

# Mejor comunicación con los padres: ¿Qué digo cuando un padre me cuenta algo difícil?



*A la hora de dejar a los niños en el aula por la mañana, Pearl nota que el padre de Marcus parece muy molesto. Marcus también parece preocupado y no quiere separarse del padre cuando éste se despide. Cuando Pearl se acerca a hablarles, el padre dice “Ha sido una mañana difícil. Nos acaban de decir que tenemos que dejar nuestro apartamento para fin de mes y no tenemos a dónde ir”.*

**T**rabajar con los padres es una parte esencial del trabajo con los niños. Se pueden encontrar recompensas y retos inesperados y diferentes de los que plantean los niños. Las familias de Early Head Start y Head Start pueden afrontar factores de tensión múltiples, aparte de las exigencias de cuidar a niños pequeños. Para una comunicación exitosa con las familias, hay que desarrollar estrategias específicas para trabajar con los padres.

La buena comunicación con los padres se fundamenta en la colaboración. Cuando una familia viene a Early Head Start o Head Start, usted se une a ellos para compartir la responsabilidad de cuidar a su niño. Recuerde que si los padres comparten sus pensamientos, inquietudes y sentimientos, ésa es una señal de que confían en usted. Al establecer una relación de confianza, podrán conversar sobre muchos temas, tanto fáciles como difíciles.

## ¿Qué puede hacer o decir usted?

En ciertas situaciones, tal vez no sepa cómo responder a un padre. En estos casos, pruebe las siguientes estrategias:

**Mantenga la calma:** si un padre dice algo que lo sorprende desprevenido, usted tal vez sienta que no está preparado y dude qué responder. Es importante que respire profundo y trate de mantener la calma. Esto le ayudará a pensar más claramente y le transmitirá al padre el mensaje de que puede conversar con usted.

*Pearl respira profundo para poder concentrarse.*

**Preste atención a las necesidades del niño:** algunos padres se sienten cómodos conversando con el niño cerca. Otros prefieren hablar en privado y primero necesitan ayuda para que su niño haga la transición al aula. En momentos de tensión, algunos niños podrían estar más vulnerables y no se los debe incluir en la conversación. Trabaje con el padre para determinar qué es lo más conveniente para el niño.

*Pearl nota la expresión de preocupación de Marcos y observa que se aferra firmemente a su padre. Pregunta en voz baja, “¿Cree que a Marcus le gustaría construir una torre con usted? Una vez que esté tranquilo en el aula podemos seguir hablando”.*

**Preste atención al padre y demuestre que lo está escuchando:** muéstrole que le está prestando atención. Puede hacer esto mediante contacto visual, asintiendo con la cabeza o con la posición de su cuerpo y su expresión facial. Asegúrese de comprender lo que le está revelando. Repita lo que a su entender es el asunto o preocupación principal. Observe el lenguaje corporal y las emociones del padre. Escuchar es prestar atención tanto a las palabras como a las emociones expresadas. Si usted y el padre no hablan el mismo idioma, busque un intérprete apropiado. Evite usar a niños o familiares como intérpretes.





*Después de que Marcus parece calmado y está jugando con otros amigos, Pearl y el padre van a un lugar más tranquilo del aula. Pearl se da vuelta, mira al padre de Marcus y le pregunta con delicadeza, “¿Dijo que dentro de un mes no va a tener dónde vivir?”*

**Ayude a que el padre se sienta apoyado:** es importante decirle que usted quiere ser útil para el niño y su familia. Algunos padres tienen ideas claras sobre lo que necesitan mientras que otros se sienten abrumados e incapaces de evaluar sus necesidades. Para entender mejor cómo ayudar, explore con el padre cómo se siente la familia. Un buen punto de partida es concentrarse en los puntos fuertes de la familia y la relación de los padres con el niño.

*Pearl le comenta al padre, “Observé que Marcus se mantenía muy cerca de usted esta mañana. Parecía poco dispuesto a dejarlo irse.” El padre de Marcus se queda callado por unos momentos y luego comparte sus preocupaciones.*

**Busque el apoyo de otros:** uno de los grandes beneficios de Head Start es la disponibilidad de otros empleados que cumplen funciones diversas. Determine con el padre si sería útil incluir a cualquier otro miembro del equipo de Head Start. Si el padre desea apoyo adicional, considere quien más de su equipo podría ser útil. Deje que el padre decida si desea conectarse con otros miembros del equipo por su cuenta o con usted presente. Esta es una oportunidad para tratar las necesidades tanto del padre como del niño.

*El padre le pregunta a Pearl si ella se va a reunir con él y la trabajadora social esa tarde para hablar de su situación de vivienda. Pearl responde, “También podríamos aprovechar la oportunidad para hablar sobre la mejor manera de apoyar a Marcus mientras esto se resuelve”.*

**Identificar recursos y ayudar a resolver problemas:** cuando el equipo se reúna, pregunte al padre qué recursos tiene o podría necesitar. Siempre que sea posible, prepare una lista de recursos conocidos y ofrezca sugerencias, si el padre parece interesado. Piense con el padre en cómo acceder y conectarse con los recursos disponibles. Nuevamente, dirija su conversación hacia lo que el padre necesita en este momento específico. Algunas familias se sienten abrumadas con demasiadas ideas mientras que otras quieren agotar todas las posibilidades. Algunos padres aprecian la posibilidad de resolver problemas juntos mientras que otros prefieren hacerlo solos una vez que tienen la información o las estrategias para intentarlo. Respete el estilo y la privacidad del padre.

*El trabajador social explica que el programa tiene mucha información sobre vivienda y recursos potenciales en la comunidad. El equipo tranquiliza al padre explicándole que está a su disposición para darle apoyo mientras busca la mejor solución para él y para Marcus.*

Como proveedores, podemos sentir el impulso de tratar de arreglar los problemas de la familia. Conviene resistirlo y en su lugar buscar maneras de dar apoyo, aliento y estrategias de resolución de problemas, si fuera necesario. Su función es ser compasivo, compartir información, identificar las fortalezas de la familia y presentar estrategias de resolución de problemas para ayudar al padre a actuar. Su otra función fundamental es ayudar a encontrar la mejor manera de apoyar al niño durante la crisis. Estos son algunos pasos para considerar durante el seguimiento.

**Planee medidas de acción:** una vez que los recursos se hayan identificado, hable sobre los próximos pasos con el padre. Ésta es una buena estrategia de resolución de problemas. Sea lo más concreto posible: decidan quién seguirá adelante con cada paso, fijen plazos y desarrollen un plan para mantenerse informados del progreso del otro. Decidan lo que se hará en la escuela y en el hogar para apoyar al niño.

*El trabajador social revisa con el grupo el plan acordado. Comprueba que el padre de Marcus se siente cómodo con el plan.*





**Termine con un tono positivo:** destaque los puntos fuertes de la familia y tranquilice al padre explicándole que su hijo estará bien atendido durante esta crisis. Explique que el programa y su personal se comprometen a apoyar a la familia.

*Para cerrar la reunión, Pearl se dirige al padre:  
“Sé que éste es un momento difícil para su familia. Espero que sepa que haremos todo lo posible por cuidar a Marcus mientras usted resuelve sus problemas. Sabemos que usted está muy deseoso de encontrar la mejor situación para él y lo apoyaremos en este proceso”.*

Pese a los retos que usted pueda afrontar con los padres, cada encuentro es una oportunidad para desarrollar la colaboración entre usted y la familia. Su posición única como apoyo del niño y del padre puede dar a las familias la seguridad de saber que no están solas, especialmente cuando enfrentan una crisis.

---

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

**Artículos cortos:**

*Crianza de los hijos, depresión y esperanza: Cómo llegar a familias que enfrentan una adversidad La depresión en el marco de diferentes culturas*

*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*

*Retos y beneficios de establecer vínculos con los padres*

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

**Sesiones de capacitación:**

*Módulo I: Beneficios y desafíos de comprometer a los padres*

*Poner las cosas en perspectiva*

*“¿Qué es la depresión?” 1*

**Recursos adicionales**

Lundgren, Diane y Johnetta Wade Morrison. “Involving Spanish-Speaking Families in Early Education Programs” *Young Children* 58, no. 3 (2003): 88-95.

Valdes, Guadalupe. *Con Respeto: Bridging the Distances between Culturally Diverse Families and Schools: An Ethnographic Portrait*. Nueva York: Teachers College, 1996.



*Mejor comunicación con los padres: ¿Qué digo cuando un padre me dice algo difícil?* fue desarrollado por el proyecto 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 padres: ¿Qué digo cuando un padre me dice algo difícil?* son Catherine C. Ayoub, Mary Watson Avery, William R. Beardslee y Caroline L. Watts. Copyright Children’s Hospital Boston, enero de 2008.