



NDIS Quality
and Safeguards
Commission



NDIS Workforce
Capability Framework

Supervisión de Capacidades

Spanish | Español

Trabajar Juntos: Una Guía para los Trabajadores

Septiembre de 2023








Índice

Descripción de los íconos de usuarios.....	1
Introducción.....	2
Recursos relacionados con la supervisión	2
En esta guía.....	2
Uso de esta guía.....	3
Sección 1: cuándo tener conversaciones y cómo prepararse para ellas.....	4
Cuándo tener conversaciones.....	4
Cómo prepararse para las conversaciones.....	4
Registro de los resultados.....	5
Dar y recibir comentarios	5
Sección 2: Guía de Conversación.....	7
Creación del vínculo participante-trabajador	7
Capacidades del trabajador	8
Entender lo que es importante.....	8
Brindar apoyo	9
Hacer contacto.....	10
Otros recursos útiles	10

Descripción de los íconos de usuarios

Cada documento del Marco de Capacidades de la Fuerza Laboral del NDIS usa uno o más íconos para indicar el usuario(s).

Ícono	Descripción
	Participantes del NDIS
	Trabajadores
	Supervisores y gerentes de primera línea
	Altos directivos y líderes
	Proveedores del NDIS

Introducción

Como trabajador del NDIS, debes tener experiencia y capacidad para brindar los apoyos que necesitan los participantes, y eres responsable de hacerlo de manera segura y competente. Tus responsabilidades se describen en el [Código de Conducta del NDIS](#). Para ello, debes comprender lo que se espera de ti y asegurarte de que tienes las capacidades que necesitas antes de comprometerte con el trabajo. Pregúntale a tu supervisor si necesitas ayuda o tienes alguna duda.

Es posible que tu supervisor ya te haya explicado las capacidades que necesitas durante la inducción o al hablar de tu [acuerdo de desempeño](#). Esta guía te ayuda a comprender cómo aplicar dichas capacidades al brindar apoyo a un participante del NDIS y qué apoyo puedes pedirle a tu supervisor.

Los participantes del NDIS que se autogestionan pueden utilizar estos recursos como guía cuando trabajen con intermediarios (como los proveedores de plataformas) o con personas a las que contraten o empleen ellos mismos, como los empleados directos o trabajadores autónomos.

Los apoyos y servicios del NDIS que se brindarán a los participantes se describen en los planes, acuerdos de servicio y cronogramas del NDIS de los participantes. Estos documentos describen qué apoyos se brindarán. El [Marco de Capacidades de la Fuerza Laboral del NDIS](#) (el Marco) describe las capacidades que necesitan los trabajadores para brindar esas ayudas. Hacer realidad los planes de apoyo para cada participante individual requiere el esfuerzo combinado del trabajador, de su supervisor y de la organización, para así lograr los objetivos acordados. Participar en una comunicación continua y tripartita entre el participante del NDIS y su supervisor es una forma efectiva de hacerlo.

Recursos relacionados con la supervisión

Esta guía forma parte de un conjunto de recursos de "Supervisión de Capacidades" desarrollados por la Comisión del NDIS. Puedes ver el [conjunto completo de recursos](#) en nuestro sitio web o acceder a los recursos relacionados seleccionando los enlaces que aparecen a continuación. Al final de esta guía se comparten otros recursos útiles desarrollados por la Comisión de Calidad y Seguridad del NDIS (NDIS Quality and Safeguards Commission), (la Comisión).

Recursos relacionados con la supervisión

- [La Relación de Supervisión y Apoyo: Una Guía para Supervisores y Trabajadores](#)

En esta guía

Esta guía tiene dos secciones.

La primera sección contiene situaciones comunes que brindan oportunidades para hablar sobre las expectativas, pedir comentarios y acordar los pasos a seguir. También sugiere cómo puedes prepararte para estas conversaciones.

La segunda sección ofrece una serie de preguntas e indicaciones que puedes utilizar para guiar las conversaciones con tu supervisor y el participante del NDIS al que brindas apoyo. También incluye ejemplos para mostrar cómo se pueden utilizar las preguntas en diferentes circunstancias.

Uso de esta guía

Esta guía está pensada para utilizarse como apoyo para la comunicación tripartita. Puedes utilizarla como ayuda para pensar en la información que necesitas saber sobre el participante del NDIS al que asistes y en cualquier ayuda específica que puedas pedirle a tu supervisor. Es probable que tu supervisor ya esté usando estos recursos. De lo contrario, puedes avisarle que puede acceder a su propia versión de esta guía utilizando el enlace en la primera página. También hay una versión de esta guía disponible para los participantes.

Los trabajadores que trabajan con participantes del NDIS autogestionados también pueden utilizar estos recursos como guía cuando utilizan intermediarios, como proveedores de plataformas o si eres un empleado directo o autónomo.

Sección 1: cuándo tener conversaciones y cómo prepararse para ellas

Las relaciones sólidas y de confianza son la base de un buen apoyo, y la comunicación abierta y continua es la clave para relaciones laborales efectivas. Un entendimiento claro y compartido sobre las expectativas y responsabilidades es un primer paso esencial para establecer una buena relación de trabajo con un participante. Es igualmente importante hacer preguntas o plantear problemas, recibir comentarios, hacer sugerencias y ajustar la práctica para reflejar las necesidades o prioridades que cambian durante la prestación del servicio.

Cuándo tener conversaciones

Estos son algunos ejemplos de cuándo puedes utilizar la Guía de Conversación. Por supuesto, no todos los participantes se comunican verbalmente. Tanto tú como tu supervisor deben preguntarle al participante cómo quiere comunicarse.

Tú te estás uniendo al equipo de apoyo de un participante del NDIS: es posible que ya hayas brindado apoyo a otros participantes; sin embargo, debes entender las necesidades y expectativas específicas de cada participante nuevo con el que trabajas. Es posible que tu supervisor te pida que leas el plan de apoyo del participante y una descripción de lo que se espera, y te invite a revisar cualquier cosa de la que no estés seguro antes de empezar. Puedes utilizar las preguntas de la Sección 2 de esta guía como ayuda para pensar en cualquier pregunta específica que puedas tener.

Se produce un incidente o se está cerca de que haya un accidente en el trabajo: le informas a tu supervisor y acuerdan una hora para reunirse con el participante para hablar sobre lo sucedido, analizar las posibles causas y ver cómo asegurarse de que no vuelva a ocurrir. Tu supervisor registra el resultado para que el participante y todos sus trabajadores de apoyo estén al tanto de los nuevos arreglos.

Te comunicas regularmente para hablar sobre cómo van las cosas con el participante del NDIS al que asistes: utilizas este tiempo para plantear cuestiones sobre la mejor manera de ayudar. Por ejemplo, el participante del NDIS al que asistes quiere ir a hacer aeróbic acuático en el centro recreativo local y necesitará ayuda para entrar y salir de la piscina. Le avisas a tu supervisor y, con el participante, conversan sobre cómo lo harán. Tu supervisor hace los arreglos necesarios para que tú hables con el instructor de aeróbic sobre cómo ayudar al participante para que se sienta cómodo, seguro y disfrute de la clase.

Cómo prepararse para las conversaciones

Pensar con anticipación sobre los temas a tratar y sobre cualquier pregunta que quieras hacer te ayudará a sentirte preparado y a aprovechar al máximo las conversaciones.

Adaptación de las preguntas a tu situación: la Guía de Conversación de la Sección 2 presenta una serie de preguntas basadas en las capacidades del [Marco](#), que describen las actitudes, habilidades y conocimientos que se esperan de los trabajadores del NDIS. Es posible que algunas preguntas no sean relevantes para ti y puede ser que quieras sugerir otras. Selecciona los encabezados principales de la guía de conversación para vincularlos con las correspondientes capacidades centrales del Marco.

Según las necesidades de apoyo del participante del NDIS, es posible que también desees revisar **las capacidades adicionales de identidad** que necesitas para ayudar a los participantes aborígenes o de las islas del estrecho de Torres, o a aquellos con diversidad cultural y lingüística o LGBTIQ+.

También hay **capacidades especializadas adicionales** que puedes elegir para responder a las necesidades de apoyo específicas de un participante. Si los participantes necesitan ayuda para realizar actividades personales diarias de alta intensidad, encontrarás estas capacidades descritas en los [Descriptor de Habilidades de Apoyo de Alta Intensidad](#).

Registro de los resultados

Registrar los puntos clave de las conversaciones brinda al trabajador, el supervisor y el participante del NDIS, un recurso al que pueden acudir en futuras conversaciones. Las organizaciones tienen diferentes maneras de registrar esta información y es importante que comprendas tus responsabilidades en cualquier gestión formal de registros. También es importante que el participante pueda acceder fácilmente a un registro de lo acordado de la manera que más le convenga. Por ejemplo, podrían decidir enumerar los puntos principales que quieren que conozcan sus trabajadores en una nota en la nevera. Al registrar y compartir cualquier información personal o confidencial, es importante respetar la privacidad del participante y compartir únicamente la información que se tenga permiso para compartir. Habla de esto con tu supervisor si tienes alguna duda.

Dar y recibir comentarios

Las buenas relaciones laborales se basan en poder dar y recibir comentarios abiertos y honestos. Pedir comentarios, informar a la gente sobre cómo le está yendo y pedir ayuda cuando la necesitas demuestra tu compromiso con el desarrollo y la implementación de tus capacidades. Ser abierto y honesto sobre las cosas que te cuestan o con las que necesitas ayuda hace que sea más fácil para los demás ver qué pueden hacer para ayudarte. Este tipo de conversación abierta también es un sustento de las relaciones laborales saludables.

Los participantes del NDIS, tu supervisor y tus compañeros de trabajo tienen una rica experiencia de la que puedes aprender para desempeñar tu trabajo. Estos son algunos consejos que te ayudarán a pedir comentarios y aprovecharlos al máximo.

Decide sobre qué quieres recibir comentarios: un buen momento para preguntar cómo te está yendo es mientras aprendes algo nuevo. Por ejemplo, tienes que aprender a usar un elevador nuevo. Después de terminar el curso de manipulación y trabajar algunos turnos con un trabajador con más experiencia, ya estás trabajando por tu cuenta. Le preguntas al participante si puede pasar unos minutos contigo una vez finalizado tu turno para que te diga cómo estás haciendo tu trabajo. Siempre debes asegurarte de que el momento sea conveniente para la persona que brinda los comentarios.

Una respuesta como "sí, lo hiciste bien" no dice mucho. Preparar algunas preguntas con antelación te permitirá obtener más información. Por ejemplo:

- *"¿Cómo me fue con el uso del cabestrillo?"*
- *"¿Hay algo que pueda hacer para que te sientas más cómodo y seguro cuando usemos el elevador?"*
- *"¿Te sientes cómodo con la forma en que hablé contigo durante el turno?"*
- *"¿Hay algo más que pueda hacer para brindarte mi apoyo de mejor manera?"*

Controla tus emociones: recibir comentarios negativos puede ser difícil. Es posible que te pongas a la defensiva o te enfades si alguien no te escucha o si sientes que te critican injustamente. Está bien hacerle saber a la otra persona que la conversación te resulta difícil. También podrías sugerirle que se tomen un descanso y continúen una vez que hayas tenido tiempo de pensar en lo que te han dicho.

Agradece: los comentarios abiertos y sinceros son esencial para saber cómo estás haciendo tu trabajo. Dile a la persona que te brinda los comentarios que aprecias su tiempo y honestidad.

Solicita el apoyo que necesitas: los comentarios sobre tu trabajo te ayudan a descubrir dónde puedes hacer ajustes o mejorar. Esto puede ayudarte en tu puesto actual y para decidir cómo desarrollarte en el futuro. Habla con tu supervisor sobre cualquier tipo de apoyo que necesites y busca oportunidades para adquirir el aprendizaje y el desarrollo que necesitas.

Pide comentarios de manera regular: solicitar conversaciones periódicas para recibir comentarios tanto de tu supervisor como del participante del NDIS favorece las relaciones laborales y tu tarea. La frecuencia de estos intercambios dependerá de lo que sea práctico para todas las partes. Por ejemplo, podrían acordar con el participante dedicar un tiempo fijo al final de la semana para evaluar cómo van las cosas. Puedes comunicarte con tu supervisor por mensaje de texto después de cada turno y tener luego una conversación cuando lo necesites. Establecer un patrón fijo te brinda la oportunidad de abordar los problemas a medida que surjan, en lugar de esperar a la fecha de una conversación más formal sobre la evaluación de desempeño.

Sección 2: Guía de Conversación

Esta sección incluye preguntas que puedes hacerte para entender mejor las necesidades y preferencias de los participantes del NDIS, verificar si tienes las capacidades pertinentes y pensar cómo quieres que te ayude tu supervisor. También ofrece ejemplos prácticos de cómo estas preguntas podrían usarse en diferentes situaciones. Puedes hacer clic en cada uno de los encabezados para ver las capacidades centrales relevantes del Marco.

Creación del vínculo participante-trabajador

Preguntas que puedes hacerte:

- ¿Necesito aprender o ajustar mi estilo de comunicación o desarrollar nuevas habilidades para satisfacer las necesidades y preferencias de este participante?
- ¿Tengo claro quién más es importante en la vida del participante que quiere que conozca y que trabajemos juntos?
- ¿Tengo claro qué tipo de información puedo compartir y con quién la puedo compartir?
- ¿Tengo claro qué tipo de información debo transmitir a mi organización y cómo hacerlo?
- ¿Tengo claro con quién ponerme en contacto y qué papel podría desempeñar un tercero en la relación que tengo con el participante, por ejemplo, un administrador del plan o un proveedor de la plataforma?

Ejemplo: *Effie ha dicho que la privacidad es muy importante para ella. No quiere que sus trabajadores de apoyo se comuniquen con sus asistentes de apoyo conductual ni les compartan información sobre ella. Tu supervisor habla con Effie y acuerda cuándo y qué tipo de información tú debes compartir y con quién la puedes compartir para cuidar a Effie y respetar su privacidad.*

Ejemplo: *Nam emplea a sus propios trabajadores y quiere que trabajen en equipo para atender sus necesidades. Obtiene el consentimiento de cada trabajador cuando comienzan a compartir sus números de teléfono entre sí y con su pareja. Explica que está de acuerdo con que los trabajadores compartan información sobre sus necesidades de salud con otros trabajadores y con su pareja, luego de dar su consentimiento.*

Capacidades del trabajador

Preguntas que puedes hacerte:

- ¿Me siento seguro y preparado para prestar este apoyo?
- ¿Hay algún aspecto de este trabajo que me haga sentir estrés o ansiedad? ¿Hay algo de lo que quiera hablar o que pueda ayudarme a gestionar esto?

Ejemplo: Eres un trabajador de apoyo con experiencia y acabas de terminar un curso breve sobre nutrición entérica como preparación para ayudar a una participante de cinco años que depende de la alimentación por sonda. Si bien el curso fue bueno para aprender los principios generales, sabes que las necesidades de cada participante son diferentes. Su madre, Gina, es experta en ayudar a su hija y te mostrará exactamente cómo hacerlo. Tu supervisor también asistirá para observar cómo van las cosas. Leíste el *Descriptor de Habilidades de Apoyo de Alta Intensidad para la Nutrición Entérica* y anotaste algunas cosas que querrás revisar con Gina y tu supervisor.

Ejemplo: Una participante que ha estado recibiendo apoyos durante un tiempo te ha dicho recientemente que ha cambiado su nombre de Belle a Beau y que ahora se identifica como no binario. Quiere que todos usen el pronombre "elle". Has realizado el curso *Rainbow Awareness* ofrecido por tu organización, pero esta es la primera persona a la que brindas apoyo que se identifica como no binaria y a ti te preocupa equivocarte, por ejemplo, usando un pronombre incorrecto. Hablas con tu supervisor y este se encarga de que un compañero de trabajo que se identifique activamente como parte de la comunidad *LGBTIQA+* te explique por qué el lenguaje es importante, y también te sugiere que plantees tus inquietudes a Beau con antelación. Beau te asegura que entiende que a veces puedes cometer un error, pero valora que estés haciendo un esfuerzo por cambiar. Acuerdas con Beau que van a hablar sobre cómo van las cosas con regularidad para que puedas hacer cualquier pregunta en cuanto surja.

Entender lo que es importante

Preguntas que puedes hacerte:

- ¿Tengo claro qué es importante para este participante del NDIS y cómo puedo ayudarlo a lograrlo?
- ¿Necesito ayuda o información adicional para entender lo que necesita este participante?

Ejemplo: Jill ha vivido en una casa de salud durante años y está entusiasmada con la posibilidad de mudarse a un lugar sola. Acabas de empezar a brindar apoyo a Jill y sientes que no están en la misma sintonía. Todo lo que tú dices parece que la hace enojar o sentir molesta. Le dices a tu supervisor que quieres cambiar de turno.

Tu supervisor se ocupa de que aprendas más sobre la práctica en casos de trauma. Esto te da una perspectiva completamente nueva sobre por qué Jill ha sido tan quisquillosa. Tu supervisor también organiza una conversación contigo y con Jill. Jill explica lo importante que la mudanza es para ella y que le preocupa que no salga bien. Tú le pides a Jill que describa cómo sería "que las cosas salieran bien" y hablas sobre cómo brindarle apoyo cuando se sienta ansiosa. También aceptas ir con Jill a su próxima reunión con el coordinador de apoyo para explorar cómo puedes ayudarla a hacer que la mudanza sea un éxito.

Brindar apoyo

Preguntas que puedes hacerte:

- ¿Tengo claras las preferencias, situaciones o factores desencadenantes que podrían afectar la forma en que debo brindar apoyo a este participante?
- ¿Hay algún riesgo específico asociado con el apoyo a este participante y tengo claro cómo manejarlo? Recuerda que esto requiere comprender lo que quiere el participante, así como las políticas y procedimientos de tu organización.
- ¿Qué sé acerca de las fortalezas actuales de este participante? ¿Sé cómo apoyar a esta persona de manera que desarrolle su confianza y sus habilidades para tratar de conseguir lo que le importa? ¿Quiero intercambiar ideas sobre cómo hacerlo?

Ejemplo: Angelo es un joven que recibe apoyo para vivir con su autismo. Te explica que a menudo se pone nervioso si el ambiente es demasiado ruidoso o muy iluminado. Recientemente, Angelo sugirió que le gustaría salir más y hacer amigos nuevos. A ti te preocupa cómo manejar los riesgos y le pide consejos a tu supervisor. Los tres se sientan juntos para planificar cómo hacer esto para que Angelo se sienta seguro y tenga un plan sobre lo que quiere que hagan si comienza a sentir ansiedad o estrés.

Ejemplo: Eric vive en una casa de forma independiente y tiene como compañía a Trixie, una perra. Trixie duerme en la habitación de Eric. Hace poco, ayudaste a Eric para que se trasladara de la cama a su silla y Trixie se interpuso. Fue bastante peligroso y los dos casi se caen al piso. Te das cuenta de que esto es algo que fácilmente podría afectar a otros trabajadores y lo informas a tu supervisor. Los tres se sientan juntos para analizar la mejor manera de que todos estén a salvo. Deciden dejar a Trixie afuera de la habitación al hacer futuros traslados y el supervisor informará a los demás trabajadores de apoyo sobre este nuevo acuerdo.

Hacer contacto

Preguntas que puedes hacerte:

- ¿Qué tan bien creo que estoy ayudando a este participante? ¿Qué me indica que las cosas van bien? ¿Hay áreas en las que considero que necesito más formación o más apoyo?
- ¿Le he consultado al participante qué es lo que funciona bien y le pregunto si le gustaría hacer algún cambio en la forma en la que le brindo apoyo?
- Si un participante se muestra reacio o incómodo a la hora de dar comentarios, ¿qué puedo hacer para ayudarlo?

Ejemplo: *En general, Rhonda está contenta con el apoyo que recibe de Nan, aunque últimamente parece que pasa mucho tiempo hablando por teléfono. Rhonda no ha planteado esto porque no quiere molestar a Nan y, si se lo menciona al proveedor de servicios, le preocupa que eso meta a Nan en problemas.*

Acordar de antemano cómo y cuándo comunicarse puede ayudar a lidiar con las conversaciones difíciles. Rhonda y Nan acuerdan hacerse un tiempo una vez cada quince días para tomar un té y conversar sobre cómo van las cosas en general.

Rhonda descubre que Nan tiene una hija que ha estado enferma y estaba consultando a la guardería si estaba bien. Nan se da cuenta de que ha estado un poco distraída y se las arregla para que el centro se contacte con su pareja si hay algún problema con su hija durante las horas de trabajo.

Otros recursos útiles

- [El Marco de Capacidades de la Fuerza Laboral del NDIS](#): describe las actitudes, habilidades y conocimientos que requieren todos los trabajadores, incluidos los supervisores, y los comportamientos que se puede esperar ver.
- [Código de Conducta del NDIS](#): promueve una prestación de servicios segura y ética al establecer las expectativas de conducta tanto de los proveedores como de los trabajadores del NDIS.
- [Código de Conducta del NDIS: Orientación para los Trabajadores](#).
- [Descriptor de Habilidades de Apoyo de Alta Intensidad](#): orientación para los proveedores y trabajadores del NDIS que brindan apoyo a los participantes en actividades personales diarias de alta intensidad.
- [Guía de Opciones de Carrera](#): ayuda a los trabajadores actuales a explorar opciones de desarrollo para profundizar sus capacidades en su trabajo actual o buscar otras oportunidades profesionales en el sector de la discapacidad o en el sector de la atención en general.