

Serie Desarrollo de Asociaciones

Para los profesionales de la primera infancia



Preparación para
conversaciones delicadas
con las familias



NATIONAL CENTER ON

Parent, Family and Community Engagement

Reconocimientos

El Centro Nacional de Compromiso de Padres, Familias y Comunidad (NCPFCE, sigla en inglés) desea otorgar su reconocimiento al Centro Brazelton Touchpoints por su liderazgo en el desarrollo de este recurso. Reconocemos y valoramos el papel que desempeñan los padres y programas que marcan la diferencia para los niños, las familias y las comunidades.

Este documento se preparó con fondos de la subvención #90HC0014 para el Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos, Administración para Niños y Familias, Oficina Nacional de Head Start y la Oficina de Cuidado Infantil, por el Centro Nacional del Compromiso de Padres, Familias y Comunidad.

Queda autorizada la reproducción sin fines comerciales de este recurso sin permiso previo.

Para mayor información sobre este recurso, por favor, póngase en contacto con nosotros en:

PFCE@ecetta.info | 1-866-763-6481

Cita sugerida: Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos, Administración para Niños y Familias, Oficina Nacional de Head Start, Centro Nacional del Compromiso de Padres, Familias y Comunidad. (2020).

Preparación para conversaciones delicadas con las familias.



ADMINISTRATION FOR
CHILDREN & FAMILIES



NATIONAL CENTER ON
Parent, Family and Community Engagement



Preparación para conversaciones delicadas con las familias

Abordar temas delicados con las familias puede ser una forma de fortalecer las relaciones y fomentar la confianza. A veces es difícil saber cómo hablar de un tema delicado con la familia.

Explore este recurso para aprender:

- Por qué es necesario prepararse para unas conversaciones delicadas
- Qué causa que la conversación sea delicada
- Qué pasos seguir para prepararse para sostener conversaciones con las familias sobre temas delicados
- Estrategias para utilizar durante las conversaciones con las familias

El personal de Head Start y Early Head Start puede utilizar este recurso para aliarse con las familias. Los supervisores y gerentes pueden utilizar este recurso durante las capacitaciones, reuniones y conversaciones individuales con los miembros del personal.

Este recurso forma parte de la **Serie Desarrollo de Asociaciones con las Familias**, que está disponible en el sitio web del Centro de Aprendizaje y Conocimientos en la Primera Infancia de Head Start (ECLKC, sigla en inglés).

Seis pasos para prepararse para sostener conversaciones delicadas con las familias

Paso 1. Reflexione en lo que usted piensa y siente antes de hablar con la familia. Reflexione usted mismo, de manera independiente o con un supervisor o miembro del personal en el que confíe.

Paso 2. Prepare sus preguntas acerca del tema delicado.

Paso 3. Prepare preguntas para obtener información sobre la perspectiva de la familia con respecto al tema delicado.

Paso 4. Prepare a la familia para la conversación.

Paso 5. Prepare el entorno físico y emocional para hablar con la familia.

Step 6. Practique con otro miembro del personal o un supervisor. Comparta sus reflexiones y preguntas.

¿Por qué es necesario prepararse para unas conversaciones delicadas?

El personal de los programas de Head Start y Early Head Start y las familias se alían para propiciar en los niños la salud, la preparación para la escuela y el éxito en la vida. Unas relaciones de confianza, respetuosas y enfocadas en las metas entre el personal y los padres son esenciales para asegurar el crecimiento y desarrollo saludables de los niños pequeños. Además, estas relaciones ayudan a fomentar el bienestar familiar. Unas relaciones positivas se desarrollan a través del tiempo mediante múltiples interacciones. Estas relaciones pueden mejorar el bienestar de los miembros del personal así como las familias, reduciendo el aislamiento y el estrés que algunas familias y miembros del personal pudieran experimentar (Sparrow, 2011).

A medida que fortalece estas relaciones, usted podría encontrar que algunos temas son difíciles de mencionar o discutir. Entre algunos ejemplos se encuentran los que tienen que ver con las preocupaciones sobre el bienestar familiar, el desarrollo infantil, la seguridad de los niños y la familia como consecuencia de la violencia doméstica, el uso o uso indebido de sustancias o el maltrato infantil. Tal vez podría sentirse inseguro sobre lo que debe decir cuando un tema es delicado o difícil de enfrentar para algunas familias. Algunos temas pueden ser incómodos para usted. Quizás se pregunte si son incómodos para la familia también. Es posible que se sienta inseguro sobre la manera en la que la conversación vaya a darse. Tal vez quiera evitar decir algo que pueda afectar sus esfuerzos para continuar teniendo una relación positiva con la familia.

Usted puede prepararse para estas conversaciones. Reflexione con antelación acerca de lo que debe decir y no decir. Piense en lo que podría necesitar expresar, a pesar de no estar seguro de si debiera hacerlo. Sus reflexiones pueden basarse en su propia experiencia personal. Hable con su supervisor, el asesor de servicios de salud mental o colegas y miembros del personal del programa que sean de su confianza.

¿Por qué algunas conversaciones son delicadas?

Para muchos miembros del personal, los temas delicados se relacionan con las preocupaciones sobre la seguridad de las familias o la manera en que se cuida a los niños. Si un tema es considerado delicado depende del miembro del personal en particular y las experiencias que ha vivido. Lo que usted considera un tema delicado podría no ser algo que su compañero de trabajo considere delicado.

Padre, padre de familia, padres y familia

En este recurso, los términos *padre*, *padre de familia*, *padres* y *familia* se refieren a todos los adultos que interactúan con los sistemas de la primera infancia para brindar apoyo a su niño. Podrían incluir a los padres biológicos, adoptivos y de acogida temporal, las mujeres embarazadas y familias que están esperando bebé, los abuelos, tutores legales e informales y los hermanos adultos.



Marco de Participación en Head Start de los Padres, Familia y Comunidad

Relaciones positivas y enfocadas en las metas			
Equidad, inclusión, receptividad cultural y lingüística			
CIMIENTOS DEL PROGRAMA	ÁREAS D IMPACTO DEL PROGRAMA	RESULTADOS DE LA FAMILIA	RESULTADOS DEL NIÑO
Liderazgo del programa Desarrollo profesional Aprendizaje y mejoramiento de calidad continuos	Ambiente del programa Asociaciones con las familias Enseñanza y aprendizaje Asociaciones comunitarias Acceso y continuidad	Bienestar familiar Relaciones positivas padre-hijo Familias como educadores de por vida Familias como estudiantes Participación de la familia en las transiciones Conexiones de la familia con los pares y con la comunidad Familias como defensores y líderes	Los niños son o están: Seguros Sanos y bien Aprendiendo y desarrollándose Inmersos en relaciones positivas con los miembros de la familia, sus cuidadores y otros niños Preparados para la escuela Exitosos en la escuela y en la vida

Unas relaciones positivas y enfocadas en las metas son asociaciones respetuosas con las familias que se centran en las metas de las familias. Estas relaciones fomentan el bienestar familiar y las relaciones entre padre e hijo.

Muchos de los temas que las personas encuentran delicados han sido considerados estigmatizantes o demasiado personales como para hablar de ellos. A menudo afectan el bienestar familiar—por ejemplo, el uso de opioides u otras sustancias, la carencia de vivienda y la violencia doméstica, entre otros (Avery, Beardslee, Ayoub, & Watts, 2012).

Algunos temas pueden suponer un desafío para que el personal hable de ellos porque evocan recuerdos difíciles o problemas actuales en su propia vida. Los miembros del personal de Head Start o Early Head Start que anteriormente eran padres en el programa tal vez se identifiquen con las experiencias de las familias. Cuando surgen sentimientos a flor de piel y vulnerables, los miembros del personal se preguntarán cómo podrán mantener su postura profesional.

Postura profesional

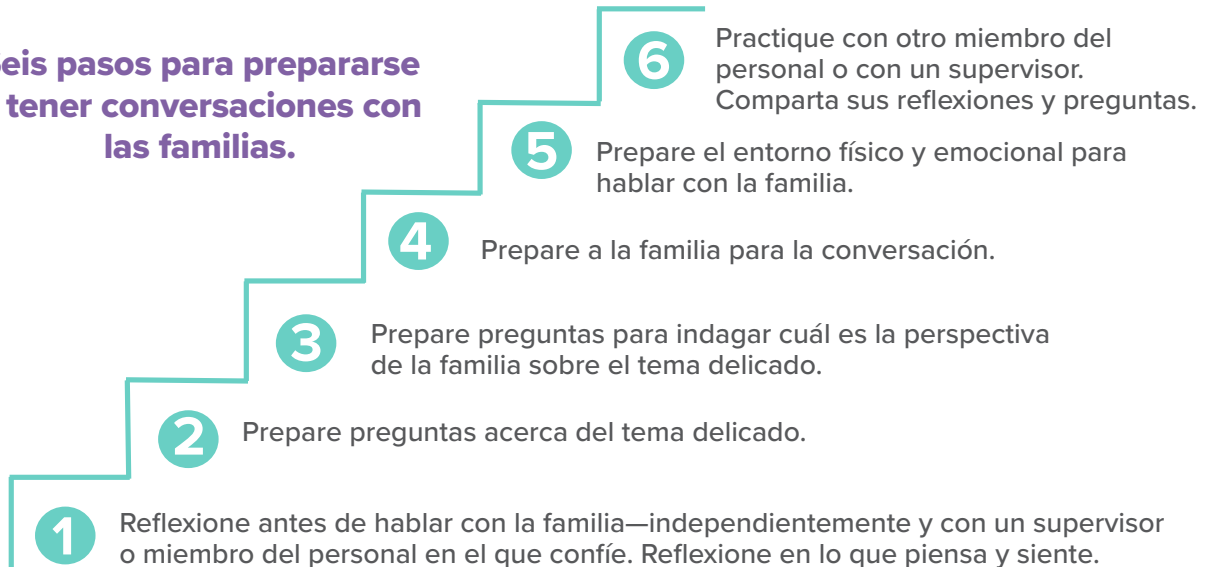
La postura profesional se refiere a la manera en que usted se presenta y se comporta con sus colegas y con las familias. Muestra sus valores y el compromiso que lleva a su trabajo. Su postura profesional se ve influida por su manera de pensar respecto a quién aspira ser dentro del contexto del trabajo que realiza.

Estos sentimientos son muy comunes en los miembros del personal que trabajan con niños y familias. La aflicción que usted siente al inicio, sin embargo, puede llevarle a experimentar una empatía más profunda y una atención más auténtica. También puede darle una mayor apreciación de sus propias fortalezas y las fortalezas de las familias. Busque reflexión y perspectiva en las relaciones seguras y de confianza que tiene con sus colegas y supervisores. Estas relaciones pueden ayudarle a encontrar el camino a sus propios recursos interiores.

Seis pasos para prepararse a tener conversaciones delicadas con las familias

Utilice los seis pasos que se encuentran a continuación para prepararse para conversar con los miembros de la familia acerca de temas delicados. La preparación para estas conversaciones no es solamente el trabajo de miembros individuales del personal. Los líderes, supervisores y gerentes del programa pueden hacer hincapié en la importancia de prepararse para estas conversaciones. Pueden dar prioridad al apoyo, el tiempo y el espacio que el personal necesita para prepararse.

Seis pasos para prepararse a tener conversaciones con las familias.



Paso 1 Reflexione antes de hablar con la familia—independientemente y con un supervisor o miembro del personal de su confianza. Reflexione en lo que piensa y siente.

Tomarse el tiempo para reflexionar es esencial con el objeto de poder crear y mantener relaciones positivas y enfocadas en las metas con las familias. Entender cómo nuestras experiencias, creencias y culturas influyen nuestro trabajo nos permite reconocer nuestras fortalezas. Nos ayuda a reconocer nuestras reacciones personales a medida que surgen durante el ejercicio de nuestra labor profesional.

El reflexionar sobre sus posibles reacciones con respecto a cierto tema puede ayudarle a prepararse al tiempo de entender sentimientos poderosos, actitudes y opiniones que albergue, independientemente de si sean positivos o negativos. Por ejemplo, tal vez represente para usted un reto el centrarse en las fortalezas de la familia cuando está preocupado por la seguridad de la familia o del niño, debido al uso de opioides o violencia doméstica.

Siga recordándose a sí mismo el seguir reconociendo las fortalezas de la familia, incluso cuando existan problemas a abordar. Cuando logre hacer eso, es más probable que tenga una interacción productiva. Estas interacciones positivas fomentan asociaciones respetuosas con las familias. Estas asociaciones son los cimientos para enfrentar juntos los desafíos.

Usted puede reflexionar a solas y con un supervisor o miembro del personal de su confianza.

Paso
1

Reflexione antes de hablar con la familia, continuación

Áreas de reflexión

Considere estas áreas de reflexión y qué decir a las familias sobre temas delicados antes de iniciar la conversación.

Sus pensamientos y sentimientos sobre el tema delicado

Su relación actual con la familia, o los padres

Sus conocimientos sobre la familia o los padres

Sus sentimientos sobre la familia o los padres

Sus ideas en cuanto a lograr un entendimiento mutuo con la familia

Sus ideas sobre cómo administrar su tiempo y dar seguimiento

Sus pensamientos y sentimientos sobre el tema delicado

Reflexión: ¿Cómo se está sintiendo en relación a este tema? ¿Sobre el tener esta conversación?

- ¿Cuáles son sus pensamientos sobre tener esta conversación? ¿Qué sentimientos tiene?
- ¿Qué espera que pasará? ¿Cuál sería el mejor resultado? ¿Qué le produce más miedo o qué le preocupa más? ¿Qué es lo peor que podría pasar?
- ¿Quién podría ayudarle a prepararse para la conversación?

Su relación actual con la familia, o los padres

Reflexión: ¿Cuál es el estado actual de la relación entre usted y la familia, o los padres?

- ¿Cómo se siente acerca de su relación con esta familia? ¿Ha forjado una relación positiva y enfocada en las metas? De ser así, ¿cuáles son las fortalezas de su relación?
- ¿Han existido en el pasado desafíos que haya enfrentado con esta familia y sentimientos que usted y la familia no han reparado o solucionado?
- ¿La relación entre ustedes parece ser suficientemente fuerte para sostener una conversación productiva? ¿Qué hará si la familia no desea reunirse con usted otra vez?

Sus conocimientos sobre la familia o los padres

Reflexión: ¿Qué sabe usted acerca de esta familia o los padres?

- ¿Qué sabe usted acerca de las culturas de la familia e idiomas del hogar? ¿Cuáles estrategias de comunicación serían más respetuosas?
- ¿Esta familia confía en el personal y los líderes de su programa? ¿De qué manera podría esta conversación cambiar eso?
- ¿Ha tenido usted conversaciones delicadas con esta familia anteriormente?
 - ¿Han habido emociones fuertes?
 - ¿Cómo percibió la familia la conversación? Por ejemplo, ¿la consideraron un esfuerzo para trabajar en conjunto y ofrecer ayuda, o como una amenaza o peligro?
 - ¿Qué ha aprendido acerca de lo que podría funcionar mejor?
 - ¿Es usted la persona más indicada para hablar de este tema con esta familia? ¿Hay otros miembros del personal más aptos para abordar el tema, con usted o de manera independiente?
- ¿Cómo le van las cosas a la familia actualmente? ¿Cuáles factores estresantes podrían afectar la manera en la que la familia responda a lo que usted diga?
- ¿Cuáles cambios en la realidad de esta familia desea usted que enfrenten? ¿Va a presentar nueva información que podría ser difícil de oír? (Por ejemplo, que el niño no se está desarrollando de manera típica, lo han lastimado o se encuentra en peligro)
- ¿Qué podría significar esta conversación para la familia? ¿Cuáles problemas o intercambios podrían resultar, basándose en esta conversación?
- ¿Qué puede usted decir para preparar con delicadeza a la familia para recibir la información que puede ser difícil de oír?
- ¿Este es un momento bueno, malo o neutral para que la familia sostenga esta conversación? Si no es un buen momento ahora, ¿qué se ganará o se perderá con esperar? Si decide esperar, ¿cómo sabrá cuándo es el momento oportuno o el mejor momento?

Sus sentimientos sobre la familia o los padres

Reflexión: ¿Qué siente usted acerca de esta familia?

- ¿Qué siente usted sobre esta familia? ¿Le gusta, la respeta y confía en ella?
- ¿Cuáles suposiciones ha hecho acerca de esta familia? ¿Tiene algunos juicios o prejuicios que debe reconocer y dejar de lado? ¿Está preparado para descubrir que algunas de sus suposiciones han sido erróneas?
- ¿Qué cree usted que la familia piensa en cuanto a usted, los otros miembros del personal y el programa? ¿Usted, el resto del personal y el programa le gustan a la familia? ¿La familia los respeta y les tiene confianza?

Sus ideas en cuanto a lograr un entendimiento mutuo con la familia

Reflexión: ¿Cómo puede lograr un entendimiento mutuo con la familia?

- ¿Cómo iniciará la conversación para intentar crear significados compartidos? ¿Describirá los comportamientos que ha observado? ¿Expresará su opinión? ¿Preguntará si el padre de familia está dispuesto a escuchar su opinión? ¿Cuáles preguntas hará a la familia y en qué momento?
- ¿Cómo sabrá que la familia ha entendido lo que usted quería decir? ¿Pedirá que la familia repita lo que escucharon?
- ¿Cómo sabrá que usted ha comprendido con precisión lo que la familia ha dicho? ¿Repetirá en voz alta lo que tiene entendido?

Sus ideas sobre cómo administrar su tiempo y dar seguimiento

Reflexión: ¿Cómo administrará su tiempo y planificará el seguimiento?

- ¿Cuánto tiempo tendrá para la conversación? ¿Qué hará si usted o la familia necesitan más tiempo?
- ¿Cuál es su plan de seguimiento para reconectar y ver cómo va la situación? Planificar otra reunión puede permitirles a usted y a la familia la oportunidad para verificar si existen malentendidos o resentimientos. Juntos podrán limar asperezas o solucionar cualquier problema.

En circunstancias extremas, por ejemplo cuando existe la preocupación en cuanto a la seguridad de alguien, tal vez tenga que decidir que no debe tener otra conversación. Hable con su gerente o supervisor si ese es el caso. Asegúrese de discutir la posibilidad de que un miembro distinto del personal deba intentar o no sostener una conversación de seguimiento con la familia.

Paso

2

Prepare sus preguntas sobre el tema delicado.

Piense específicamente en las preguntas que está preparado plantear y el porqué. ¿Qué necesita saber antes de iniciar la conversación?

- ¿Cuáles preguntas quiere asegurarse de formular? ¿Qué podría ayudarle a usted en su labor o a permitir que la familia sepa que usted los escucha y los entiende?
- ¿Cuáles son los resultados que espera? ¿Para cuáles posibles resultados está preparado usted? ¿Cuáles son sus opciones? ¿Tiene un plan de respaldo?
- ¿Tiene recursos para compartirlos si la familia pide más información? ¿Sabe adónde remitir a la familia, de ser necesario?
- ¿Existe un miembro del personal que podría proporcionarle parte del historial de la familia que usted necesita? ¿Debería ese miembro del personal asumir un papel principal o unirse a usted en la conversación sobre este tema?
- ¿Tiene usted información acerca de alguna agencia comunitaria o asociado si necesita hacer una remisión a otros servicios? ¿Tiene usted una persona de contacto que pueda presentarle al miembro de la familia? ¿Está preparado para formular un plan con la familia para la remisión? ¿Cómo dará seguimiento con la familia y la persona de contacto de la otra agencia? (Estos pasos pueden formar parte de una remisión cálida o transferencia).

Paso
3

Prepare preguntas para indagar cuál es la perspectiva de la familia sobre el tema delicado.

Prepararse para entender la perspectiva de la familia será importante en su relación con la misma.

Específicamente, piense en lo que debe estar preparado para preguntar a la familia y el porqué.

- ¿Cómo podría ver la familia una conversación con usted sobre este tema?
- ¿Cuáles sentimientos podría tener la familia acerca del tema? Por ejemplo: sorpresa, alivio, sobresalto, temor, vergüenza, frustración o desesperanza. ¿Podrían considerar ellos que el tema es menos importante de lo que es para usted, o que no sea un problema en absoluto?
- ¿De qué manera trabajará usted con la familia para comprender más acerca de cómo sus respectivas culturas podrían afectar la forma en que ambos perciben el tema delicado?
- ¿Cuáles suposiciones o malentendidos podría tener la familia acerca de la razón por la cual usted desea abordar este tema con ellos?
- ¿Cuáles posibles resultados negativos podría anticipar la familia como resultado de esta conversación?
- ¿De qué manera las respuestas a sus preguntas le ayudarán en sus esfuerzos para formar alianzas con la familia?
- ¿Qué podría la familia esperar ganar de esta conversación?



Paso
4

Prepare a la familia para la conversación.

Tome tiempo para preparar a las familias para las conversaciones. Considere sus posibles perspectivas acerca del tema y la conversación.

- ¿Qué debería saber la familia sobre las razones para sostener la conversación entre ustedes? ¿Qué deberían saber acerca del tema de la conversación y los resultados que usted espera lograr? ¿Usted ha sido claro y específico en cuanto a la naturaleza, el propósito y el espíritu de la conversación que ha invitado a la familia a sostener con usted? Por ejemplo:
 - ¿Los miembros de la familia tienen la expectativa de que usted podría ofrecer ayuda con asuntos que ellos consideran ser altamente privados o personales? ¿Ellos esperan resolver diferencias o posibles percepciones distintas en cuanto a alguna situación? ¿O esperan que usted exprese las inquietudes que usted pudiera tener?
 - ¿Hay alguna persona que la familia quisiera que tomara parte en la conversación, que pudiera ayudarles a sentirse más cómodos?
 - ¿Debería estar presente un intérprete? ¿Hay alguien que no debería estar presente (por ejemplo, el niño o la pareja que ha estado usando violencia)?

Paso
5

Prepare el entorno físico y emocional para llevar a cabo la conversación con la familia.

Piense en cómo preparará el entorno donde tendrán la conversación. Tenga en cuenta la privacidad, comodidad y seguridad. Considere ofrecer bocadillos, como por ejemplo, fruta y galletas o una taza de agua o té, de acuerdo con los protocolos de su programa. Contar con alimentos y bebidas puede ayudar a reducir las tensiones y establecer un tono positivo.

La manera en que prepare el entorno dependerá del tema de discusión. Por ejemplo, algunos temas pueden crear riesgos a la seguridad. En esos casos, haga planes para verse en un lugar del cual usted podrá salir rápida y fácilmente y donde habrá otros miembros del personal que pueden acudir rápidamente, y que pueden ayudar a contener la situación. Entre los riesgos que amenazan la seguridad se encuentran, por ejemplo, informarle a la familia de que usted necesitará levantar una denuncia obligatoria sobre posible abuso o descuido infantil. Otro podría ser el compartir inquietudes sobre violencia de parte de la pareja íntima.

La manera en que prepare el entorno físico también dependerá del lugar donde se lleve a cabo la conversación—en una oficina, en el centro o durante una visita a domicilio. Si la conversación se dará en una oficina, usted puede invitar a los miembros de la familia a sentarse donde estén más a gusto. Si tiene alguna preocupación por su propia seguridad, usted debe sentarse más cerca de la puerta. Si se reúnen en el hogar de la familia, pregúnteles dónde desean que usted tome asiento. No es aconsejable hablar de temas que podrían crear un riesgo a su seguridad mientras esté en el hogar de la familia.

Tenga presente los siguientes factores al considerar cómo preparar el entorno físico y emocional:

- ¿Es privado el espacio físico? ¿Es cómodo? ¿Es acogedor o intimidante para la familia?
- ¿Le preguntará a la familia qué necesitan para estar cómodos y seguros, tanto física como emocionalmente?
- ¿Tanto usted como el miembro de la familia pueden abandonar el espacio sin que su salida sea bloqueada por la otra persona?
- ¿Hay personas cerca que podrían ayudarle a usted y a los miembros de la familia durante la conversación, de ser necesario?
- ¿Usted comenzará por preguntar a la familia sobre lo que ellos tienen entendido es el propósito y las metas de la conversación? ¿Ofrecerá una clarificación, de ser necesario?
- ¿Expresará usted sus intenciones positivas, su interés y respeto por las perspectivas de la familia?
- ¿Usted indicará a los miembros de la familia que no estarán obligados a contestar cualquier pregunta que prefieran no contestar? ¿Cómo les hará saber que la única respuesta correcta es la respuesta que otorguen? ¿Qué pueden pedir terminar la conversación y salir en cualquier momento si se sienten incómodos?
- ¿Tienen usted y los miembros de familia alguna manera de contactar a otras personas para pedir ayuda durante la conversación? ¿Para hacerle frente a cualquier malentendido después de concluir la conversación?

Paso
6

Practique con otros miembros del personal o un supervisor. Comparta sus reflexiones y preguntas.

Tal vez usted se pregunte cómo poner en práctica las sugerencias de los primeros cinco pasos. Una manera de prepararse es practicar con algún colega o trabajar con un supervisor o gerente. Trabajando en conjunto, pueden revisar y considerar las sugerencias. Luego seleccione un tema delicado para conversar desempeñando papeles. El tema puede ser uno que piensa discutir con la familia. O podría optar por un tema del que ha hablado en el pasado. O elija uno que usted sabe preocupa a uno de sus compañeros.

Trabaje con su pareja para que el desempeño de papeles sea cómodo. No espere que todo salga a la perfección. Considere sus errores como oportunidades para aprender.

Tomen turnos para desempeñar el papel del miembro del personal y el del miembro de familia. Deténganse para intercambiar reacciones y comentarios de manera sincera. Primero céntrense en lo que piensan han hecho bien. Compartan sus reflexiones sobre los momentos difíciles de la conversación.

Haga pausas durante el ejercicio para considerar sus pensamientos y sentimientos. Piense en lo que le preocupa o con lo que está teniendo dificultades. Consulte las “Áreas de reflexión” (pág. 5) para suscitar pensamientos en usted mismo y en su compañero de ejercicio.

El tomar tiempo para reflexionar es esencial para crear y mantener relaciones positivas y enfocadas en las metas con las familias. Utilice y practique los seis pasos para prepararse para su conversación con la familia sobre temas delicados. Puede prepararse para mostrar curiosidad, para aprender, para expresar su auténtica preocupación y trabajar hacia el logro de un entendimiento en común. Tome tiempo para trabajar con otros miembros del personal o un supervisor para planear cuidadosamente la seguridad emocional y física—para la familia y para usted mismo.



Estrategias a utilizar durante las conversaciones con las familias

Considere las siguientes estrategias para manejar los momentos difíciles durante las conversaciones con las familias:

- Céntrese en la autorregulación
- Enfóquese en la familia
- Aclare sus propios sentimientos
- Tómese tiempo para usted mismo
- Busque apoyo

Céntrese en la autorregulación

Cuando usted enfrenta un momento que parece ser problemático, céntrese en la autorregulación. Tome un momento para poner en orden sus pensamientos. Respire profundo. Detenga la conversación o tome un descanso. Si usted necesita un descanso, la familia

podría agradecer uno también. Intente utilizar expresiones como, por ejemplo, “Esta conversación es muy valiosa. De lo que estamos hablando es real y difícil. Quiero asegurarme de valorar lo importante que es. ¿Está bien si hacemos una pausa ahora? Podremos retomar la conversación después de tener un pequeño descanso. ¿Puedo ofrecerles algo de tomar, como agua o té?”.

El centrarse en su propia autorregulación puede ayudar a las familias a medida que enfrentan desafíos en sus vidas. El cuidarse a sí mismo le ayudará a cuidar a las familias. El manejar sus pensamientos y sentimientos también puede ayudarle a evitar algunas reacciones comunes que podrían parecer negativas a las familias. Algunas reacciones comunes que deben evitarse son el minimizar sentimientos que pueden ser difíciles (por ejemplo, el miedo, el dolor, la pérdida, la ira). Otra es apresurarse en enfocar los factores positivos antes de validar los sentimientos de la familia. Tal vez las familias puedan sentir que usted no las está escuchando o que usted no puede manejar los sentimientos que ellos tienen.

Enfóquese en la familia

A veces las experiencias que tiene la familia nos traen a la mente nuestras propias experiencias. Cuando esto sucede, podría sentirse tentado a decir, “Yo sé lo que es eso” o “Entiendo cómo se siente”. Hay momentos cuando esto puede ser de utilidad. Sin embargo, es importante detenerse y considerar la impresión que podría causar para la familia, antes de decirlo. Puede ser difícil para la familia creer que alguna otra persona pudiera entender. Tal vez la familia necesita que usted mantenga el enfoque en ellos en vez de en usted.

Lo más útil podría ser que la familia escuchara que usted está tratando de comprender y que le importa la situación de ellos. Centrarse en esas dos cosas puede ayudarle a superar sus propios recuerdos del pasado. Puede centrarse en regresar a entender la experiencia de la familia, en lo que es único y diferente de la experiencia de usted.

Autorregulación

La autorregulación consiste en manejar sus pensamientos y sentimientos para que pueda tomar acción para alcanzar sus metas. Puede incluir las acciones que toma en sus relaciones, en el trabajo, en casa, y en otros entornos (Murray, Rosanbalm, Christopoulos & Hamoudi, 2015). La manera en que nos autorregulamos se ve influida por nuestras relaciones y culturas.

Aclare sus propios sentimientos

Algunos de los sentimientos más difíciles de enfrentar para los miembros del personal podrían ser cuando no saben cómo ayudar. O cuando piensan que saben exactamente lo que ayudaría, pero no cuentan con los recursos o el poder necesarios para hacerlo. Estos son unos sentimientos muy comunes para nosotros, los que trabajamos con niños y familias. A veces se les conocen como “heridas morales” dado que estas situaciones pueden sentirse como una traición a nuestra propia conciencia o sistema de valores.

Sin embargo, las familias casi siempre están conscientes de los límites de lo que podemos y no podemos hacer para ayudarles. De cualquier manera, las familias se sienten reconfortadas cuando saben que son muy importantes para nosotros y que haremos cualquier cosa que podamos— aunque tal vez no sea suficiente. A menudo, lo que importa más que nada es sencillamente aclarar que no los vamos a abandonar. Ayuda saber que nos quedaremos a su lado sin importar lo que pase. Este tipo de compromiso puede ayudar a las familias a volver a tener esperanza. Puede ayudarles a recuperar su valentía cuando la adversidad los está erosionando.

Cuando usted piensa que ha vivido la misma experiencia que la familia con la que está trabajando, tal vez piense que sabe exactamente lo que la familia debe hacer. En esos momentos, es importante recordar que las soluciones que podrían funcionar para la familia quizá sean muy distintas a las que le han dado buenos resultados a usted. Su función es la de aliarse con la familia para buscar las soluciones para ellos, basándose en sus recursos y experiencias. Usted puede compartir sus propias experiencias únicamente después de que ellos hayan hecho esto y solamente si han solicitado sus consejos.

Tómese tiempo para usted mismo

Cuando la experiencia de una familia le hace recordar momentos dolorosos de su pasado o presente, intente tomarse un tiempo a solas. Considere sus propios pensamientos, experimente sus propios sentimientos y llore si le hace falta hacerlo. Recuerde que no está solo. Esto nos sucede a la mayoría de nosotros, los que realizamos este tipo de labor.

Considere hablar brevemente con alguna persona de confianza que entenderá su historia y la escuchará con el respeto y cuidado que amerita. A veces, simplemente pensar en esa persona le puede ayudar a sentirse mejor. Si no existe tal persona en su vida en este momento, esta experiencia le puede servir de aliciente para tomar la decisión de establecer una relación en la cual pueda compartir. Si lo que aprende de las familias le ayuda a estar agradecido con ellas y por el trabajo que realiza, eso también le puede reconfortar.

La autocompasión consciente consiste en un conjunto de prácticas a las cuales los padres y las personas en las profesiones de ayuda pueden recurrir ocasionalmente para aprender a cuidarse a sí mismos y a valorarse por quienes son (Becker, Patterson, Fagan, & Whitaker, 2016). Poseen entonces una mayor habilidad de apoyar a las personas que están a su alrededor.

Busque apoyo

Busque apoyo y aliento de otros miembros del personal, de su supervisor y los líderes del programa. Pida el tiempo, espacio y la ayuda que requiera para prepararse para sostener estas conversaciones. Trabajar con niños y familias hace que surjan nuestras propias emociones fuertes. Nos pueden abrumar o nos pueden servir de guía. Hablar con otras personas de confianza acerca de nuestros sentimientos nos puede ayudar. Ninguno de nosotros debe tener que hacer este trabajo a solas.



Después de cualquier conversación delicada, asegúrese de darse el tiempo de informar y expresarse. Reflexione con otros miembros del personal o con un supervisor. Si tiene planificada una conversación de seguimiento con la familia, puede hablar de eso también. Esto es especialmente importante si usted sabe que durante la siguiente conversación tendrá que reparar algún asunto o solucionar algún aspecto de la relación.

Pensamientos finales

Usted puede practicar el uso de estos pasos y estrategias para mejorar sus habilidades para hablar de temas delicados con las familias. Estas habilidades son cruciales para apoyar el bienestar familiar. Estos pasos le pueden ayudar a entender cómo sus experiencias y creencias influyen en su trabajo con las familias. Además, puede utilizar los pasos para apreciar la perspectiva de cada integrante de la familia. Por supuesto, no siempre contamos con la cantidad de tiempo que quisiéramos tener para prepararnos. Pero con práctica, podrá implementar estos seis pasos a los diversos tipos de desafíos que ocurren durante las conversaciones—incluso los inesperados.

A medida de que su dominio del tema se profundiza, crecerá su confianza. Las familias con las cuales trabaja podrán intuirlo. Tal vez se sientan más cómodas y con esperanza al hablar con usted acerca de temas delicados. Y a medida que usted practique, estas conversaciones se darán con mayor facilidad. Podrá encontrar su propia voz y las palabras justas para expresar lo que desea. Podrá observar que a través de sus esfuerzos para sostener conversaciones delicadas en conjunto con las familias, sus relaciones con esas familias se tornan más fuertes e incluso más gratificantes.

Serie Desarrollo de asociaciones con las familias

Explore los otros recursos de esta serie, que están disponibles en el sitio web de Head Start del Centro de Aprendizaje y Conocimiento en la Primera Infancia (ECLKC, sigla en inglés).

- **Desarrollo de asociaciones: Guía para desarrollar relaciones positivas con las familias**
- **Estrategias para el compromiso de la familia: Actitudes y prácticas**
- **Compromiso de la familia y las perspectivas culturales: Aplicación de actitudes basadas en las fortalezas**
- **Establecimiento de asociaciones con familias de niños que aprenden en dos idiomas**
- **Preparación para conversaciones con las familias sobre temas delicados**

Recursos relacionados

Disponibles en el sitio web de Head Start del Centro de Aprendizaje y Conocimiento en la Primera Infancia (ECLKC, sigla en inglés).

Marco de participación en Head Start de los padres, la familia y la comunidad

Aprenda más acerca de las relaciones positivas y enfocadas en las metas y cómo contribuyen a los resultados sólidos a favor de la familia y el niño.

Competencias basadas en la relación en apoyo del compromiso familiar: Serie de webinarios

Aprenda más acerca de los conocimientos, habilidades y prácticas individuales que los profesionales de la primera infancia requieren para lograr el compromiso de las familias en relaciones positivas y enfocadas en las metas.

Serie de simulaciones para el compromiso de padres, familias y comunidad

Practique la utilización de estrategias colaborativas para sostener conversaciones delicadas con las familias. Explore estos y otros juegos de simulación de la serie:

- Comienzo a partir de los aspectos positivos en tiempos difíciles
- Conversaciones con las familias sobre inquietudes del desarrollo

Revisión y actualización de los principios multiculturales para los programas Head Start que brindan servicios a niños, desde recién nacidos hasta los cinco años

Explore este recurso para aprender sobre los diez principios multiculturales. Este recurso actualiza la información y los estudios de investigación presentados en el manual original de la Oficina Nacional de Head Start sobre Principios multiculturales, publicado en 1991. Disponible en español.

Serie en video Coaching basado en la práctica

Vea esta serie para aprender más acerca del coaching basado en la práctica, una estrategia para el desarrollo profesional para apoyar resultados positivos para el niño y la familia.

Coaching con mentor

Vea este video para aprender sobre mentores/coaches y cómo apoyan el desarrollo profesional del personal.

Coaching Companion de Head Start

Explore esta aplicación en video para obtener coaching e intercambiar comentarios con el personal y los proveedores.

Coaching eficaz en entornos de edad escolar y de cuidado en la primera infancia

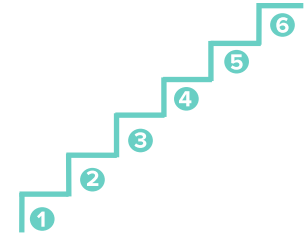
Vea este video para aprender como el coaching puede ser una forma eficaz de ayudar a mejorar la calidad del cuidado infantil y los resultados para los niños.

¿Qué es la entrevista motivacional?

Aprenda acerca de cómo el personal de Head Start y Early Head Start pueden utilizar las entrevistas motivacionales para ayudarse a sí mismos y a las familias para aclarar los pensamientos y sentimientos que pudieran albergar con respecto a los cambios.

Referencias

- Avery, M., Beardslee, W., Ayoub, C., & Watts, C. (2012). *Conexiones familiares: Guía de capacitación preventiva para todo el sistema y modelo de asesoría de la salud mental para apoyar a profesionales de la primera infancia para lograr el compromiso de niños y familias. (en inglés)*. Boston Children's Hospital.
- Disponible en el sitio web de Head Start del Centro de Aprendizaje y Conocimiento en la Primera Infancia (ECLKC, sigla en inglés) o en el sitio web del *Brazelton Touchpoints Center*.
- Becker, B. D., Patterson, F., Fagan, J. S., & Whitaker, R. C. (2016). Consciencia entre los visitantes domiciliarios en Head Start y la calidad de su alianza al trabajar con los padres. (en inglés). *Journal of Child and Family Studies*, 25, 1969-1979. doi:10.1007/s10826-015-0352-y
- Murray, D. W., Rosanbalm, K., Christopoulos, C., & Hamoudi, A. (2015, January). La autorregulación y el estrés tóxico: Fundamentos para comprender la autorregulación desde el punto de vista del desarrollo aplicado (en inglés). Frank Porter Graham Child Development Institute, University of North Carolina at Chapel Hill.
- Sparrow, J. D. (2011). Justicia infantil, empoderamiento de los cuidadores y la autodeterminación comunitaria (en inglés). In B. Fennimore & A. L. Goodwin (Eds.), *Promoting Social Justice for Young Children, Educating the Young Child 3* (Vol. 3, pp. 35—46). doi:10.1007/978-94-007-0570-8_4
- Sparrow, J. D. (2019). Preparación para conversaciones productivas (en inglés). Manuscrito inédito. Se utilizó con el permiso del autor.
- Tsethlikai, M., Murray, D. W., Meyer, A. M., & Sparrow, J. (2018). (2018). Reflexiones sobre la relevancia de la “autorregulación” en comunidades de indígenas estadounidenses (en inglés). OPRE Brief #2018-64. Washington, DC: Oficina de Planificación, Investigación y Evaluación, Administración para Niños y Familias, Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE. UU.



Seis pasos para prepararse para sostener conversaciones delicadas con las familias

- Paso 1** **Reflexione antes de hablar con la familia—independientemente y con un supervisor o miembro del personal en el que confíe. Reflexione sobre lo que usted piensa y siente.** Piense en lo que usted sabe acerca del tema delicado, la familia y sus ideas para la conversación.
- Paso 2** **Prepare sus preguntas sobre el tema delicado.** Piense específicamente en el tema, en lo que usted está preparado a preguntarle a la familia y el porqué.
- Paso 3** **Prepare preguntas para indagar cuál es la perspectiva de la familia sobre el tema delicado.** Prepare preguntas que le ayuden a entender la perspectiva de la familia. Esto es importante para mantener una relación con la familia que sea continua, positiva y enfocada en las metas.
- Paso 4** **Prepare a la familia para la conversación.** Háglele saber a la familia por qué van a reunirse para hablar y cuál será el tema de la conversación. De esta manera usted les ayudará a prepararse para enfrentar el tema y la conversación que tiene planificada.
- Paso 5** **Prepare el entorno físico y emocional para llevar a cabo la conversación con la familia.** Piense en cómo va a preparar el entorno donde tomará lugar la conversación. Tenga en mente la privacidad, comodidad y seguridad. La manera en que se prepare también dependerá del tema y el lugar donde tendrá lugar la conversación.
- Paso 6** **Practique con otros miembros del personal o un supervisor. Comparta sus reflexiones y preguntas.** Elija un tema delicado para la conversación desempeñando papeles con otra persona, para ayudarle a usted a reflexionar y preparar. Puede compartir sus pensamientos y sentimientos. También puede hablar sobre sus preocupaciones o inquietudes. Consulte las “Áreas de reflexión” en el Paso 1 (pág. 5 de este recurso) para estimular sus pensamientos.

Considere las siguientes estrategias para manejar los momentos cuando usted se siente incómodo durante las conversaciones con las familias:

- Céntrese en la autorregulación
- Enfóquese en la familia
- Aclare sus propios sentimientos
- Tómese tiempo para sí mismo
- Busque apoyo



NATIONAL CENTER ON

Parent, Family and Community Engagement