

Mejor comunicación con los niños: Cómo responder a temas difíciles



Amanda hoy está callada mientras va al parque con su clase. Pero de repente aprieta la mano de su maestra. “Señorita Tracey”, dice Amanda, “Mi papá vive en ese edificio de allá”. “¿Sí?” Responde la señorita Tracey. Está sorprendida porque la madre de Amanda había dicho que el padre vivía en la misma casa que la niña. Amanda asiente con la cabeza y añade, “Ahora no puedo verlo porque le hizo daño a mamá”.

Cuando un niño comparte algo aterrador, perturbador o complicado, puede ser difícil saber qué decir.

Un niño puede decirle algo inusual sobre la vida en su casa, algo que a usted le preocupe en relación con el cuidado o la seguridad, o algo que al niño le parezca urgente pero es difícil de entender. **Cuando esto ocurra, recuerde que los niños comparten sus pensamientos, inquietudes y sentimientos porque confían en usted.** Recordar esto puede ayudarle a concentrarse en el niño.

¿Qué puede usted hacer o decir?

En estas situaciones tal vez usted no sepa qué hacer enseguida ni cómo responder mejor al niño. En estos casos, pruebe las siguientes estrategias:

Mantenga la calma: si un niño le cuenta algo que lo sorprende desprevenido, usted tal vez sienta que no está preparado y le preocupe no tener la “respuesta correcta”. Como cuidador, puede considerar que tiene que responder con preguntas o seguir explorando. Sin embargo, es importante estar atento a las necesidades del niño y no presionarlo demasiado. Un niño puede no estar preparado para dar respuestas o contar la historia completa. Es importante respirar profundamente y

tratar de mantener la calma. Esto le ayudará a pensar más claramente y le transmitirá al niño el mensaje de que aunque él o ella se sienta molesto, usted mantiene el control.

La señorita Tracey respira profundamente para poder concentrarse.

Considere su reacción y piense en el mensaje que quiere que el niño reciba: tómese un momento para identificar sus sentimientos ante la información mientras decide una respuesta. Trate de no hacer juicios rápidos sobre los padres y la situación. En cambio, pregúntese “¿Qué necesita el niño ahora?” Los niños son sensibles a lo que usted dice, cómo lo dice y a lo que su lenguaje corporal transmite. Más tarde, cuando tenga más tiempo, podrá considerar si necesita seguir y cómo proceder. Aquí tiene algunos mensajes que podría decirle al niño:

- Me importa lo que piensas.
- Es una buena idea compartir tus sentimientos y preocupaciones con una persona grande que se preocupa por ti.
- Los adultos de la escuela están aquí para ayudar a que estés seguro.
- El aula es un lugar seguro para compartir tus inquietudes, sentimientos y preocupaciones.





La señorita Tracey está conmocionada por lo que Amanda ha dicho. Le preocupa haber pasado por alto algo que podría haber afectado la seguridad de la niña. Tracey también sabe que quiere que Amanda se sienta tranquila por haberle contado esta noticia.

Concéntrase en el niño y demuéstrole que está escuchando:

a veces en estos momentos desafiantes puede ser difícil mantenerse concentrado. Si piensa en qué decir o hacer mientras el niño está hablando, puede perder información importante. Escuche al niño. Muéstrole que le está prestando atención. Puede hacerlo mediante contacto visual, el lenguaje corporal y repitiendo lo que cree que el niño ha dicho. Esta última estrategia puede ayudarle a comprobar si el niño dijo lo que usted cree que ha oído y le da al niño la oportunidad de elaborar.

La señorita Tracey gira para mirar a Amanda. Asiente con la cabeza y después dice, “¿Mamá está lastimada?” Amanda se ve muy seria y dice, “Mmm hmm”.

Ayude a que el niño se sienta seguro: dependiendo del niño, la situación y su estilo, hay muchas maneras de tranquilizar a los niños en estos momentos. Es común enfocarse sólo en las palabras, pero el contacto físico y otros gestos físicos de afecto pueden ser muy importantes para un niño. Recuerde que no hay una “respuesta correcta”. A veces un niño nos pregunta o nos cuenta algo a lo que no somos capaces de responder enseguida. Recuerde que está bien hacer que el niño sepa que usted pensará en lo que le ha dicho y que más tarde volverán a hablar sobre esto. En realidad, su objetivo principal es que el niño sepa que fue correcto acudir a usted y que puede volver a hacerlo en el futuro.

Ahora el grupo ha llegado al parque. La señorita Tracey se sienta en un banco e invita a Amanda a que la acompañe. La niña le pide sentarse en su regazo. La señorita Tracey sonríe y le dice que puede. Amanda apoya su cabeza sobre el hombro de la señorita Tracey. La señorita Tracey dice, “Siento mucho que a tu mamá le hayan hecho daño”. “Extraño a mi papá”, dice Amanda suavemente. La señorita Tracey abraza a la niña. “A veces es duro estar lejos de las personas que nos importan. Estoy contenta de que me lo hayas contado”. Después de diez minutos de estar sentada en silencio, Amanda alza la cabeza y dice “Me voy a jugar”. La señorita Tracey le sonríe y dice, “Diviértete”.

Reflexione sobre la experiencia y busque apoyo de otros: la reflexión es un elemento esencial de la buena práctica del cuidado de niños y también puede dar la oportunidad de cuidarse a uno mismo. Piense en su conversación con el niño (p. ej., ¿Cómo se sintió usted? ¿Cuál fue su respuesta? ¿Cuáles son los próximos pasos? ¿Quién debería participar? ¿Tuvo en cuenta la cultura del niño? ¿Necesita saber más sobre la cultura o el idioma principal del niño?) El apoyo y las opiniones de los colegas son importantes para el desarrollo profesional.

Seguridad: si le preocupa la salud o la seguridad del niño, siga la política y los procedimientos de su programa sobre qué hacer cuanto está en juego el bienestar de un niño. Si no conoce los procedimientos de su programa debería comunicarse con su supervisor u otro administrador en cuanto sea posible. Si el niño revela que hay riesgo de daño para él o ella o para un familiar (p. ej., abuso de sustancias o violencia doméstica) debe iniciarse inmediatamente un plan de protección.

Documentación: si el niño le ha dicho algo que le ha preocupado, es importante documentar la interacción. Trate la información confidencialmente y busque a su supervisor.

Supervisión y cuidado propio: a veces un niño nos pregunta o nos dice algo que pone a prueba nuestros límites emocionales. Reconocer los retos y compartirlos con los compañeros de trabajo puede ayudarle a analizar sus reacciones y a manejar sus sentimientos. Hablar de estas situaciones con otros, especialmente con su supervisor, puede ayudarle a aprender de ellos y a sentirse más preparado para la próxima vez que ocurran. Esto es importante para su salud y su bienestar como proveedor. También le dará las mejores herramientas para cuidar al niño.





La señorita Tracey acude a la coordinadora de educación del programa el mismo día y le cuenta la conversación con Amanda. Comparte su conmoción y sus preocupaciones sobre la vida en el hogar de la niña. Ellas hablan sobre el desempeño de Amanda en general. La coordinadora de educación invita al administrador de caso de la familia a unirse a la conversación. Entre los tres, hacen un plan para que el administrador de caso hable con la madre. La

reunión termina con la programación de una reunión de seguimiento dos días después para que el equipo considere otras medidas en beneficio de esta familia.

A pesar de los retos que pueda encontrar, su relación con cada niño y familia es valiosa para la salud y el éxito de ellos. Recuerde que usted no está solo para ofrecer apoyo, sino que es un miembro importante del equipo de Head Start.

Para recibir más apoyo con este tema, por favor, lea los siguientes materiales de Family Connections:

Artículos cortos:

Promoción de la resiliencia en familias que enfrentan la depresión: Maneras prácticas en que el personal de Head Start puede ayudar a las familias a desarrollar su capacidad para afrontar la adversidad

Cómo promover un ambiente expresivo: La comunicación de apoyo desde dentro hacia fuera

Sesiones de capacitación:

Módulo III: Cómo apoyar el crecimiento social y emocional

Estrategias para hablar con los niños sobre temas difíciles

Cómo promover un ambiente expresivo:

Recursos adicionales

Garbarino, James, Frances M. Scott, y profesorado del Instituto Erikson. *What Children Can Tell Us: Eliciting, Interpreting, and Evaluating Critical Information from Children*. San Francisco: Jossey-Bass, 1992.

Greeman, Jim. *What Happened to the World? Helping Children Cope in Turbulent Times*. Watertown, Massachusetts: Bright Horizons, 2001.

Greeman, Jim. *What Happened to My World? Helping Children Cope with Natural Disaster and Catastrophe*. Watertown, Massachusetts: Bright Horizons, 2005.

Mejor comunicación con los niños: Cómo responder a temas difíciles fue desarrollado por el programa Family Connections de Children's Hospital Boston, con un subsidio del Proyecto de Innovación y Mejora (Innovation and Improvement Project) de la Oficina de Head Start, Administration for Children and Families, U.S. Department of Health and Human Services. Los autores de *Mejor comunicación con los niños: Cómo responder a temas difíciles* son: Mary Watson Avery, William R. Beardslee, Catherine C. Ayoub y Caroline L. Watts. Copyright Children's Hospital Boston, enero de 2008.

