

CONVERSACIONES DIFÍCILES



A medida que avanza la pandemia, muchas personas se sienten abrumadas y agotadas. Algunas personas han sufrido pérdidas, más estrés, y simplemente quieren que todo regrese a la normalidad. Muchas personas quieren dejar atrás la pandemia, especialmente cuando se requiere usar un tapaboca o mascarilla. Usted puede tener algunos o todos estos sentimientos.

Como proveedor, usted puede experimentar muchas recompensas, así como tener muchas exigencias. Esto es especialmente cierto cuando queremos proteger nuestra salud, la de los niños pequeños y sus familias. Hay muchas opiniones, sugerencias y maneras de seguir las prácticas de higiene mientras continúa la pandemia. Los padres de familia y las personas en la comunidad pueden estar en desacuerdo con ponerse las vacunas y/o el utilizar los tapa bocas o mascarillas. Cuando hay diferentes opiniones y sugerencias, esto puede causar confusión, frustración y enojo. A veces estos sentimientos hacen que los padres se enojen con ustedes o con su programa de cuidado infantil porque su manera de ver la situación es diferente a lo que requiere su programa.

A continuación, se ofrecen algunos consejos para ayudarle en el momento en el que sea confrontado por alguien que no está de acuerdo con usted y se muestran enojados. El propósito de estos consejos es de ayudar a que la persona se enfade más, especialmente si hay niños presentes.

Cuando un adulto está frustrado y/o enojado, usted puede:

- Enfocarse en su respiración, respire profundamente y siga respirando
- Mantenga la calma (a veces ayuda tomar un poco de agua)
- Hable despacio y con seguridad (por ejemplo, la decisión de utilizar la tapa bocas es para proteger a los niños y maestros en el programa; queremos que las familias se sientan seguros al traer a sus hijos aquí)
- Mantenga su voz firme, calmada y tranquila. De manera natural, asimilamos mejor el volumen e intensidad de voz con la que se nos habla, por lo que puede ser difícil no levantar la voz cuando alguien está molesto con nosotros, pero hablar con un volumen natural y de manera tranquila ayudará a mantener la calma de la otra persona
- Use palabras positivas (por ejemplo, ¿Se quiere sentar? Entiendo que usted quiere lo mejor para su hijo(a).)
- Escuche las preocupaciones de la otra persona
- Ofrezca comentarios reflectivos de lo que ha escuchado (por ejemplo, usted parece estar muy enojado/frustrado, yo entiendo que no está de acuerdo con nuestra regla de usar tapa bocas y usted está enojado.)
- Use empatía para hacerles saber que ha entendido (por ejemplo, este ha sido un año difícil, Los cambios en las recomendaciones pueden ser confusos y frustrantes).
- Dé opciones cuando sea posible (por ejemplo, ¿quiere hablar más sobre esto en la oficina del director o afuera de la casa?)
- Hable con alguien de confianza y que lo apoye una vez que la conversación haya acabado.

No:

- Discuta o interrumpa
- Levante su voz
- Hable muy rápido
- Amenazar (por ejemplo, su hijo no podrá regresar si no utiliza el tapaboca mascarilla)
- Darse la espalda
- Tratar de resolver la situación cuando la persona está enojada/frustrada

No es su trabajo evitar que la persona se enfade, pero estos pasos le podrán ayudar a que la persona se sienta escuchada y se calme un poco. Solamente cuando las personas están calmadas, pueden trabajar juntas para resolver la situación y sus preocupaciones.

Si usted se siente amenazada físicamente, retírese de la situación y pida ayuda.

Referencias y recursos:

Mental Health First Aid USA and the National Council for Behavioral Health
NSW Gov



Nebraska Association
for Infant Mental Health

For more information: www.NEinfantmentalhealth.org

CONVERSACIONES DIFÍCILES



APOYOS PARA USTED Y LOS NIÑOS DESPUÉS DE UN ENCUENTRO DIFÍCIL

Tener una conversación difícil con el padre/madre de un niño a su cuidado es un reto tanto para su paciencia como para su control emocional. A veces los padres tienen reacciones fuertes a las reglas de los centros de cuidado infantiles, o a los cambios en cómo se van a hacer las cosas. Ellos pueden expresar enojo, frustración, o confusión sobre las cosas con las que no están de acuerdo, como puede ser que los niños tienen que usar el tapaboca, no dejar entrar a los padres al edificio y otros. Después de haber tenido una conversación difícil, usted y las otras personas que estuvieron alrededor pueden estar sintiendo emociones fuertes y los niños que observaron la interacción también pueden estar sintiendo emociones fuertes.

A continuación, se ofrecen algunas sugerencias sobre como los adultos pueden calmar la ansiedad, el enojo o el agobio que pueden estar sintiendo después de una conversación difícil. Además, hay ideas de cómo hablar con niños pequeños sobre lo que pudieron haber visto.

Para los adultos:

Respire profundamente

- Intente la respiración en 4 tiempos – inhale hasta la cuenta de 4, manténgala por 4, exhale por 4, manténgala por 4 – repítalo 4 veces.
- Intente la respiración 4-7-8 – inhale lentamente hasta la cuenta de 4, manténgala por 7 y exhale hasta la cuenta de 8 – repítalo 4 veces.
- Esperemos que usted pueda notar que puede contar un poco más lento cada vez.

Haga una conexión con lo que observa

- Intente 5-4-3-2-1 – Nombre 5 cosas que usted vea, 4 cosas que pueda tocar, 3 cosas que oiga, 2 cosas que pueda oler y 1 cosa que pueda probar
- Siga la regla 3-3-3 – Nombre 3 cosas que vea, 3 cosas que oye, mueve 3 partes de su cuerpo
- Mueva su cuerpo – vaya a caminar, saltar, estirarse, etc.

Haga una conexión con lo que observa

- Hable con alguien sobre cómo se siente. Evite dar todos los detalles de lo que pasó, eso puede darle más ansiedad y enojo. Mejor hable de lo que usted está sintiendo y lo que planea hacer después. (por ejemplo, “Me siento muy agobiado y enojado por cómo me trató un papá esta mañana. No creo que tenga el control sobre las reglas, pero aun así me gritaron. En mi tiempo libre voy a ir con el director para que hable con ese papá.”)

Para los niños:

Si los niños vieron a los adultos tener un conflicto

- Hablen sobre las emociones que estaban expresando los adultos (por ejemplo, “Una persona estaba gritando, lo más probable es que hayan estado muy enojados.” “Un adulto estaba caminando muy rápido, a lo mejor estaban muy molesto.”)
- Pregúnteles a los niños cómo se sienten después de ver a los adultos y reafirme que está bien tener emociones fuertes. (por ejemplo, “Todos se sienten enojados en algún momento, está bien sentirse enojado cuando pasan cosas difíciles.”)
- Ayude a los niños a clasificar sus emociones cuando no saben usar las palabras correctas. (por ejemplo: “Yo vi que te fuiste a la equina y estabas llorando; a lo mejor tenías miedo.” “Tu estás llorando y abrazando a tu amigo, parece que estás triste.”)
- Use actividades para calmar a los niños (por ejemplo, guíelos en un ejercicio de respiración profunda, háganlos que se estiren, escuchen a música relajada, se pueden ir a una esquina acogedora.)
- Converse con los niños sobre qué hacer cuando tienen emociones fuertes. Si es algo que ya saben, revise las actividades para relajarse o tranquilizarse con ellos. Si esto es algo nuevo, pregúnteles a los niños que hablen sobre qué hacen para sentirse mejor cuando están molestos.
- Apoye a los niños a sentirse seguros emocional y físicamente y luego ayúdenlos a cambiar a una nueva actividad cuando estén listos.



Nebraska Association
for Infant Mental Health

For more information: www.NEinfantmentalhealth.org

CONVERSACIONES DIFÍCILES



SI SE LLAMÓ A LA POLICÍA

Si se llamó a la policía

- Pregunte a los niños si saben que es la policía. Pregunte “¿Qué es lo que hace un policía? ¿Cuál es su trabajo?”
- Muchos niños pequeños no sabrán lo que hace un oficial de policía, o tienen un concepto erróneo basado en lo que ven en la televisión. Puede ser de mucha utilidad que les explique qué es lo que hacen los policías.
- Los niños tienen diferentes experiencias con la policía, es importante reconocer las diferentes experiencias y emociones que los niños pueden estar sintiendo.
- Apoye a los niños cuando hablen de sus emociones, a lo mejor no saben las palabras para algunas de las emociones que están expresando (por ejemplo, “Veo que tu cara está roja y estás hablando en voz alta, suenas enojado sobre lo que pasó.” “Veo que tu cabeza está baja y que estás llorando, te estás sintiendo triste.” “Tu te fuiste a la esquina y tienes al oso en tus brazos, tú parece estar asustado.”
- Apoye a que los niños se sientan seguros emocional y físicamente y ayúdenlos a cambiar de actividad cuando aparezcan a estar listos.
- Recuerde que esto puede volver a suceder otra vez y los niños querrán hablar sobre esto varias veces. Está bien que trabajen lo sucedido con el tiempo.
- Para más información o sugerencias en inglés, puede visitar:
<https://parents.britannica.com/how-to-talk-to-young-children-about-the-police>



Nebraska Association
for Infant Mental Health

For more information: **www.NEinfantmentalhealth.org**