

Serie Desarrollo de Asociaciones

Para los profesionales de la primera infancia



Guía para sostener
conversaciones sobre temas
delicados 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. (2019).

Guía para sostener conversaciones sobre temas delicados con las familias.



ADMINISTRATION FOR
CHILDREN & FAMILIES



NATIONAL CENTER ON
Parent, Family and Community Engagement



Guía para sostener conversaciones sobre temas delicados con las familias

Explore este recurso para encontrar consejos prácticos para hablar con las familias sobre temas que podrían ser delicados. Estos temas podrían incluir temas como situaciones de vivienda, finanzas personales, salud física, salud mental, seguridad y otros.

El personal de Head Start, Early Head Start y otros profesionales pueden usar esta guía en las conversaciones durante la inscripción, la junta de admisión y otros momentos durante el proceso del establecimiento de asociación con la familia. Los gerentes o directores pueden usar este recurso en las capacitaciones y discusiones con miembros del personal, de manera individual o en equipos de trabajo.

Utilice este recurso junto con el de la **Serie Desarrollo de Asociaciones**, para descubrir estrategias sobre cómo fortalecer las relaciones con las familias. Esta serie se encuentra disponible en el sitio web del Centro de Aprendizaje y Conocimiento en la Primera Infancia (ECKLC, sigla en inglés).

El establecimiento de relaciones positivas y enfocadas en las metas empieza con unas interacciones constantes entre las familias y el personal. Cuando usted toma decisiones intencionales sobre el lenguaje a utilizar durante esas interacciones, está ayudando a establecer relaciones de confianza y respeto con las familias. Estas relaciones pueden apoyar a las familias a lograr los objetivos que tienen para ellos como familia y para sus hijos en particular.

Podrá encontrar que el utilizar actitudes basadas en las fortalezas y prácticas basadas en las relaciones es especialmente importante al trabajar con familias que están experimentando situaciones difíciles. Estas situaciones podrían incluir problemas de vivienda, problemas económicos, de salud física o de salud mental, o bien, preocupaciones sobre la seguridad de algún niño o familia.

Consejos prácticos para sostener conversaciones delicadas con las familias

Utilice lenguaje que ponga a las personas en primer plano.

Use un lenguaje que ponga a las personas en primer plano para mostrar respeto por las familias. Un lenguaje que ponga a la persona en primer plano prioriza a la persona sobre la situación por la que pudiera estar atravesando. El utilizar un lenguaje que ponga a las personas en primer plano reconoce que a las personas no las define ni su situación ni sus circunstancias. Los formularios, así como las políticas y procedimientos programáticos relativos a las familias pueden contener un lenguaje que refleje a las personas en primer plano.



Algunos ejemplos podrían ser el utilizar la frase “Niños con discapacidades”, en lugar de “Niños discapacitados” o la frase “Niños cuyos comportamientos podríamos considerar un desafío”.

Utilice un lenguaje que respete las culturas, idiomas y experiencias de cada familia.

Use un lenguaje que muestre respeto por las culturas de las familias y los idiomas del hogar. Entender las culturas de las familias requiere curiosidad, paciencia, compromiso, y la disposición para aprender y tolerar el sentirse incómodo en algunos momentos. Requiere, además, de valentía y humildad para reflexionar en sus propias experiencias y comprender cómo afectan estas sus actitudes hacia las familias. Y requiere, también, estar preparado para reconocer cuando ha malentendido algo o cuando ha cometido algún error.

Reconozca que cada familia tiene su propia historia.

Cada familia tiene su historia.

Cada padre de familia tiene su propia historia personal y familiar. Esas historias influyen sobre la manera en que percibe al mundo y a los demás.

A medida que empieza a desarrollar la relación con la familia, puede llegar a conocer su historia y sus fortalezas.

Aliente a los miembros de la familia a contar su historia en sus propias palabras. Reflexione en las fortalezas de la familia y en lo que la familia piensa que es importante. Lo que usted indague a partir de la historia de la familia puede servir de base para sus interacciones con la misma.

Cada miembro del personal tiene su propia historia también.

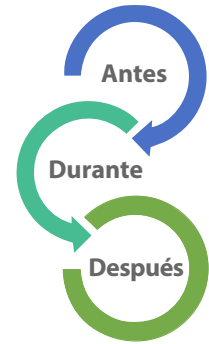
Usted tiene sus propias historias personales y familiares. Esas historias influyen la manera en que usted percibe al mundo y a los demás. Es importante saber y considerar sus propios procesos de pensamiento. Reflexione en la manera en que piensa, procesa y reacciona a ciertas situaciones, experiencias y eventos en su vida personal y profesional.

Reflexione en sus propias fortalezas y esas cosas que le preocupan a medida que se prepara para sus interacciones con las familias. En ocasiones, puede ayudar el hacer esas reflexiones con un supervisor o con un colega de confianza.

Enfoques para sostener conversaciones con las familias sobre temas delicados

A medida que va desarrollando alianzas y anticipa interacciones delicadas, considere la manera en la que abordará a las familias:

- Antes de la interacción –cuando planifica y se prepara
- Durante la interacción –cuando se alía con la familia
- Después de la interacción –cuando da seguimiento con la familia y remite a la familia para tener acceso a los recursos y apoyos



Antes de la interacción con la familia:

Prepare el entorno físico y emocional.

Piense en dónde llevará a cabo la reunión y la configuración del lugar. La reunión puede celebrarse en el programa, en la casa de la familia o en algún otro lugar seleccionado cuidadosamente. Dondequiera que se reúnan, sus actitudes y conductas cálidas, respetuosas e incluyentes pueden crear un entorno de bienvenida. Considere estas preguntas a medida que se prepara:

- ¿Es un lugar cómodo y privado? ¿Es un lugar seguro física y emocionalmente?
- ¿Hay pañuelos desechables, agua y un lugar dónde colocar abrigos y bolsas? ¿Hay bocadoillos y actividades para los niños? Considere ofrecer comida o jugo si las políticas de su programa lo permiten.
- ¿Hay imágenes y fotografías que muestren que el programa y el personal del programa se preocupan por las familias? Estas imágenes pueden estar colgadas en el lugar o el personal puede mostrarlas durante la reunión. Algunos de los ejemplos podrían incluir fotografías de niños y familias, los trabajos manuales de los niños e información para las familias sobre grupos de padres, capacitación y oportunidades de trabajo.

Descubra sus propias perspectivas.

Reflexionar en sus pensamientos y sentimientos es importante para forjar relaciones. La reflexión le proporciona la oportunidad de aprender y tomar decisiones sobre su manera de abordar a la familia. Considere estas preguntas:

- ¿Por qué elijo trabajar con las familias?
- ¿Qué influirá mi trabajo con la familia?
- ¿Siento como que deseo arreglar la situación y rescatar a la familia?
- ¿Me siento atemorizada y agobiada?
- ¿Sé lo que quiero decir y lo que debo evitar decir?
- ¿Qué pensamientos o prejuicios podría albergar sobre la situación de esta familia?

Indague cuál es la perspectiva de la familia.

Reflexione en lo que los padres de familia podrían estar pensando sobre la reunión con usted. ¿Qué sabe usted sobre la familia? Prepárese para conocer las esperanzas y expectativas de la familia cuando se reúnan por vez primera.

De manera ideal, usted podría contactar a la familia antes de reunirse o podría preguntarles cómo van las cosas durante su interacción con la familia. Si lo hace y la manera en que lo haga dependerá del momento de la trayectoria en el que la familia se encuentra, qué tan preparada se encuentra la familia y su disponibilidad. Pregúntese a usted mismo:

- ¿Qué sé sobre el interés de la familia en la reunión?
- ¿Los miembros de la familia solamente quieren compartir su historia?
- ¿Los miembros de la familia desean reunirse conmigo para ver cómo podemos trabajar en conjunto como aliados?



Considere las culturas y las estructuras de la familia.

Entender las perspectivas culturales de cada uno es una parte importante del establecimiento de relaciones significativas. Llegue a conocer las creencias, valores y prioridades de la familia.

También es importante que usted entienda que sus propias perspectivas culturales influyen la manera en que percibe a las familias con las que trabaja. Piense sobre sus suposiciones y la manera de dejar de lado juicios haciéndose usted mismo las siguientes preguntas:

- ¿Qué sé sobre las culturas, idiomas del hogar y las experiencias de esta familia? ¿Qué me gustaría saber? ¿Cómo puedo indagarlo? ¿Cómo puede eso ayudarme en mi trabajo?
- ¿Quién es parte de la familia? ¿Qué sé sobre en quién confía la familia para apoyarse?
- ¿Qué sé sobre la manera de trabajar con diferentes composiciones y estructuras familiares?
- ¿Qué sé yo sobre la manera de trabajar con familias que se han reunificado recientemente? (Las familias podrían haber estado separadas debido a trabajo migratorio o de temporada, despliegue militar, encarcelamiento o inmigración reciente).



Durante la interacción con la familia:

Sea una guía por el costado.

Reconozca que los miembros de la familia son los expertos respecto a su propia familia y situación. Céntrese en sus fortalezas. Pregunte acerca de lo que la familia piensa es importante. Busque maneras de aliarse entre ustedes. El compromiso

familiar significa hacer con la familia –no hacerle a la familia o hacer por la familia.

Pregunte si la familia está abierta a lo que usted tiene para ofrecer, antes de dar consejos o información. Descubra qué es lo que a ellos les gustaría hacer antes de que usted tome acción. Tenga presente que algunas familias podrían no revelar sus opiniones a usted, independientemente de si están en acuerdo o en desacuerdo. Quizás decidan no dar seguimiento a las sugerencias o remisiones que usted ofrezca.

Algunas familias podrían pensar que usted tiene poder sobre la situación. Reconozca el poder que tiene sobre ciertas situaciones.

Pida permiso y explique el porqué.

Verifique para asegurarse de que los miembros de la familia se sienten cómodos hablando sobre lo que podría ser un tema delicado. Pregúnteles si está bien que usted les haga preguntas. Explíqueles el porqué está haciendo preguntas y cómo las respuestas que otorguen podrían ayudar. Considere el no tomar notas si percibe que la familia no está cómoda.

Utilice palabras como estas para integrar a la familia a lo largo de toda la conversación.

- “Si están de acuerdo, me gustaría tomar notas”.
- “Cuando estén preparados, hablemos de...”
- “¿Les parecería bien si pensamos juntos sobre...?”

Asegúrese de que las familias sepan que no están obligadas a contestar preguntas, si prefieren no hacerlo. Hágalas saber que pueden pedir un descanso o terminar la conversación. Hágalas saber que pueden irse si en cualquier punto de la conversación se sienten incómodas.

Sea flexible.

Sea flexible y receptivo en cuanto a lo que la familia diga o saque a colación durante la reunión. Si la familia muestra interés en tomar el liderazgo, permita que eso suceda. Reconozca que el enfoque o las metas de la reunión podrían variar debido a cambios en las circunstancias o necesidades familiares. Considere utilizar expresiones tales como:

- “Aquí estoy para cuando me necesiten”.
- “¿Les parecería bien dejarme saber durante el proceso qué es lo que les funciona mejor a ustedes?”.
- “No hay respuestas correctas o incorrectas”.
- “La única respuesta correcta es la respuesta de ustedes”.

Esté presente.

Reúnanse en un espacio donde usted pueda estar completamente presente y libre de distracciones. Manténgase centrado a medida que escucha a la familia. Deje de lado otros pensamientos que pudieran ocupar su mente. Al mismo tiempo, resista la sensación de que tiene que “dar” o “compartir” alguna estrategia o recurso con la familia.

Escuche con cuidado y utilice el silencio.

Durante la reunión, podrían existir ocasiones cuando la familia no responda inmediatamente a una pregunta o participe en la conversación. Es importante que usted haga una pausa y se sienta cómodo con ese silencio. Algunas personas se toman su tiempo para procesar la información y pensar antes de contestar.

“No ofrezca palabras. Ofrezca un oído atento”.





Después de una interacción, puede tomarse un tiempo para reflexionar o para reunirse con un supervisor.

Seguimiento.

Lleve a cabo los pasos que acordó realizar con la familia durante la conversación. Puede hablar con la familia para ver cómo van las cosas. O puede compartir información y recursos. Dar seguimiento es importante para cimentar la confianza y aliarse con la familia.

Conecte con los recursos comunitarios y apoyos de pares, cuando la familia esté preparada.

Identifique a los socios comunitarios o a las agencias con servicios que concuerden con las metas, intereses y necesidades de las familias. El conectar a la familia con los sistemas de apoyo puede fortalecer el bienestar de la familia. Asegúrese de obtener el permiso de la familia antes de hacer la remisión. Haga las remisiones de una manera respetuosa. Comparta solamente la información necesaria para realizar la remisión.

Realice un plan con los miembros de la familia sobre la manera en la que ellos accederán a los servicios o recursos. Haga una remisión cálida o transferencia de servicios en las situaciones donde sea posible.

Remisión cálida o transferencia de servicios

En una transferencia cálida el miembro del personal y la familia formulan un plan para acceder a los servicios a los que se les remite. El miembro del personal presenta directamente al miembro de la familia con el contacto conocido de la otra agencia. Tal vez llamen juntos al contacto. Después de la remisión, el miembro del personal da seguimiento con la familia y con el contacto para indagar cómo fueron las cosas con la remisión. El miembro del personal reflexiona en la manera de mejorar el proceso para el futuro.

Utilice esta hoja de sugerencias para las prácticas a seguir y el lenguaje a utilizar al hablar con las familias sobre temas delicados. De la misma manera en que los padres son los expertos en lo relativo a su propia familia y situación, usted es el experto en su función profesional. Considere estas estrategias, junto con otras que esté utilizando ya, para establecer alianzas basadas en las fortalezas con las familias.

Explore estos recursos:

- **Compromiso de la familia y perspectivas culturales: Aplicación de actitudes basadas en las fortalezas**
- **Preparación para sostener conversaciones delicadas con las familias**
- **Competencias basadas en la relación para apoyar el compromiso de la familia**
- **Estrategias para el compromiso de la familia: Actitudes y prácticas**



Conversaciones con las familias sobre temas difíciles durante la inscripción, la junta de admisión y otros momentos

Use estos consejos prácticos para sostener conversaciones con las familias sobre temas difíciles.

- Utilice un lenguaje que ponga a las personas en un primer plano.
- Utilice un lenguaje que muestre respeto por las culturas, idiomas y experiencias de las familias.
- Reconozca que cada familia tiene su propia historia.

A medida que se asocia con la familia, considere su enfoque:

Antes

- Prepare el entorno físico y emocional.
- Descubra cuál es su propia perspectiva.
- Indague cuál es la perspectiva de la familia.
- Considere las culturas y la estructura de la familia.

Durante

- Sea una guía por el costado.
- Pida permiso y explique el porqué.
- Sea flexible.
- Esté presente.
- Escuche con cuidado y utilice el silencio.

Después

- Dé seguimiento.
- Conecte a la familia con los recursos comunitarios y los apoyos de pares cuando la familia esté preparada.

Explore estos recursos:

- **Compromiso de la familia y perspectivas culturales: Aplicación de actitudes basadas en las fortalezas**
- **Preparación para sostener conversaciones delicadas con las familias**
- **Competencias basadas en la relación para apoyar el compromiso de la familia**
- **Estrategias para el compromiso de la familia: Actitudes y prácticas**



Early Childhood
National Centers

NATIONAL CENTER ON

Parent, Family and Community Engagement