlos, no confiar en la memoria

Es importante tener en cuenta que cada empleador/a debe especificar qué respuestas deben darse ante un llamado telefónico. En caso que no lo especifiquen, se debe preguntar. Por ejemplo, en el Caso N° 18, cabe la posibilidad de que Doris no supiera si estaba autorizada o no a dar el número de celular o del trabajo.

Reflexione con el grupo, sobre la necesidad de pautar con el/la empleador/a el uso del teléfono para llamadas personales, tanto para llamar como para recibir. También converse sobre la inconveniencia de dar el número de teléfono a personas de su entorno, salvo estableciendo su uso para casos de urgencia.

Por último entregue el siguiente esquema para registrar mensajes como un modelo posible.

Planilla N° 18

Datos a tener en cuenta en la recepción de mensajes:

Fecha..... Hora

Nombre y apellido

Mensaje

.....

.....

.....

.....

Teléfonos para comunicarse

Horarios para comunicarse

ATENCIÓN DE PLANTAS Y MASCOTAS

ACTIVIDAD 16: ¿QUÉ DEBO SABER PARA CUIDAR LAS PLANTAS?

OBJETIVO

- Reconocer los principales aspectos a tener en cuenta en el cuidado de las plantas.

TIEMPO ESTIMADO

120 minutos

RECURSOS

- Copias de la Ficha N° 7 (HC M2)
- Pizarrón o papel afiche
- Marcadores, tiza

DESARROLLO

- a.** En plenario, plantee la siguiente situación:



En la casa donde Doris trabaja hay un patio con muchas plantas. La señora le dice que cuidarlas es parte de su tarea. Doris le aclara que no sabe nada de plantas, pero que podría aprender si le enseña.

- b.** Solicite al grupo que escriban en pizarrón o papel afiche las preguntas que Doris debe hacerle a la señora para cuidar correctamente las plantas.

A modo de orientación, se presentan algunas de las preguntas posibles:

- ¿Se cuidan de manera diferente las plantas de interior y exterior?
- ¿Con qué frecuencia y de qué manera se riegan?
- ¿Las plantas se riegan de noche o de día? ¿Por qué?
- ¿Qué elementos son más apropiados para el riego?
- ¿Por qué a veces se les ponen las puntas amarillas a las hojas?
- ¿Qué aspecto puede presentar una planta cuando tiene bichos o plagas?
- ¿Qué se hace cuando las plantas tienen bichos?

- c.** Entregue una copia de la Ficha N° 7 a cada participante para su lectura y comentario en grupo.

Esta actividad se puede complementar con una visita a un vivero, donde puedan intercambiar con los/las especialistas información básica para el cuidado de las plantas.

ENCUENTRO 13

ACTIVIDAD 17: ¿QUÉ DEBO SABER PARA EL CUIDADO Y ATENCIÓN DE LAS MASCOTAS?

OBJETIVO

- Reflexionar y construir en grupo pautas para el cuidado de mascotas.
- Adquirir conductas de prevención de riesgos y de higiene en el trato con mascotas.

TIEMPO ESTIMADO

120 minutos

RECURSOS

- Copias de la Ficha N° 8(HC M2)
- Copias de la Consigna N° 7 (RD M2)
- Pizarrón o papel afiche
- Marcadores, tiza



Recomendación para el/la instructor/a

Las situaciones que presentamos se dan a modo de ejemplo. Le sugerimos agregar todas las que considere convenientes de acuerdo al grupo y al contexto. También puede solicitar a los/as participantes que aporten otros ejemplos.

DESARROLLO

a. Inicie la actividad invitando a los y las participantes a aportar sus conocimientos sobre el cuidado y atención de mascotas. Registre en el pizarrón o papel afiche los conceptos centrales en relación con la alimentación, la higiene, los paseos, detección de conductas atípicas. Proponga la lectura de la Ficha N° 8

b. Divida al grupo en dos. Entregue a cada uno una copia de la Consigna N° 7, de situaciones que pueden ocurrir en la interacción con mascotas. Proponga que analicen una por una, señalando errores y aciertos en las conductas y lo fundamenten.

Consigna N° 19

- El/la empleado/a cambia las piedras sanitarias del gato y seguidamente corta tomates para la ensalada.
- El/la empleado/a cambia el agua del bebedero del pajarito y no cierra bien la puerta de la jaula.
- El gato trae un pajarito en su boca y el nene de la casa intenta sacárselo.
- El/la empleado/a acaba de bañar al perro en el patio y cierra las puertas de la casa para que no entre.
- El/la señor/a llega a la casa y encuentra al bebé jugando con el alimento del perro.
- El/la empleado/a está cocinando y el gato está subido a la mesada.
- El gato y/o el perro está durmiendo arriba de la cama de el/la señor/a.

- El/la empleado/a sacó al perro a pasear y éste hizo caca en la vereda.
- El/la empleado/a observa que el plato de comida del perro está intacto desde la mañana. Cuando llegan los empleadores les comenta lo sucedido.

c. En plenario, proponga a cada grupo que presente sus producciones. En los casos que se hayan detectado errores, solicite a los/as participantes que describan cuál hubiera sido la forma adecuada de realizar la tarea.



Nota para el/la instructor/a

Para desarrollar este tema consulte la Ficha N°8 en HC M2

encuentro 14

revisión

ACTIVIDAD 18: REVISIÓN DE CONCEPTOS.
PLANTEO DE DUDAS Y PREGUNTAS

evaluación

ACTIVIDAD 19: ¿QUÉ APRENDÍ? ¿QUÉ NECESITO MEJORAR?

OBJETIVO

- Evaluar el grado de adquisición de los conocimientos y de desarrollo de habilidades y actitudes.
- Identificar los conocimientos, habilidades y actitudes que será necesario fortalecer.

TIEMPO ESTIMADO

120 minutos

RECURSOS

- 18 tarjetas numeradas, cada una con una de las preguntas sugeridas en la Consigna N° 20 (RD M2)
- Cubilete y 3 dados
- Copias de las Planillas N° 21, 22 y 23 (RD M2)



DESARROLLO

a. Explique que la evaluación tiene un sentido constructivo, ya que se trata de conocer o identificar lo aprendido y lo que es necesario seguir trabajando. Generalmente la evaluación está ligada a acciones puramente de control administrativo y son temidas. Sin embargo, en esta formación la evaluación no tiene como objetivo excluir ni señalar a nadie, sino que está pensada como una instancia más de aprendizaje en la que todos y todas puedan identificar los errores, las dudas y los temas que requieren más tiempo de trabajo. Señale que aprender a evaluar es también una competencia laboral que les ayudará a tener una mirada crítica sobre el propio desempeño.

b. Coloque en el piso o en una mesa, en forma de caminito, fichas de diferentes colores que deberán tener de un lado una pregunta y del otro un número. La numeración deberá ser del 1 al 18. Las fichas deberán colocarse de manera que no se vea la pregunta y que quede visible el número.

c. Proponga que se coloquen alrededor de la mesa o del camino y que de a uno/a vayan tirando los dados.

d. El número que arrojen los dados indicará el número de ficha que deben levantar para responder. Cuando una ficha ha sido respondida, se la colocará dada vuelta. El o la participante deberá tirar los dados nuevamente si el número que arrojan los dados corresponde a una pregunta respondida.

e. Cuando un o una participante no pueda contestar correctamente su pregunta, póngale que invite a un/a compañero que le ayude a elaborar la respuesta y luego la presente al grupo.

Consigna Nº 20

Ejemplos de preguntas

- ¿Cuáles son las precauciones más importantes que se deben tener cuando se tiene niños/as a su cuidado? ¿Por qué?
- Dentro de las tareas que el/la empleador/a le ha asignado, está el cuidado de los/as niños/as. Señale al menos cuatro tareas que no debe realizar, a menos que se lo solicite el/la empleador.
- Usted está cuidando a un niño/a de cinco años que le gusta jugar con el perro. En un momento lo ve tirándole de la cola e intentando subirse a “caballito”. ¿Qué hace usted? Fundamente su respuesta.
- Usted encuentra a el/la bebé a su cargo llevándose a la boca el trapo de rejilla embebido en lavandina. ¿Qué hace usted? ¿Qué errores encuentra en la situación? Fundamente su respuesta.
- Antes de salir el/la empleador/a le dice que Adrián (de 14 años) no tiene permiso para salir de la casa porque tiene que estudiar. Cuando sus padres se han ido, Adrián le avisa que se va a la casa de un amigo. ¿Qué hace usted? Fundamente su respuesta.
- ¿Qué debe preguntar al/la empleador/a para poder atender al adulto mayor de la familia?
- ¿Cuáles son las precauciones más importantes que se deben tener cuando se tiene un anciano/a a su cuidado? ¿Por qué?
- El/la empleador/a le pide que vaya a busca a los chicos a la escuela. ¿Qué aspectos debe prever para cumplir con la tarea?
- El/la empleador le pide que vaya a pagar una factura de gas y otra de teléfono. ¿Cuál es la información que tiene que identificar en la factura para cumplir con la tarea?
- Una amigo/a suyo/a es trabajador/a doméstico/a y le cuenta que tiene problemas con el/la empleador/a, porque a la hora de rendir cuentas siempre le faltan algunas monedas. Qué consejos sobre la rendición del dinero le daría a su amigo/a.

- ¿Qué aspectos no debe olvidar cuando atiende el teléfono en la casa donde trabaja?
- ¿Cómo debe ser la recepción y la transmisión de mensajes?
- Mencionar tres aspectos importantes a tener en cuenta sobre el cuidado de plantas.
- Mencionar tres aspectos importantes a tener en cuenta en el trato con mascotas.
- El/la jardinero/a antes de irse le dice que deberá volver al día siguiente porque no pudo terminar el trabajo. Usted ha concluido su horario y antes de irse llama al/la empleador/a a su trabajo para pasarle el mensaje de el/la jardinero/a. En la oficina no contesta nadie. El/la jardinero/a espera que le confirmen si puede volver al día siguiente. ¿Qué hace usted?
- El/la empleador/a le ha pedido que le haga las nebulizaciones a el/la nena/a. Cuando se dispone a hacerlo se da cuenta de que no sabe cómo usar el nebulizador. ¿Qué hace usted?
- El/la plomero/a fue a arreglar un caño del lavatorio que perdía. Al terminar su trabajo, le dijo el costo del arreglo y usted le pagó con el dinero que le había dejado el/la empleador/a. Más tarde, entra al baño y descubre que el caño seguía perdiendo. ¿Qué aspectos no contempló en el trato con el/la proveedor/a?
- Es la primera vez que le piden que vaya a buscar a la nena al club que está en una zona de la ciudad que usted no conoce. Consulta en la guía de calles y transportes e identifica el colectivo que la llevará. Al tomarlo, se equivoca y lo toma para el lado contrario. Cuando se da cuenta, ya es la hora de recoger a la nena. ¿Cómo resuelve la situación? Piense en todas las alternativas posibles.



Recomendación para el/la instructor/a

Fotocopie las preguntas, recorte y pegue una pregunta por tarjeta. Al enumerar las tarjetas procure que los temas queden mezclados. Si el número de participantes fuera mayor agregue preguntas contemplando que haya una pregunta por cada participante. Por último, entregue a cada participante una copia de las planillas de autoevaluación, para que sea completada en forma individual.

f. Por último, entregue una copia de las Planillas N° 21, 22 y 23 a cada participante y solicite que la completen en forma individual.

g. Una vez finalizada la tarea, solicite a cada participante que elija un ítem que desee comentar al resto del grupo.

ACTIVIDAD COMPLEMENTARIA

OBJETIVOS

- Reconocer posibilidades laborales vinculadas a las competencias desarrolladas en el módulo “Trabajamos en la atención de personas. Realizamos Gestiones domiciliarias”.
- Obtener información sobre ofertas educativas vinculadas a la formación en la atención de personas y gestión domiciliaria.

TIEMPO ESTIMADO

20 minutos

RECURSOS

- Pizarrón o papel afiche
- Copias del Diagrama N° 24 (RD M2)
- Copias de la Planilla N° 25 (RD M2)
- Marcadores, tiza

TIEMPO ESTIMADO

15 minutos

DESARROLLO

a. Dibuje un árbol con varias ramas en el pizarrón o papel afiche. En la base del árbol escriba “ATENCIÓN DE PERSONAS. GESTIONES DOMICILIARIAS”.

A su vez entregue una copia del Diagrama N° 24 a cada participante para que realice su registro.

b. Solicite a los/as participantes que enumeren profesiones u oficios vinculados a dicha actividad. A medida que las van nombrando escriba una en cada rama.

c. Una vez reconocidas las ocupaciones u oficios afines pregunte qué otras competencias deberían desarrollar para desempeñarse en dichas actividades.

Escríbalas en el pizarrón o papel afiche.

d. Con el objetivo de compartir información de interés para el grupo, solicite a los/as participantes que realicen un relevamiento de ofertas de formación en su zona vinculadas a las ocupaciones u oficios identificados en el mismo campo laboral.

Para ello entregue a cada participante una copia de la Planilla N° 25 y comente al grupo que la información relevada será compartida en el próximo encuentro.



Recomendación para el/la instructor/a

A continuación le presentamos las posibilidades laborales vinculadas a las competencias desarrolladas en este módulo. Le sugerimos agregarlas en el árbol de los oficios sino surgieran de los/as participantes:

- Atención y Cuidado de personas
- Cuidador de ancianos
- Cuidador de enfermos
- Cuidador de discapacitados
- Niñera
- Auxiliar de enfermería
- Prestador en servicios recreativos
- Auxiliar Materno Infantil
- Servicios a espacios verdes



mÓDULO 2

HERRAMIENTAS CONCEPTUALES

LAS CARACTERÍSTICAS DE LA COMUNICACIÓN¹

En diversas situaciones cotidianas de comunicación (en la calle, en el trabajo, en la escuela, en la televisión), las personas y los grupos con historias y costumbres diferentes entran en contacto, dialogan, discuten, se entienden o no, negocian o no, se ponen de acuerdo o no.

La forma de relacionarnos con “otros” depende, ni más ni menos, que de la calidad del proceso de comunicación en la vida diaria. Debemos, por lo tanto, tener en cuenta cuestiones tan básicas como que quien reciba nuestro mensaje entienda exactamente lo que quisimos transmitir, y que nosotros estemos entendiendo lo que se nos quiso decir.

El ser humano no sólo se comunica a través de las palabras, también utiliza los gestos, la vestimenta, el tono de la voz, la postura corporal, etc.; incluso cuando alguien no responde a una pregunta, en realidad está dando una respuesta, ya que permanecer en silencio también es una forma de comunicar.

Al emitir un mensaje una persona puede usar la voz, el tono, el volumen, los silencios, la velocidad o lentitud al hablar, de diferentes maneras, en función de lo que se proponga comunicar: certeza, convicción, veracidad, ambigüedad o contradicción con el contenido que está emitiendo. Quienes reciben el mensaje, no perciben cada dimensión por separado. La comunicación integra todos esos aspectos: el lenguaje verbal y las dimensiones no verbales.

Dichas dimensiones tienen un peso muy importante en lo que se comunica, pueden confirmar o descalificar el mensaje que se emite a través de las palabras, por lo que es muy importante tomar conciencia del modo en que nos comunicamos y qué se está comunicando a través de aquellos medios de expresión que no son las palabras.

Esta característica de la comunicación suele ser bien conocida por quienes ejercen una función de liderazgo. Cuando un/a líder político/a habla a la ciudadanía para convencerla sobre algo, acompaña el contenido verbal con determinados gestos, postura corporal, vestimenta, volumen y tono de voz, que pretenden acortar la distancia con la audiencia y agregar convicción, veracidad, certeza a lo que está diciendo. La efectividad del mensaje transmitido por el líder se verificará en los grados de adhesión que logre en su audiencia.

De igual manera, en el mundo laboral, la imagen personal - es decir, la vestimenta, el peinado, el cuidado personal, los olores -, así como los gestos, la postura corpo-

1. Texto basado en Grimson, Alejandro, “Interculturalidad y comunicación”. Grupo Editorial Norma. Buenos Aires, 2000.

ral y el lenguaje que se usa, son una carta de presentación frente a un/a futuro/a empleador/a. Como en el caso de el/la líder, la utilización de un tono de voz apropiado, de gestos discretos pero elocuentes y que apoyen las palabras, una postura corporal que transmita seguridad y respeto hacia el otro, juegan un papel importante en la impresión favorable que se quiere transmitir al interlocutor.

Por último, es importante considerar que la comunicación siempre se da en contextos específicos. Esto significa que las mismas palabras o gestos pueden tener significados diferentes en uno u otro contexto social o cultural. Por ejemplo, en la Argentina, que dos hombres (que no son parientes) se saluden con un beso al encontrarse o despedirse, es una demostración de amistad. Mientras que en Bolivia o Brasil este gesto sería recibido con mucha sorpresa y probablemente interpretado como una expresión de seducción. El gesto esperable en estos casos es que ambos hombres se estrechen las manos.

El hecho de que lo que se comunica dependa del contexto en el que se emite el mensaje, es un aspecto central para las relaciones laborales. Los ámbitos laborales - sea una oficina, un banco, una casa de familia, una escuela, un centro de salud, un taller metalúrgico, etc. -, son contextos en los que los y las trabajadores se comunican y al hacerlo, deben adecuarse a las pautas de comportamiento, los usos, las costumbres que rigen la dinámica cotidiana de ese contexto. Cuando esto no sucede, pueden generarse equívocos y conflictos.

La comunicación en el ámbito LABORAL

Aplicada al mundo laboral, la comunicación representa la capacidad de entregar y recibir información que contribuya a la inserción laboral, al mejoramiento del desempeño y al desarrollo de relaciones armónicas en el lugar de trabajo.

La realización de las tareas del servicio doméstico requiere de una buena comunicación con el/la empleador/a para lograr los mejores resultados. Cuando el intercambio de información es claro y se comprende bien el contenido de los mensajes, se disminuyen los riesgos de errores. Esto contribuye a la eficiencia y a la calidad de los servicios prestados, logrando un mejor desempeño laboral. Una buena comunicación facilita la construcción de un buen vínculo laboral y favorece la permanencia en el empleo.

Sin embargo, los malos entendidos forman parte del hecho comunicativo y muchas veces son fuente de dificultades en la relación laboral.

Puede ocurrir que el empleador o la empleadora al comunicar sus requerimientos, omita información porque la da por supuesta. El trabajador o la trabajadora, por inhibición no se atreve a preguntar, creyendo que al hacerlo se expone a mostrar algo que no sabe. Este desencuentro impacta desfavorablemente en el resultado de la tarea. Es importante pedir aclaraciones cuando no se entiende. Fingir que siempre se entiende todo, puede acarrear consecuencias perjudiciales para el trabajador.

Las diferencias culturales y sociales en los comportamientos, en las formas de realizar las tareas y en el uso del lenguaje, también pueden ser fuente de malos entendidos. Las personas inmigrantes se encuentran con frecuencia ante el desafío de adaptarse a pautas de comportamiento y usos del lenguaje distintas a las de su país de origen. Cuando estas diferencias no son consideradas por el/la empleador/a, pueden generarse dificultades en el vínculo laboral. Por ejemplo, el uso de los silencios y la discreción de las personas provenientes de la región andina, pueden ser interpretados como falta de interés, de iniciativa o pasividad por parte un/a empleador/a de origen urbano.

El diálogo es el recurso central para resolver los problemas de comunicación en el ámbito laboral. Para ello es importante:

- Escuchar, es decir, tener la disposición de atender, comprender y tomar en cuenta lo que el/la otro/a tiene para decir. No todas las personas tienen la capacidad de escuchar. A veces, quien escucha registra sólo algunos aspectos del mensaje del hablante; o escucha superficialmente mientras pone su atención en otras cosas, por ejemplo, en juzgar al/la interlocutor/a, en pensar en la próxima intervención, o en responder apresuradamente.
- Preguntar. La pregunta tiene un valor fundamental para el desempeño la-

boral. Está fuertemente arraigada la idea de que el trabajador o la trabajadora tiene que saber y resolver y que por lo tanto, preguntar es un riesgo de mostrar algo que no se sabe. Es importante preguntar para averiguar lo que no se sabe y para confirmar lo que se supone, es decir, para verificar supuestos y chequear la comprensión.

- Tomar conciencia que en la comunicación intervienen factores no verbales como los gestos, la postura corporal, el tono de la voz, la vestimenta. Es importante prestar atención a estos aspectos con el fin de no transmitir mensajes contradictorios o ambiguos.

LAS NECESIDADES BÁSICAS DE LOS NIÑOS Y NIÑAS

La construcción del vínculo:

En el cuidado de los niños y las niñas hay que tener en cuenta que los padres necesitan depositar toda la confianza en la persona que cuidará de ellos. A veces pueden mostrar cierto temor inicial, esto es común cuando no se conocen previamente y deberán ambas partes ir construyendo lazos de confianza y respeto mutuo que permitan a la empleada demostrar sus capacidades.

Los primeros días son los más difíciles, porque el niño o niña, el/la empleado/a y los padres deben atravesar momentos de adaptación a situaciones nuevas, tratando de comprender las necesidades del otro/a.

Para iniciar el proceso de adaptación, se debe contar con información referida a: costumbres en general del niño, horarios de comida habituales, horarios y posición que adopta para dormir (en el caso de los/las niños/as pequeños/as), horarios y costumbres de bañado, cambio de ropa y pañales (si corresponde), juguetes y juegos preferidos, etc.

¿Cuáles son los límites del trabajador o trabajadora en el cuidado de los/as niños/as?

La educación de los niños y de las niñas está a cargo de los padres, de modo que el/la empleado/a solamente deberá seguir la línea de educación que ellos le indiquen, sin intentar influir en concepciones religiosas, conductas, estilos de vida y valores en general. Es necesario recordar que el/la empleado/a no ocupa el lugar de la madre o el padre ni es miembro de la familia.

Es importante lograr la confianza del niño por medio de la verdad. Por ejemplo, contarle que la mamá y el papá deben trabajar, pero que volverán como siempre a casa. Escuchar sus dudas y contestarlas es un camino a la integración mutua pero esto no implica que deban ser cómplices, ni ocultar nada a los padres. La confianza de los padres también se logra desde la verdad y la honestidad en el desempeño de la tarea.

En caso de cuidar a niños y/o niñas en edad escolar, si la mamá o el papá no pueden colaborar en el cumplimiento de las tareas del chico, el/la empleado/a no debe realizarle las tareas, sino solamente organizar los horarios, acompañarlos y seguir sus itinerarios.

Es fundamental que el/la empleado/a doméstico/a mantenga el diálogo con los padres e informe todo lo que ha sucedido con el niño o niña. Comunicar por ejemplo, si ha comido bien, si ha ido al baño, si se cayó, si se golpeó, si durmió, etc.

Reconocer las necesidades básicas de los/las niños/as:

El/la empleado/a debe tener en cuenta que sus tareas en relación con el cuidado

de los niños serán diferentes si se trata de bebés, de niños que están comenzando el jardín de infantes o ya están en edad escolar. La edad de los mismos define necesidades y características de atención diferentes. Para comprender las tareas que se esperan en relación con su cuidado, es importante reconocer algunas características evolutivas. Este reconocimiento permite identificar el grado de autonomía o dependencia para resolver sus propias necesidades.

En el caso del cuidado de bebés, es importante saber que:

- Son altamente dependientes de un adulto para satisfacer sus necesidades.
- Necesitan muchas horas de sueño que deben ser respetadas y a medida que van creciendo están más tiempo en vigilia e interactuando con las personas y los juguetes.
- Van reconociendo a las personas que están a su alrededor progresivamente.
- Necesitan de la ayuda de un adulto para alimentarse.
- Van incorporando progresivamente distintos tipos de alimentos.
- Van adquiriendo habilidades motrices a medida que crecen y esto va acompañado de la posibilidad de incorporar distintos tipos de juegos y juguetes.
- Se llevan los objetos a la boca, por lo que es necesario ser muy cuidadosos de no dejar objetos pequeños a su alcance.
- Cuando empiezan a gatear se trasladan de un sitio a otro explorando y tocando las cosas a su alcance. También trepan escaleras, sillas, etc. , por lo que es necesario evitar riesgos de caídas.
- Van pudiendo manejar su cuerpo de manera progresiva, hasta llegar a ponerse de pie y caminar con ayuda de alguien.
- Van incorporando sonidos y empiezan a repetirlos.
- Las evacuaciones son muy seguidas cuando son muy pequeños y progresivamente se van espaciando.

A medida que van creciendo:

- Les gusta comer solos, al inicio lo hacen con la mano y de a poco incorporan el uso de la cuchara y/o tenedor.
- Empiezan a mostrar el rechazo y preferencia por determinados alimentos.
- Comienzan a colaborar para vestirse.
- Controlan esfínteres, luego de un proceso de aprendizaje que necesita del acompañamiento de los adultos.
- Adquieren el lenguaje, empiezan a contar y progresivamente resuelven operaciones matemáticas básicas.
- Multiplican y potencian sus posibilidades en relación con: el movimiento de su cuerpo, la incorporación de nuevos conocimientos, el lenguaje y las relaciones sociales.
- Abandonan de a poco el juego solitario, y empiezan a jugar con otros.
- Pueden ir apareciendo los miedos. Es importante que no se los asuste con historias de ogros o cucos y que, tampoco, se burlen de sus miedos minimizándolos o negándolos. Hay que escucharlos y permitirles expresar todos sus miedos.

PRECAUCIONES A TENER EN CUENTA EN EL CUIDADO DE LOS NIÑOS Y LAS NIÑAS

Cuidados de bebés:

- Darles la mamadera a upa, porque el afecto es importante y además, se evita que el/la niño/a se ahogue.
- No acostarlos/as con la mamadera en la boca.
- No dejarlos/as solos en el cambiador, mantenerlos/as en lugares seguros.
- Nunca dejarlos/as solos/as en la bañera.
- Dormirlos/as como acostumbra la mamá o el papá.
- Controlarles permanentemente el pañal.
- Las sillas del bebé deben estar alejadas de la cocina y del horno. No administrar ningún tipo de medicamentos, cremas, tes curativos, sin indicación de los padres.
- Cuidarlos de los mosquitos.
- Llamar al médico cuando tienen 38° o más de fiebre y seguir las indicaciones de la familia.

Cuidados de niños que ya se desplazan:

- Tapar los enchufes con objetos o colocar tapas para enchufes.
- Los platos y recipientes calientes no deben pasar nunca sobre los niños y deben ir siempre al centro de la mesa.
- Los mangos de las ollas y sartenes deben apuntar hacia la pared para no estar nunca al alcance de los/las menores.
- No deje el horno caliente abierto para que se enfríe.
- No tome té u otro líquido caliente con el niño en brazos, un movimiento brusco puede volcar la taza y producirle quemaduras.
- Remedios y productos tóxicos no se guardan jamás junto con los alimentos ni al alcance de los niños.
- Cuando se termina de usar un artefacto eléctrico se desconecta y se guarda con el cable enrollado.
- Encendedores, fósforos y chisperos, deben mantenerse fuera del alcance de los niños.
- Si hay piletas o piscinas, los niños jamás deben estar solos cerca de las mismas.
- No deben manipular pilas, es sumamente tóxico.
- Si hay animales domésticos, no perder de vista a los niños cuando juegan o se acercan a ellos.
- Cuidarlos de los mosquitos.
- Los lugares donde más suelen ocurrir accidentes en el hogar con los niños

son: la cocina, el baño y las escaleras. No hay que dejar que se trepen a las ventanas, a las alacenas o muebles que no estén amurados.

- Si se tiene que bañar a un niño muy pequeño, nunca se lo debe dejar solo en la bañera, ni permitirle que se pare para jugar.
- Mantener el piso limpio y no hay que dejar al alcance objetos de tamaño pequeño que puedan llevarse a la boca.

enFERMEDADES Y emergencias en LA atención DE niños Y niñas

- Es necesario conocer cuál es el estado de salud general del niño o niña.
- Conocer si sigue algún tratamiento o toma alguna medicación y qué se espera del trabajador/a en ese caso.
- Si toma remedios, cuáles son los horarios, cuál la dosificación y modo de ingerirlo. ¿Quiénes son las personas autorizadas a administrarlos?
- Nunca dar medicamentos que no sean indicados.
- Tener instrucciones de los padres para saber qué hacer en caso de emergencia. Por ejemplo, a quiénes llamar en primera instancia, alternativas posibles si no logra ubicar a los padres, cómo proceder.
- Tener a mano los números de teléfono de los padres y de los parientes más cercanos.
- Tener a mano dirección, teléfono del médico y del centro asistencial más cercano.
- Tener el carnet de la obra social o prepaga a mano.
- Tener algún dinero para taxi, remis o colectivo en caso de emergencia.
- No perder la calma, en un caso de emergencia los/as chicos/as necesitan tranquilidad y seguridad.

Cómo actuar ante accidentes caseros:

- **Los golpes:** cuando el golpe es leve carece de importancia, pero cuando el traumatismo es fuerte conviene aplicar frío ya que frena el hematoma. Si el golpe es en la cabeza, hay que evitar que el niño se duerma. En todos los casos se debe llamar a los padres y/o al servicio de emergencia, según lo acordado previamente.
- **Los raspones:** en algunos casos el “raspón” puede ser la puerta de entrada de una infección, por lo tanto se debe higienizar la zona haciendo correr sobre ella agua limpia y jabón. Si el sangrado no se detiene, la asistencia profesional es necesaria.
- **Las heridas:** al igual que con los raspones, se debe limpiar la zona con agua y jabón. Si se trata de una herida muy sangrante o profunda, acudir a un centro asistencial.
- **Las luxaciones:** llamamos luxación a la articulación que se encuentra fuera de su lugar. Suelen ser muy dolorosas. Las más comunes son las de hombro, codo y mano. Estas lesiones siempre requieren la asistencia de un especialista.

- **Mordidas de perros:** nunca les permita molestar a un perro que está comiendo o dormido y enséñeles a respetar esta norma en su ausencia. Enséñele a no correr frente a un perro desconocido, sino retirarse calmadamente. No deje niños pequeños solos en compañía de un perro o gato. Por muy amistosos que parezcan o hayan sido hasta la fecha, pueden dañar al niño. Si éste es mordido por un perro comprima la herida hasta que deje de sangrar, a continuación lávela cuidadosamente con agua tibia y jabón y llévelo al servicio de urgencia más cercano.
- **Caídas de altura:** si el golpe fue importante y parece haber daño interno o fracturas, no mueva a el/la niño/a si no es indispensable. Llame a una ambulancia.
- **Quemaduras:** retire al niño de la fuente de calor y vierta abundante agua fría sobre la piel quemada, aún antes de sacar la ropa. Retire la ropa sobre la piel quemada, coloque la zona quemada bajo la llave de agua fría por 10 minutos. Cubra con una toalla o tela limpia sin pelusas. No aplique ungüentos, desinfectantes, ni aceites. No rompa las ampollas que se forman en la piel. Lleve a el/la niño/a al Servicio de Urgencias, lo antes posible, incluso si la quemadura es pequeña.
- **Intoxicaciones:** si comprueba la ingestión de medicamentos, trate de determinar la hora y cantidad ingerida. Lleve al niño al Servicio de Urgencias junto con los envases del medicamento que el niño ingirió. Si se trata de inhalación de gas licuado, monóxido de carbono u otro tipo de gas: retire al niño del recinto y abra las ventanas para permitir corrientes de aire.
- **Asfixia por sofocación:** este es un síntoma provocado por la aspiración de un cuerpo extraño o líquido en la vía aérea, por ejemplo alimentos, pequeños juguetes u objetos diversos. El niño puede presentar una crisis de tos, ruido al respirar y cianosis (color azulado de la piel), e intentos desesperados por respirar. Pida auxilio, llame al servicio de emergencias. Luego, intente la extracción del cuerpo extraño con la maniobra siguiente: colocar al niño pequeño sobre las rodillas boca abajo y con la cabeza más baja que el cuerpo y aplicar varios golpes bruscos, con la mano, entre los omóplatos para desencajar el objeto produciendo una mayor presión en el pulmón. Si esto no sucede puede dar vueltas al niño y aplicar presiones bruscas con la palma de la mano bajo el tórax como empujando desde el abdomen hacia el tórax. Si después de varios intentos no logra su objetivo (que el/la niño/a respire y recobre su color rosado) realice respiración boca a boca hasta que llegue un profesional de la salud.

CUIDADO Y atención DE ADULTOS Y ADULTAS MAYORES

Los nuevos abordajes enfatizan la importancia de preservar el medio en el que la persona mayor se desenvuelve, así como su red de relaciones, para la conservación de su identidad.

Una persona mayor no debe ser tratada como un niño o un enfermo. Es una persona que a lo largo de su vida ha adquirido experiencia, que debió enfrentar y resolver una amplia gama de inconvenientes, que ha tenido hijos o no, que trabajó, etc. Por tal motivo, se la debe considerar como:

- Una persona con derecho de ejercer su libertad de elección y decisión.
- Una persona responsable de sus actos.
- Una persona con necesidades propias.
- Una persona a la cual respetar integralmente.

Si dentro del rol del/la trabajador/a está la atención de una persona mayor, ésta deberá tener información sobre la persona a cuidar: su carácter, sus costumbres, sus límites, sus dolencias, sus enfermedades, tratamientos, medicación, sus gustos, etc.

El envejecimiento es un proceso natural por el que se transcurre durante toda la vida, que se visualiza en la modificación del organismo debido al paso del tiempo. Estos cambios traen aparejada la limitación de las capacidades:

- Sensoriales: se ven afectados todos los sentidos, disminución de la audición, de la vista, del gusto, del olfato.
- Motoras: se ve afectada la capacidad de movimiento, la agilidad, los reflejos.
- Atención y memoria: se producen olvidos y hay menor concentración en las tareas.

Entre las problemáticas más habituales se pueden nombrar: una mayor vulnerabilidad a enfermarse y la necesidad de mayor cantidad de tiempo para la recuperación. Se es más vulnerable a los cambios climáticos, a los cambios de alimentación y de las rutinas diarias en general. También se presentan enfermedades psicológicas, como la depresión y distintos tipos de demencia senil.

Prevención de riesgos en la atención de personas mayores:

Es importante que el trabajador o trabajadora esté atento/a a situaciones o condiciones que pueden ser de riesgo para la persona mayor. Deberá tener en cuenta:

- Las caídas ocurren generalmente en el hogar, por tal motivo es necesario hacer una observación de los posibles riesgos ambientales.
- Las personas mayores no deben realizar movimientos bruscos y caminar con apuro.
- Las alfombras pequeñas aumentan el riesgo de caerse.
- Las personas mayores deben tener las cosas necesarias al alcance de su mano.
- En la noche se debe dejar prendida alguna luz en el baño, escaleras, o lugares de riesgo.
- Recomendar la colocación de barrales que ayuden a sostenerse y apoyarse en el baño.
- No mover las cosas de su lugar habitual.
- Recomendar el uso de calzado antideslizante.
- Si la persona toma medicamentos, conocer el tipo de medicación, dosis y frecuencia de la toma.

CUIDADO DE PLANTAS

Sobre el riego

¿Que tipo de agua usar? El agua de lluvia, es la ideal para el riego pero en caso de no disponer de ella el agua corriente resulta adecuada para todas las plantas. Si el agua de la zona es dura, puede formarse con el tiempo una corteza blanca en la superficie de la tierra. En este caso, se soluciona simplemente desprendiéndola cada cierto tiempo.

¿Cada cuánto regar?

Se recomienda no dejar nunca que el riego se convierta en una rutina, El intervalo puede variar mucho, desde el riego diario de algunas plantas en verano, hasta semanas que en invierno se deja de regar. Una manera de saber si hay que regar es introduciendo un dedo en la tierra para medir la humedad o sequedad de la misma. No hay que guiarse por la vista, suele pasar que la capa superficial de la tierra aparezca seca pero donde están las raíces esta húmedo. Hay que tener presente que la recuperación de una planta por exceso de agua es muy complicada.

¿Cuándo transplantar?

La mejor época es en primavera, de forma que tenga bastante tiempo para arraigar antes de la llegada del período de reposo. Cuando se transplante hay que hacerlo sin desarmar el terrón y a macetas solo un poquito más grandes porque si es demasiado grande no funcionará y se perjudicará el crecimiento.

¿Qué recipiente usar?

El recipiente más usado es la maceta de barro o de plástico. En ambos tipos de macetas se cultivan plantas perfectamente bien. Sus necesidades de riego son bastante distintas, por lo que si se cambia de un recipiente de plástico a otro de barro, supondrá cambiar la rutina de riego.

¿Cómo armar una maceta?

- Si la maceta se ha usado antes hay que lavarla bien. Si es nueva, (maceta de barro) se debe tener en remojo durante una noche antes de usarla.
- Ver que la maceta tenga orificios en la parte inferior para que escurra el agua.
- Cubrir el orificio de drenaje con cascotes, (trozos de macetas de barro, ladrillos). Hay que poner una capa delgada de compost de macetas sobre la capa de cascote.
- Cuidar las raíces y las plantas, que no se rompan ni tomen demasiada luz.
- Agregarle turba o resaca y comprimir la tierra para que no le entre aire a las raíces.
- Regar terminando el proceso.

Otros datos útiles

Las plantas se acostumbran a un lugar que tiene una temperatura y luz determinado, cuando se las cambia de lugar deben volver a adaptarse y en ocasiones no logran hacerlo, por lo cual se sugiere evitar, en lo posible, cambiarlas de lugar.

Las plantas de exterior necesitan luz y aire en abundancia, aunque entre este tipo de plantas hay diferentes formas de cuidado.

Los musgos, maderas que se colocan sobre la tierra, sirven para mantener la humedad, estas plantas no necesitan ser regadas a diario.

Las hojas pueden limpiarse con un algodón y agua.

CUIDADO DE MASCOTAS

Higiene:

- Utilizar guantes para higienizar los espacios del hogar y las jaulas.
- Desinfectar con agua y lavandina en dosis o un producto indicado por el/la empleador/a.
- No lavar prendas de los animales junto con las de las personas.
- Lavar las prendas que usan los animales a mano.
- No usar productos tóxicos en la limpieza-desinfección o como medio de prevención que los animales puedan ingerir.
- Cambiar piedras sanitarias regularmente.

Alimentación:

- Verificar que los animales tengan agua siempre fresca.
- Los platos de comida y agua deben higienizarse a diario.
- Los platos de comida no deben juntarse con la vajilla usada por las personas.
- Ser cuidadoso con los animales cuando (especialmente los perros) están comiendo. No molestarlos.
- Siempre que se deba acercarse a un animal hacerlo por delante, para que no se asusten y reaccionen.
- Si los animales están atados o en jaulas, cuidarlos de la exposición al sol / lluvia, etc.
- Siempre pedir instrucciones al/la empleador/a.

Paseos:

- Llevarlos siempre con correa.
- No dejar que se acerquen a los areneros de las plazas donde juegan los niños/as.
- Llevar bolsa para levantar las deposiciones.

Baño de perros:

- Se recomienda participar y observar una instancia de baño del animal.
- Organizar los elementos necesarios: shampoo, toalla, secador, cepillo, etc.
- Intentar que el perro entre al agua por sus propios medios.
- En la medida de lo posible usar duchador.
- Los perros se sacuden solos, y generalmente buscan una tela o toalla donde secarse.