

# Una Mejor Comunicación con los Niños: Cómo responder a temas difíciles



*Amanda está muy callada el día de hoy durante el camino al parque con los demás alumnos de su clase. Pero de manera imprevista, aprieta la mano de su maestra. “Señorita Tracey”, dice Amanda, “mi papi vive en ese edificio de ahí”. “¿Ahí vive?” contesta la señorita Tracey. Ella se sorprende debido a que la mamá de Amanda había dicho que el padre vivía en la misma casa que la niña. Amanda asiente con la cabeza y luego agrega: “Ahora ya no puedo verlo, porque él lastimó a mi mami”.*

Cuando un niño comparte con usted algo que atemoriza, inquieta o es complicado, puede ser difícil saber que decir. El niño podría decirle algo inusual acerca de su vida en casa, algo que despierta la preocupación de usted sobre el cuidado o seguridad, o algo que parece urgente para el niño pero es difícil de entender. **Cuando esto ocurre, recuerde que los niños comparten sus pensamientos, preguntas y sentimientos porque confían en usted.** El tener esto presente puede ayudarle a mantenerse enfocado en el niño.

## **¿Qué puede usted decir o hacer?**

En estas situaciones quizá no sepa qué hacer a continuación o cuál sería la mejor manera de responder al niño. Cuando la situación le suponga un reto, intente poner en práctica las siguientes estrategias:

**Conserve la calma:** Si alguno de los niños lo toma desprevenido con lo que dice, usted puede sentirse que no está preparado o quizás preocupado también, debido a que no

tiene usted la “respuesta correcta” que dar. Como cuidador, puede sentir que necesita responder haciendo preguntas o explorando la situación de manera adicional. Sin embargo, es importante tener presente las necesidades del niño y no presionarlo demasiado. El niño podría no estar listo para dar respuestas o para decir la historia completa. Es importante respirar hondo y tratar de mantener la calma. Esto le ayudará a pensar más claramente y además transmitirá el mensaje al niño de que incluso cuando ellos están contrariados, usted está bajo control.

*La señorita Tracey respira hondo para centrarse mejor.*

**Considere su reacción y piense en el mensaje que desea que reciba el niño:** Tómese un momento breve para estar consciente de los sentimientos que tiene sobre la información recibida, mientras que decide cómo responder. Tenga cuidado de no emitir juicios rápidos sobre los padres y la situación. En lugar de eso, pregúntese: “¿Qué necesita el niño en este momento?” Los niños son muy receptivos a lo que usted





dice, cómo lo dice y lo que el lenguaje corporal de usted les transmite. Más tarde, cuando tenga usted más tiempo, puede considerar si procede dar seguimiento y qué hacer. Los siguientes son algunos de los mensajes que podría transmitirle al niño:

- Me importa lo que ocupa tus pensamientos.
- Es una buena idea compartir tus sentimientos y preocupaciones con los adultos que te quieren y se preocupan por ti.
- Los adultos de la escuela estamos aquí para asegurarnos de que tú estés seguro.
- El salón de clases es un lugar seguro para formular tus preguntas y compartir tus sentimientos y preocupaciones.

*La señorita Tracey está consternada por lo que Amanda ha dicho. Se preocupa de inmediato porque quizás a ella se le pasó algo por alto que pudiera haber afectado la seguridad de la niña. La señorita Tracey quiere que Amanda se sienta tranquila por haberle dicho esta noticia.*

**Céntrese en el niño y muéstrele que está prestándole atención:** En algunas ocasiones durante estos momentos difíciles puede ser complicado mantenerse centrado. Si está pensando en qué decir o hacer a continuación mientras que el niño todavía está hablando, podría perderse información importante. Escuche al niño. Muéstrele que le está prestando atención. Puede hacerlo estableciendo contacto visual, con lenguaje corporal y repitiendo lo que usted cree que dijo el niño. Esta última estrategia puede ayudarle a verificar si el niño dijo lo que usted piensa que escuchó y le da al niño la oportunidad de dar más detalles.

*La señorita Tracey se voltea para estar frente a frente con Amanda. Asiente con la cabeza y luego pregunta: “¿Lastimaron a tu mami?”. Amanda con una expresión solemne en la cara, contesta: “Ajá”.*

**Ayude al niño a sentirse seguro:** Dependiendo del niño, la situación y el estilo de usted, existen muchas maneras de reconfortar al niño en esos momentos. Es común permanecer centrado en las palabras solamente, pero el contacto y otro tipo de gestos corporales afectuosos pueden ser igual de importantes para el niño. Recuerde que no existe ninguna respuesta que sea “la correcta”. En ocasiones el niño nos pregunta o nos dice algo que nos hace sentir que no podemos contestar de inmediato. Recuerde que está bien hacerle saber

al niño que usted va a pensar en lo que él ha dicho y que hablarán más tarde sobre eso otra vez. Al final de cuentas, su meta principal es la de dejarle saber al niño que hizo lo correcto al venir a usted y que puede hacerlo nuevamente en el futuro.

*El grupo ya ha llegado al parque. La señorita Tracey se sienta en un banco e invita a Amanda a que se siente con ella. La niña le pregunta si se puede sentar en su regazo. La señorita Tracey sonríe y le dice que sí puede. Amanda recarga la cabeza en el hombro de la señorita Tracey. La señorita Tracey dice: “Siento mucho que hayan lastimado a tu mami”. “Extraño a mi papi”, dice Amanda en un susurro. La señorita Tracey abraza a la niña. “A veces es difícil estar alejados de las personas que queremos. Me da gusto que me lo hayas contado”. Después de 10 minutos de estar sentadas en silencio, Amanda levanta la cabeza y le dice a la señorita Tracey: “Voy a jugar”. La señorita Tracey sonríe y le dice: “Diviértete”.*

**Reflexione en la experiencia y busque apoyo en otras personas:** La reflexión es un elemento esencial en la práctica de la atención de los niños de calidad y puede además proporcionar una oportunidad para el autocuidado. Piense en su conversación con el niño (por ejemplo: ¿Cómo se sintió usted? ¿Cuál fue su respuesta? ¿Cuáles son los pasos a seguir? ¿Quién debe estar involucrado? ¿Mostró usted una delicadeza cultural hacia el niño? ¿Necesita saber más sobre la cultura del niño o su primer idioma?). El apoyo y la retroalimentación de los colegas son importantes para el desarrollo profesional.

**Seguridad:** Si está preocupado por la salud o seguridad del niño, apéguese a las políticas y procedimientos de su programa en lo que respecta a los pasos a seguir cuando está preocupado por el bienestar de algún niño. Si no conoce los procedimientos de su programa, debe contactar a su supervisor o algún otro administrador a la brevedad posible. Si el niño revela algo que represente una amenaza potencial para la integridad física del niño mismo o algún miembro de la familia (por ejemplo abuso de sustancias reguladas o violencia doméstica), deberá ponerse de inmediato en funcionamiento un plan de acción para la protección de esas personas.





**Documentación:** Si el niño le ha dicho algo que lo ha preocupado a usted, es importante documentar la interacción. Maneje la información de manera confidencial y busque a su supervisor.

**Supervisión y autocuidado:** En ocasiones algún niño nos preguntará o nos dirá algo que pondrá a prueba nuestros límites emocionales. Reconocer los retos y hablar con los compañeros puede ayudarle a ordenar sus reacciones y manejar sus sentimientos. Hablar de estos momentos con otras personas, especialmente su supervisor, puede ayudarle a aprender de ellos y sentirse más preparado para la siguiente ocasión que esto ocurra. Es importante para su salud y bienestar como proveedor. Además le dará las mejores herramientas para cuidar al niño.

*La señorita Tracey va a ver al coordinador de educación el mismo día y le comenta la conversación sostenida con Amanda. La señorita Tracey comparte*

*su consternación y preocupación sobre la vida en casa de la niña. Ellos hablan de la manera en que Amanda parece estar desempeñándose en general. El coordinador de educación invita al administrador de casos de la familia a que se una a la conversación. Entre los tres, elaboran un plan para que el administrador de casos de la familia vaya a ver a la madre. La reunión termina con la programación de una junta de seguimiento a celebrarse en dos días para que el equipo hable sobre los esfuerzos adicionales a favor de esta familia.*

A pesar de los retos que podría encontrar, su relación con cada uno de los niños y las familias es valiosa para la salud y el éxito de los mismos. Recuerde que no está usted solo al ofrecer apoyo, sino al contrario, usted es un miembro importante del equipo de Head Start.

---

**Para encontrar recursos adicionales sobre este tema, por favor consulte los siguientes materiales de Family Connections:**

**Artículos Cortos:**

*El Fomento a la Resiliencia en las Familias que Enfrentan la Depresión: Maneras prácticas en las que el personal de Head Start puede ayudar a las familias a incrementar su capacidad para superarla*

*El Fomento de un Entorno de Expresión: Comunicación de apoyo desde adentro hacia afuera*

**Capacitaciones:**

*Módulo 3: Apoyo al crecimiento socioemocional  
Estrategias para hablar con los niños sobre temas difíciles  
El fomento de un entorno de expresión*

**Recursos Adicionales:**

Garbarino, James, Frances M. Scott, and Faculty of the Erikson Institute. *What Children Can Tell Us: Eliciting, Interpreting, and Evaluating Critical Information from Children [Lo que los niños nos dicen: Obtener, interpretar y evaluar información crítica proveniente de los niños]*. San Francisco: Jossey-Bass, 1992.

Greeman, Jim. *What Happened to the World? Helping Children Cope in Turbulent Times [¿Qué le ha pasado al mundo? Cómo ayudar a los niños a superar tiempos turbulentos]*. Watertown, MA: Bright Horizons, 2001.

Greeman, Jim. *What Happened to My World? Helping Children Cope with Natural Disaster and Catastrophe [¿Qué le pasó a mi mundo? Cómo ayudar a los niños a sobreponerse a los desastres naturales y las catástrofes]*. Watertown, MA: Bright Horizons, 2005.



El artículo corto *Una Mejor Comunicación con los Niños: Cómo responder a temas difíciles* fue desarrollado por el proyecto *Family Connections* en el *Children's Hospital Boston*, con la subvención otorgada al Proyecto de Innovación y Mejoramiento de la Oficina Nacional de Head Start, la Administración de Niños y Familias, el Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE. UU. Los autores de *Una Mejor Comunicación con los Niños: Cómo responder a temas difíciles* son Mary Watson Avery, William R. Beardslee, Catherine C. Ayoub y Caroline L. Watts. © Children's Hospital Boston 2008. Todos los derechos reservados.