



Comunicaciones

Temas para este módulo:

La diferencia entre relaciones personales y profesionales.

Las habilidades de la escucha activa.

Los mensajes "Yo".

Vivir con compañeros de cuarto.

Preguntas claves:

- ¿Cuál es la diferencia entre una declaración "Yo" y una declaración "Tú/Usted"?
- ¿Cuáles son algunas maneras de llevar a cabo la escucha activa?
- ¿Qué información debe recopilar antes de poder llamar al propietario para notificarle sobre un problema?

Recuerde:

Incorporar los Mensajes "yo"

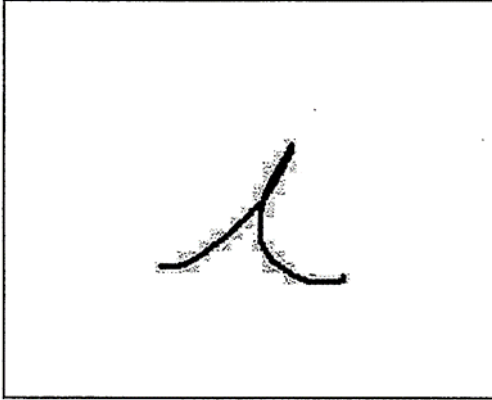
- **Cuando** (declare los hechos: ¿qué debe repararse o cambiarse? Evite utilizar las palabras TÚ o USTED aquí)
- **Me siento** (aquí debe expresar un sentimiento: enojado, decepcionado, frustrado, confundido, contento, triste...)
- **Porque** (¿de qué manera los está afectando a usted/su familia? ¿qué ha hecho ya para corregirlo?)
- **Podría por favor** (¿qué desea/espera que suceda?) o **podríamos por favor** (me gustaría que...)



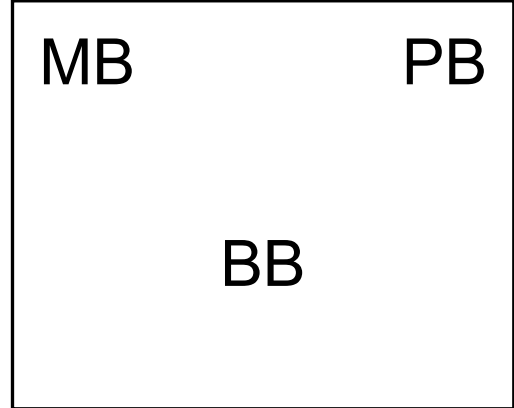


Actividad de escucha

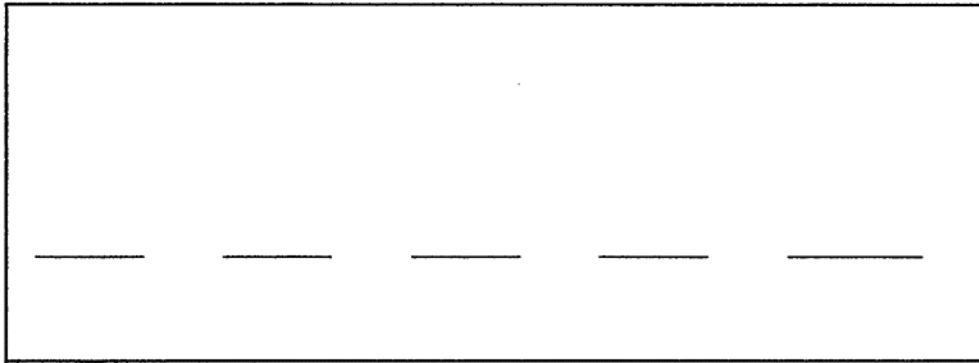
1



2



3



4

5

Tomado de *Warmups for Meeting Leaders*, Sue Bianchi, Jan Butler, y David Richey. San Diego, California: University Associates, 1990.





Los mensajes "yo"

Cuando (Solo declare los hechos: ¿qué debe repararse o cambiarse? Evite utilizar las palabras **TÚ** o **USTED** aquí.)

Me siento (Aquí es necesario expresar un sentimiento: enojado, decepcionado, frustrado, confundido, contento, triste...)

Porque (Aquí es necesario expresar un sentimiento: enojado, decepcionado, frustrado, confundido, contento, triste?)

Podría por favor: (¿Qué es lo que desea que suceda? ¿Qué desea o espera que pase? ¿Podemos por favor... me gustaría que...)





Cuadro de sentimientos

Lista de sentimientos

	Contento	Triste	Enojado	Otros sentimientos		
	Tranquilo	Avergonzado	Molesto	Temeroso		
	Alegre	Terrible	Fastidiado	Ansioso		
	Confiado	Decepcionado	Destruyivo	Avergonzado		
	Complacido	Desalentado	Indignado	Aburrido		
	Encantado	Pesimista	Frustrado	Confundido		
	Emocionado	Herido	Enfurecido	Curioso		
	Gustoso	Solo	Furioso	Apenado		
	Querido	Desdichado	Malhumorado	Envidioso		
	Orgullosa	Arrepentido	Irritado	Temperamental		
	Relajado	Inconforme	Enfadado	Responsable		
	Satisfecho	Poco querido	Malintencionado	Asustado		
	Tonto	Reservado	Violento	Penoso		
	Excelente			Incómodo		
	Agradecido			Preocupado		
www.RewardCharts4Kids.com						

De: Rewardcharts4kids.com





La escucha activa

- Mire de frente a la persona que está hablando.
- Enfoque su atención en lo que está diciendo.
- Permita que la persona termine de hablar antes de hacer preguntas o responder.
- Cuando la persona termine, repita con sus propias palabras lo que entendió de lo que él o ella dijo.
- Pregunte a la persona si cree que lo que usted entendió es correcto.
- Responda a lo que dijo la persona.

Los mensajes positivos

- Tome posesión del mensaje. Utilice la palabra "yo", y no "tú", "usted", "ellos" o "nosotros."
- Hable de un tema a la vez. No aborde una larga lista de temas uno por uno.
- Describa los hechos:
 1. ¿Qué debe repararse o cambiarse?
 2. ¿Qué ha hecho ya para solucionarlo?
 3. ¿De qué manera está afectándolos a usted y a su familia?
 4. ¿Qué es lo que desea/espera que pase?
- No insulte a la otra persona ni le hable sobre lo que él o ella ha hecho. Esto pondrá a la otra persona a la defensiva y cumplirá con sus expectativas negativas.
- Comience una conversación en una situación conflictiva únicamente cuando se encuentre tranquilo y pueda mantenerse así.





El uso de los mensajes "yo"

Escenario 1

Cuando se despertó esta mañana, encontró una gotera en su baño proveniente de la propiedad en renta del piso superior. Además del desorden y el hecho de que el agua dejó el piso resbaloso, está causando daño a las baldosas del techo.

No ha hablado con el propietario en varios meses, pero ha escuchado a otros inquilinos quejarse de que no arregla las cosas. Lo llama y le dice...

Escenario 2

Chris es un padre soltero con tres hijos, de 5, 8 y 10 años. Acaba de volver del trabajo y de recoger a sus hijos de la escuela. Su horario de trabajo es de 6:30 a. m. a 3:00 p. m. Es un día lluvioso. Los tres niños están jugando en el pasillo, persiguiéndose y gritando.

Usted, su vecino, considera que los niños parecen estar aumentando el volumen. Usted trabaja de 11:00 p. m. a 7:00 a. m. y simplemente desea dormir. Toca la puerta de Chris y le dice...

Escenario 3

Usted es responsable de pagar la calefacción y la electricidad a la compañía eléctrica. Cuando se mudó hace tres meses, estaba trabajando alrededor de 40 a 50 horas por semana. Apenas conseguía cubrir el alquiler y otras cuentas. La cuenta de la luz por lo regular es de entre \$60 y \$70 al mes.

Ahora tiene menos trabajo y únicamente está trabajando de 30 a 35 horas por semana. El mes pasado no pagó la cuenta de la luz y acaba de llegar la cuenta de este mes. Su deuda es de \$160 y no tiene el dinero para pagarla. Llama a la compañía eléctrica y les dice...

Escenario 4

Cuando se mudó hace dos meses, notó en el formulario de registro de llegada que dos ventanas no tenían pantallas. Esto representa una infracción al código de vivienda. Cuando entregó el formulario de registro al propietario, le mencionó que hacían falta esas pantallas. Ella le dijo "tendré que pedir las". No ha pasado nada desde entonces. El clima está comenzando a calentar y le gustaría abrir sus ventanas. Usted hace/dice lo siguiente para abordar el asunto...

Escenario 5

Cuando se mudó con su amigo, ambos firmaron el contrato de arrendamiento. Durante los primeros siete meses, las cosas funcionaron razonablemente bien. Ahora, apenas se hablan y han comenzado a guardar su comida bajo llave en habitaciones separadas. Su compañero de cuarto amenazó recientemente con mudarse. Usted hace/dice lo siguiente para abordar el asunto...





Información básica para cuando se necesiten reparaciones

Si algo no funciona en su unidad de alquiler, primero averigüe si se trata de algo que pueda solucionar usted mismo. Destapar el inodoro o un lavabo, cambiar bombillas o reemplazar las baterías de un detector de humo son cosas que la mayoría de los propietarios requiere que los ocupantes resuelvan por sí mismos. Si no está seguro, consulte su contrato de arrendamiento o llame al propietario.

Si se trata de algo que claramente el propietario debería resolver:

Llame al propietario o a su agente; el nombre y número telefónico deben encontrarse en su contrato de alquiler. Antes de llamar al propietario, reúna la siguiente información:

- ¿Qué sucedió?
- ¿Cuándo lo notó?
- ¿Qué ha hecho ya para solucionarlo?
- ¿Qué es lo que desea que se haga?

Proporcione al propietario la siguiente información:

- Qué es necesario reparar (sea tan específico como pueda).
- Qué tipo de problema le está causando.
- Su nombre y dirección.
- Horarios en los que preferiría que se realizaran las reparaciones.

Pregunte su nombre a la persona que responda su llamada. Pregunte cuándo puede esperar que se realicen las reparaciones. Tome notas de su conversación y consérvelas hasta que la reparación se haya completado.

Si la reparación no se realiza al momento prometido...

Espere dos días; posteriormente escriba una carta al propietario en la que repita la información de su mensaje telefónico e indique lo que se le dijo en la conversación telefónica, junto con el nombre de la persona con la que habló. Sea cortés pero firme en su carta y en otras comunicaciones. Conserve una copia de la carta. La guía de estudio número 5 es un ejemplo de carta que puede utilizar como referencia.

Si el propietario no ha hecho reparaciones luego de múltiples solicitudes...

Comuníquese con alguien en el Centro de Recursos para Inquilinos, quien podrá asesorarlo sobre qué hacer ahora. Dependiendo de la situación, es posible que se le aconseje reportar el problema a un inspector local de construcción, tomar medidas específicas con el propietario, encontrar un mediador o presentar una queja con una agencia de protección al consumidor.





Ejemplo de carta para solicitar una reparación

7 de enero de 2016 (la fecha del presente)

Jane Smith
Sunrise Rental Units
1111 Eastview Blvd.
Somewhere, WI 55555

(Este debe ser el nombre y dirección completos como aparecen en el contrato de la persona a la que debe informar sobre la necesidad de reparaciones.)

Estimada Sra. Smith:

Nos comunicamos por primera vez con su secretario, Jim Jones, el 4 de enero de 2016, para comunicarle la falta de agua caliente en nuestra unidad de alquiler. Notamos por primera vez el problema esa mañana cuando nos estábamos duchando. El Sr. Jones nos indicó que le pediría a alguien que lo revisara ese mismo día.

Llamamos nuevamente el 5 de enero, y el Sr. Jones dijo que la persona encargada del mantenimiento había estado ocupada, pero que sin duda pasaría ese mismo día.

Han pasado ya varios días y aún no tenemos agua caliente. No me es posible limpiar correctamente la unidad de alquiler sin agua caliente y mis hijos se quejan por tener que ducharse con agua fría. (Sea específico en cuanto a la reparación, cuándo notó el problema por primera vez, qué ha hecho para solucionarlo y comunicaciones previas para solicitar reparaciones.)

Le ruego llamarme para proporcionar una fecha fija en la que podamos esperar la realización de la reparación. De no tener respuesta suya para el 12 de enero, me comunicaré con el departamento de inspecciones de construcción. **(No haga amenazas a menos que sepa que puede cumplirlas de forma legal y que tenga medidas específicas en mente. Por ejemplo, no amenace con retener el pago del alquiler a menos que haya consultado a un abogado o una agencia que asesora a inquilinos.)**

Atentamente,

Jill Nelson
Unidad de alquiler 201, Sunrise Circle
Somewhere, WI 55555
Teléfono 234-5678





Destrezas para la vida: Vivir con compañeros de cuarto

ELEGIR UN COMPAÑERO DE CUARTO

- Friends do not always make good roommates.
- Los amigos no siempre son buenos compañeros de cuarto.
- Si planea compartir una habitación, debe considerar los hábitos de sueño y de limpieza de la otra persona.
- ¿Sus horarios de trabajo son compatibles?
¿Alguno de ustedes dormirá mientras el otro está despierto haciendo ruidos en el departamento?
- Ponga mucho énfasis en los hábitos de limpieza. Ambas personas pueden considerarse desordenadas. Sin embargo, hay una diferencia entre lavar los platos cada dos días y lavar los platos cada mes.
- ¿La persona fuma, bebe o usa drogas? De ser así, ¿es más o menos de lo que puede tolerar?
- ¿La persona tiene algún pasatiempo? Hay una gran diferencia entre coleccionar sellos postales y tocar la batería, especialmente si a la persona le agrada practicar su pasatiempo a las 3 a. m.
- ¿La persona tiene mascotas?
- ¿La persona tiene una pareja que podría convertirse en un tercer compañero de cuarto?
- ¿La persona tiene amigos que pasarán mucho tiempo en el departamento?
- ¿La persona ha tenido problemas económicos?
- ¿Tienen creencias políticas y religiosas similares? De no ser así, ¿ambos están dispuestos a reservarse sus opiniones o disfrutar de debates amistosos?
- Por último, ¿la persona es amable y considerada? Cuando surjan diferencias, es más probable que una persona cortés esté dispuesta a cambiar.

SER UN COMPAÑERO DE CUARTO

- Considere su propio comportamiento. ¿Está infringiendo los derechos de otros?
- Sea honesto. Ser franco y directo puede ayudar a resolver y prevenir problemas.
- No deje que los problemas se acumulen. Aborde los problemas a medida que sucedan. Utilice capacitación de asertividad para ayudarlo a pedir de forma correcta a su compañero de cuarto que modifique algún comportamiento.
- Si ha pedido a su compañero de cuarto que cambie su comportamiento, dele la oportunidad de cambiar. Agradézcales por hacer el intento de cambiar. Esto es más efectivo que molestarlos constantemente.
- Sea flexible en cuanto al estilo de vida de su compañero de cuarto. Quizás no sea similar al suyo, pero, mientras no se esté haciendo daño a sí mismo o a otros, no intente imponer su voluntad a la otra persona. Si se trata de algo molesto, háblelo y obtenga el punto de vista de la otra persona. Si el estilo de vida de una persona aún causa mucho conflicto, probablemente es momento de separarse.
- No permita que se aprovechen de usted. Sea asertivo cuando piense que su compañero de cuarto está haciendo peticiones poco razonables. Si no lo hace, guardará resentimiento y la relación se deteriorará.
- Acepte que en ocasiones tendrán puntos de vista diferentes. Incluso las mejores relaciones encuentran momentos difíciles. Cuando haya desacuerdos en la relación, en ocasiones es necesario aceptar que no convencerán al otro de su punto de vista. Si se trata de un asunto que es demasiado personal o molesto, quizás sea necesario que busque otro lugar dónde vivir.

Fuente: Life Skills for Vocational Success Chapter 1 Handouts 13, 14, 15—<http://www.workshopsinc.com/manual/>





Contrato de compañeros de cuarto

El presente contrato se celebra entre los compañeros de cuarto nombrados en el presente, que han firmado un contrato de arrendamiento para una unidad de vivienda compartida, el cual designa a los compañeros de cuarto como responsables del cumplimiento todos los términos del contrato de manera conjunta y solidaria.

La celebración de este contrato de compañeros de cuarto no altera la responsabilidad conjunta y solidaria de los ocupantes conforme al contrato de alquiler con el propietario. Sin embargo, puede utilizarse en caso de que surja un conflicto entre los compañeros de cuarto.

Dirección de la unidad de alquiler _____

Plazo del arrendamiento _____ hasta el _____

Nombre	Alquiler mensual	Depósito de garantía	Habitación que ocupará
	\$	\$	
	\$	\$	
	\$	\$	
	\$	\$	
	\$	\$	
	\$	\$	

Si los compañeros de cuarto cambiarán de habitaciones o pagarán distintas cantidades del alquiler en cualquier momento, dichos cambios deben indicarse en la sección superior. Cualquier compañero de cuarto que no pague alguna parte o la totalidad del alquiler indicado previamente será responsable ante el propietario o ante cualquiera de los compañeros de cuarto que hayan pagado algún monto adicional a causa del compañero de cuarto moroso.

Depósito de garantía

Cada uno de los compañeros de cuarto ha pagado un depósito de garantía correspondiente al monto indicado más arriba. Los compañeros de cuarto se dividirán el reembolso del depósito de garantía de conformidad con la cantidad que cada ocupante pagó originalmente, según lo indicado en este contrato. Cuando un compañero de cuarto específico sea claramente responsable de generar tarifas y daños a las instalaciones (lo que incluye cargos por retrasos y costos de limpieza) dicho compañero de cuarto pagará la totalidad de tales tarifas y daños. Los compañeros de cuarto acuerdan compartir en partes iguales el costo de todas las demás tarifas y daños que se presenten.

Recibos de servicios públicos

Los recibos de servicios estarán a nombre _____

El monto del recibo se dividirá en partes iguales/de la siguiente manera (marque una de las opciones, por ejemplo, debido a que uno de los compañeros de cuarto tiene un aire acondicionado o un refrigerador personal):

La persona que pagará los cargos por retraso en el pago de los servicios será





La factura del teléfono

La persona que pagará los cargos por retraso en el pago de los servicios será _____

The local phone bill will be divided (strike one) evenly/as follows: _____

The long distance bill will be divided (strike one) evenly/according to who made the calls.

Phone late charges will be paid by _____

Televisión por cable

El departamento tendrá/no tendrá (*marque una de las opciones*) televisión por cable.

En caso de que se cuente con televisión por cable, el recibo estará a nombre de: _____

Si tenemos televisión por cable, la cuenta se dividirá en partes iguales/de la siguiente manera (*marque una de las opciones*):

La persona que pagará los cargos por retraso en el pago de la televisión por cable será:

Acceso a internet de alta velocidad

El departamento tendrá/no tendrá (*marque una de las opciones*) internet de alta velocidad.

En caso de que se cuente con internet de alta velocidad, el recibo estará a nombre de: _____

Si tenemos internet de alta velocidad, la factura se dividirá en partes iguales/de la siguiente manera (*marque una de las opciones*):

La persona que pagará los cargos por retraso en el pago de internet será: _____

Subarrendamiento

Subarrendar está permitido / no está permitido/únicamente está permitido con la aprobación de todos los compañeros de cuarto (elimine dos de las opciones). (*Puede encontrar contratos de subarrendamiento en el centro de recursos para inquilinos*)

Visitas. (*Elimine cualquier sección que no aplique.*)

Cada uno de los compañeros de cuarto es responsable del comportamiento de sus visitas. Las visitas no deben incomodar excesivamente a los demás compañeros de cuarto. Las visitas deben permanecer en la habitación del compañero de cuarto que las invitó, a menos que todos los demás compañeros acuerden que los visitantes puedan permanecer en un área compartida. Ningún visitante podrá quedarse más de siete días consecutivos sin el permiso de todos los demás compañeros de cuarto. Incorporar a un nuevo compañero de cuarto únicamente será posible con el consentimiento por escrito de todos los demás compañeros de cuarto y del propietario.

Horas de silencio

Todos los compañeros de cuarto acuerdan respetar los horarios de silencio designados en los días y horas que se indican a continuación para dormir, estudiar u otros fines. (*De no haberlos, escriba "ninguno."*)

Mascotas

Las siguientes mascotas están permitidas: _____

La persona responsable de las mascotas será _____





Módulo E: Comunicaciones

Fumar

Smoking En este departamento está/no está (*marque una de las opciones*) permitido fumar.

Deberes domésticos. Los deberes domésticos (sacar la basura, limpiar el baño, etc.) se dividirán de la siguiente manera:

Otros términos

Firmas

Fecha

Firmas

Fecha

