

1. CREA EN USTED MISMO(A)

- **Usted puede lograrlo!** Abogar por uno mismo puede ser desafiante, pero usted lo merece!

2. PREPARE

- **Defina el problema.** Clarifique su situación o asunto. Puede que tenga varias inquietudes, pero decida cuál es la más importante.
- **Proponga sus metas.** Qué es lo que quiere lograr? Cómo se ve el “triumfo” para usted?
- **Aprenda cuáles son sus derechos.** Usted tiene derechos legales de igualdad. Edúquese con información confiable.
- **Escriba una lista con los puntos importantes.** Haga una lista de los puntos claves que quiere discutir, sus preocupaciones, inquietudes, y sus preguntas.
- **Practique.** Trate de conversar sobre sus inquietudes con algún amigo o defensor antes de compartir con otros.
- **Planifique el escenario.** Planifique las llamadas y/o las reuniones en lugares sin distracciones.

3. COMUNIQUE CON EFICACIA

- **Sea cortés.** Preséntese y presente a cualquier persona que le esté acompañando. Aprenda y use los nombres de las demás personas cuando se comunica. Presente sus preocupaciones de una manera cortés y amable.
- **Esté dispuesto(a) a escuchar.** Lo que usted escuche puede ser tan importante como lo que usted dice.
- **Mantenga sus comentarios breves y al punto.** Mantenga su mensaje claro y enfocado. Mantenga las cartas no más largas de una página. Deje mensajes de voz cortos con su nombre e información de contacto.
- **Mantenga la calma.** Sea asertivo(a) pero no agresivo(a). Usted será mejor escuchado(a) y comprendido(a) si se expresa de manera profesional y demuestra respeto a los demás.
- **Tome un receso si lo necesita.** Si usted se encuentra abrumado durante una llamada o reunión, está bien que cortésmente solicite un receso. A veces, el espacio fomenta el pensamiento más claro para todos.
- **Comparta información responsablemente.** Sólo envíe copias de sus cartas o emails a supervisores o grupos de defensores que les puedan ayudar. Practique cautela al compartir información confidencial.

4. RECOPILE LOS DATOS

- **Quién puede ayudar?** Si una persona no le puede ayudar, pregunte quién puede. Utilice la cadena jerárquica para determinar el supervisor(a) con la que usted necesita hablar.
- **Con quién había usted hablado?** Siempre tome el nombre y el cargo de la persona con la que usted habla. Pregunte cuándo le darán una respuesta o cuándo usted puede esperar que se tome acción.
- **Puedo tener eso por escrito?** Si alguien le dice algo, pídale que lo ponga por escrito o que le envíe documentación. Si ellos le dicen que algo es la ley, la política, o el procedimiento, pídale una copia. Si usted no está de acuerdo con una decisión, pida que le den las razones por escrito.
- **Cómo puedo apelar?** Si usted está en desacuerdo con decisiones, a la mayoría de las organizaciones y agencias gubernamentales se les requiere tener un proceso para revisar las decisiones. Pregunte por información sobre el proceso de resolución de disputas. Asegúrese de entender cuáles son sus responsabilidades.

5. MANTENGA ARCHIVOS

- **Provea información por escrito.** Provea información, solicitudes, y preocupaciones por escrito. Mantenga su mensaje corto y al punto. Comience su carta o correo electrónico declarando su solicitud o su preocupación.
- **Mantenga un historial de sus contactos.** Mantenga un archivo con sus llamadas. Escriba con quién usted habló, cuándo habló con esa persona, y qué puntos se trataron en la conversación.
- **Mantenga una copia.** Guarde una copia de todas sus comunicaciones incluyendo cartas y correos electrónicos.

6. SEGUIMIENTO

- **Guarde las fechas designadas.** Esté pendiente de las fechas designadas para completar cualquier acción y esté a tiempo.
- **Dar seguimiento.** Envíe una nota de seguimiento con una lista de lo que usted entiende que fueron los acuerdos que se alcanzaron y los próximos pasos a tomar que se decidieron durante la conversación o reunión. Mantenga una copia.
- **Agradezca.** Recuerde agradecer a la gente durante el proceso y reconozca el buen servicio.