

Departamento de Educación / Hezkuntza Departamentua  
CAP Pamplona / Iruñeko ILZ.

Dirigido a profesorado de Educación Infantil  
Curso-Taller: COMUNICACIÓN FAMILIA-ESCUELA

# PAUTAS PARA LOS CASOS PRÁCTICOS

ALFONSO ARTEAGA OLLETA  
[alfonso.arteaga@unavarra.es](mailto:alfonso.arteaga@unavarra.es)

Pamplona / Iruñea  
2012ko Urtarrillatik Martxora / Enero a Marzo 2013



# Bloques de casos

- Problemas con pautas y criterios de alimentación (3): 3-5
- Falta de respeto a normas sanitarias del centro (4): 6-9
- Desacuerdo entre escuela y padres (1): 10
- Manejo con las familias ante agresiones entre niños/as (6): 11-16
- Abordaje de situaciones embarazosas o complicadas (1): 17
- Abordaje de problemas del niño/a (4): 18-21
- Falta o exceso de confianza en el centro (3): 22-24
- Padres separados o con distintos criterios (1): 25
- Hacer críticas a los padres (manejo de violencia, descanso, respetar maduración, sobreprotección, etc) (9): 26-34
- Manejo de la hostilidad de los padres hacia la educadora (1) 35



# Caso 1

Un ejemplo real: un niño de 1º de Primaria comenzó a presentar problemas en su aprendizaje de lecto-escritura, al tiempo que se quedaba ausente en el aula con mucha frecuencia, con la mirada perdida, completamente distraído.

Se llevó a cabo una evaluación por parte del EOEP, que reveló total normalidad en la inteligencia y las habilidades cognitivas del menor. Por tanto, se consideró que quizá una implicación de los padres de veinte minutos diarios de pintar, dibujar, leer cuentos con el niño y dedicarle tiempo podría ayudar a que centrara su atención.

En la entrevista que el tutor mantuvo con ellos, se mostraron dispuestos a colaborar, pero la madre acababa de tener su cuarto hijo (éste era el segundo), estaba sin ayuda, sin familia extensa en la ciudad, y por tanto dudaba de su disponibilidad para algo metódico y estable. El padre, por su parte, manifestó que habitualmente llegaba del trabajo entre nueve y media y diez de la noche, y por tanto, también sería difícil que pudiera hacer algo con el niño.



# Pautas Caso 1

El tutor se hizo cargo de la situación, y propuso al padre si podría dedicar a su hijo cinco minutos tres días a la semana, incluido el sábado. Éste vio posible esta opción, y así se lo propusieron.

Al cabo de veinte días, el pequeño estaba centrado en el aula, ya no se distraía, y retomó su evolución normal en las tareas propias de su curso. El tutor convocó a los padres para decirles que las cosas estaban mucho mejor, y darles las gracias por su colaboración.

Podría haberse sentido molesto o incómodo: "vaya familia, descuidan al chico", "estos padres no paran de poner obstáculos para colaborar", "parece que no quieren nada de lo que les propongo"... pero se hizo cargo de que la situación que los padres ponían de manifiesto era su día a día, y con ello había que contar.

Esto provocó que los padres pusieran en marcha sus recursos (¿pocos?) más que suficientes para esta dificultad. Además, el tutor les convocó para comentar los progresos juntos, para agradecerles su esfuerzo (¿pequeño?, seguro que no para esta familia en ese momento).



## Caso 2

Una profesora recibió en el aula a una niña nueva, que presentaba serios problemas de aprendizaje, de disciplina y de relación con los compañeros. Una vez evaluada por el psicólogo, se entrevistó a la madre, quien relató que la niña en casa hacía lo que quería, ella la veía poco tiempo, por el trabajo, y le daba pena regañarla para el poco tiempo que compartían. La madre se había separado del padre de la menor cuando ésta tenía 3 años, y desde entonces dormían juntas en la habitación de matrimonio.

De común acuerdo entre profesora y psicólogo, determinaron que era muy urgente que esta niña tuviera una habitación propia (había dos habitaciones más en la casa). Sin embargo, aunque la madre se mostró de acuerdo cuando le hicieron la propuesta, comenzaron a pasar semanas y no se producía ningún cambio.



## Pautas Caso 2

Percibiendo que probablemente habían incidido en uno de los elementos más difíciles de cambiar para esta familia, el psicólogo y la profesora acordaron con la madre exigir a la hija colaboración en la casa (limpiar, fregar, barrer) y realizar actividades que supusieran ir logrando mayor autonomía para la menor (ir a por el pan, hacer pequeños recados).

Ahora sí la madre se sintió capaz de estos cambios que ella consideraba "muy sencillos". Al cabo de dos meses, una vez que fue logrando más autonomía, fueron capaces madre e hija de plantearse separarse de habitación, tarea que llevaron a cabo ahora ya sí de forma sencilla y natural.



## Caso 3

Transición de puré a sólido, trozo. La verdura y la legumbre no las come en trozo en su casa.

Los padres y educador están de acuerdo en que el/la niña/o coma trozo, pero en casa la verdura y la legumbre se la dan en puré, no le insisten porque “come genial”. En la escuela no hay forma de que pruebe ninguna verdura ni legumbre, el resto lo come muy bien y él/ella solo/a.

¿Hay que forzar al niño/a? ¿Hasta dónde llega la educadora, cuando en casa ni insisten ni lo intentan?  
¿Las familias no valoran cuando conseguimos hábitos?



## Caso 4

Hora del comedor. Niño que en casa le dan todo triturado. En la escuela come trozo. En casa triturado, “es más cómodo y rápido, se lo doy yo”, además así no mancha. En la escuela “hace bolo” y no quiere probar, tiene que comer solo.

¿Cómo hacer entender a los padres que el niño tiene que masticar y comer solo, y no triturárselo?





## Caso 5

Una familia tiene como objetivo vital que su hijo de 2 años sea feliz.

Para que sea feliz, el niño siempre decide lo que quiere hacer o comer.

P.e., si el niño en el trayecto a la escuela llora, se vuelven todos a casa; al niño en sanfermines le gustaron las barracas, y se pegaron todas las tares montados en las atracciones, etc.

Con la comida también decide él: con casi 3 años, sólo come patatas, algún yogurt y pan. Hace un años comía croquetas, jamón, tortilla. Pero poco a poco ha ido diciendo que no a estos alimentos. Cuando le ofrecen la comida y no come, a su familia les dice que tiene la tripa vacía (chantaje emocional). En la escuela él se espera porque sabe que en casa le darán lo que quiere.

¿Cómo trabajar con la familia, hacerles ver que la educación que le están dando no es nada adecuada ni va a hacer que su hijo “sea feliz”, que desde tan pequeños pueden y están manejando la situación y a la familia?

# Pautas Casos 3, 4 y 5



- Estrategias previas:
  - En el día a día, intentar crear un **tiempo de encuentro** cercano, individual, un pequeño intercambio diario de información en el que nos vayamos conociendo un poco más. Contándoles todo lo que hacemos, todo lo que supone venir a la escuela, incluyendo aspectos que implican dificultad (alimentación, no ceder en decisiones...).
  - Es necesario crear un **clima de confianza y seguridad**: Que ayude a crear una relación fluida, de colaboración.
- Ante el problema o dificultad: **Mostrar interés**, llamar o preguntar cuando falte o haya aspectos que no funcionan bien.
- Concertar una **reunión con ambos, padre y madre**, en un **espacio** discreto, acogedor (despacho, sala de reunión, aula).
- Reunión: Crear un ambiente cálido, que fomente el **diálogo**.
- Centrar la reunión:
  - Para qué nos reunimos.
  - Pedirles su visión u opinión general sobre el tema. (Para ver cómo lo sitúan, qué posición adoptan)
- Hablar en **positivo**:
  - Remarcar las cosas que tenemos en común familia-escuela y desde ahí, hablar de los pequeños conflictos que nos han surgido, aportando datos y casos concretos: *no come en trozo, no atiende a la norma, es él/ella el que marca los tiempos...*
  - Alabar las cosas que creemos que la familia hace bien: *la escucha, el tiempo que pasan juntos, el interés que demuestran por su bienestar...*

# Pautas Casos 3, 4 y 5



- **Preguntas abiertas** (exploratorias): Explorar sobre los conflictos que condicionan su día a día respecto al tema. *¿Os ocurre lo mismo en casa?, ¿Qué hacéis?, ¿Cómo os sentís?...*
- **Escucha activa y empatía**: Que sientan que nos ponemos en su lugar.
- Darles **información**: Mensajes que queremos transmitir:
  - Recaltar la importancia de que vayamos todos a una, que le ofrezcamos lo mismo en casa y en la escuela.
  - Darles nuestra opinión o criterios educativos: Explicarles nuestra manera de actuar en la escuela: *que nunca lo forzaremos, cómo hacemos la transición de puré a sólido habitualmente...*
  - Tranquilizarles explicándoles nuestra experiencia práctica: *al principio igual no come todo lo que ellos quisieran pero que hay una transición y eso va cambiando...*
  - Hacerles ver, que la frustración o los sentimientos de tristeza son parte de la vida, y quién mejor que sus padres para acompañarle en un aprendizaje tan importante.
  - Centrar en el niño/a como interés y objetivo común: Lo importante.
- Apoyos: Ofrecerles diferentes **materiales**, artículos de revistas especializadas con diferentes casos sobre frustración, normas, autoridad... con los que se puedan sentir reflejados.
- Marcar **pautas** de mutuo **acuerdo**: En qué vamos a quedar.
- Emplazar a un **próximo encuentro**.
- **Ofrecerse** para seguir hablando tanto si va funcionando bien como si no.



## Caso 6

Madre que reincide en no respetar normas sanitarias.

Niño con 3 días de descomposición. Al 4º día vomita, se le llama a la madre. Cuando llega, el niño sigue vomitando, pero ella dice que “ya sólo es bilis, según como pase la tarde mañana lo traeré”. Yo le comento-sugiero que creo que debería estar un día en casa, después de la descomposición. Ella me dice que no tiene que ver una cosa con otra, y al día siguiente viene.

¿Cómo recibir a un/a niño/a que ya se le ha dicho que tiene que estar un día en casa?



## Caso 7

Un niño llega a la escuela con su madre y, al entrar, la madre comenta que el niño se ha despertado con fiebre, que le ha dado medicación y que ahora se encuentra bien. Que ella tiene una cita que no puede dejar pasar y que no tiene otra manera de arreglarse.

¿Qué prevalece: la norma, el respeto al niño, la ayuda...? ¿Cómo te enfrentas, si hay que hacerlo?



## Caso 8

Aula de lactantes. Niña con frecuentes diarreas y fiebre.

La niña suele tener fiebre (décimas) y se le llama a la madre para avisarle, porque también tiene mala cara. Al día siguiente siempre vuelve a clase, otra vez con fiebre, y se vuelve a llamar a la madre. Ésta dice que en casa no tiene fiebre, y que tampoco tiene diarrea.

¿Cómo hacerle entender a la madre que si la niña no descansa y se recupera del todo vuelve a recaer, y que entienda que si en casa no tiene fiebre es porque le da Apiretal?



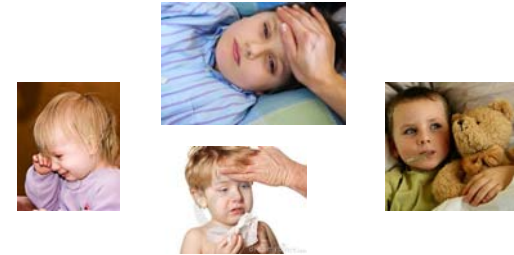
## Caso 9

Niño/a que viene a la escuela “enfermo/a”. La educadora “invita al padre/madre” a que se lleve al peque y no lo deje en el Centro.

Un peque ha estado mal todo el día: triste, cansado, con febrícula y deposiciones que indican gastroenteritis o un virus. La educadora ha informado a la familia en la salida. Le recuerda la normativa higiénico-sanitaria, y que al día siguiente no podrá asistir a la escuela. (Han firmado al principio del curso dicha normativa). Al día siguiente dicen en la acogida que ha pasado buena tarde.

¿Qué debe hacer la educadora? ¿Qué hacer ante la dificultad para cumplir o hacer cumplir la normativa sin entrar en conflicto? ¿Deben imponerse tus normas, o respetar su criterio? Respetar los límites vs. Flexibilidad.

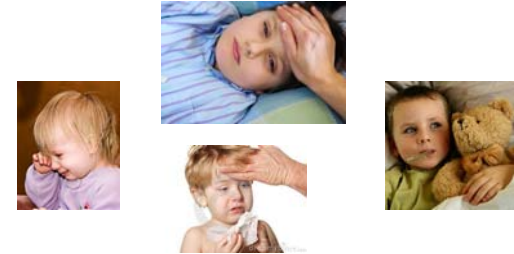
# Pautas Casos 6, 7, 8 y 9



- Estrategias previas:
  - Tener un **criterio** claro y común en el centro.
  - Tratar este punto en **reunión** de inicio de curso, poner **carteles** visibles al respecto.
- Buscar un **sitio adecuado** para hablar: No en mitad del aula, con l@s niñ@s pululando y con las distintas interrupciones del resto de las familias.
- **Agradecer** a la madre/padre su sinceridad.
- **Aclarar** la situación (si procede): Preguntas.
- **Escucha activa y empatía**: Ponernos en su lugar. Devolver preocupación, interés, pena (por cómo está la criatura), etc.
- **Dar información** sobre la situación de fiebre (o gastroenteritis):
  - Fiebre (gastroenteritis): Síntoma de infección, proceso probablemente contagioso.
  - Salud y bienestar del niño/a.
  - Salud y bienestar de los demás niños/as y educadoras/es: Adelantar consecuencias negativas previsibles.



# Pautas Casos 6, 7, 8 y 9



- Referencia a la **norma del centro**:
  - Recordar el sentido de la norma.
  - El centro tiene unas limitaciones, una de ellas es ésta.
  - Recordar la aceptación de la misma en el “contrato” que han aceptado.
  - Recordar el obligado cumplimiento.
- Pedirle que haga un ejercicio de **empatía** y de **sentido común**: Ponerse en el lugar de los demás niños/as, padres/madres, etc.
- **Tono de voz** tranquilo, sin juzgar, claro pero sereno. Expresión de la cara adecuada.
- En caso de situación dudosa (síntoma no claros): Adelantar cómo se va a proceder si el niño/a está mal.
- No es un capricho personal de la educadora: En última instancia, orientar hacia **dirección** del centro.
- En situaciones límites, de imposibilidad real de la familia: Contacto con **otros recursos** sociales (SSB, Ayto...). (Aunque no somos nosotros quienes tenemos la obligación de solucionarlo)



## Caso 10

Fiesta o celebración en la Escuela.

En la celebración de una fiesta concreta en la Escuela hay almuerzo especial, puesto que es un día especial (bizcocho, Aspitos, gusanitos, galletas, etc). La familia no quiere que su hijo/a coma ese almuerzo. No se trata de un tema de alergias.

¿Qué hacer? ¿Se le deja de dar al niño/a? ¿Se cambia el almuerzo para todos/as? ¿Se le dice a la familia que ese día es ese el menú y que se les dará eso el día de la fiesta?

# Pautas Caso 10



- Escuchar la queja-petición: **Escucha activa y empatía.**
  - ¿Por qué es importante para ellos?
  - ¿Es algo importante para la familia?
- **Explicar** la decisión, el sentido de ese almuerzo: Celebración, algo excepcional, no problema dietético, es lo que tod@s pueden comer, ningún niño o niña de la escuela tiene alergia ...
- Manifestar el **deseo de poder dialogar y llegar a acuerdo.**
- **Plantear alternativas:** *No almuerzo especial para nadie, almuerzo diferente para el niño, que coma como todos, que no lo traigan si no aceptan...*
  - Valoración de **consecuencias** de cada una. (P.e., si se le da otro almuerzo a su hijo, el niño se puede sentir mal o diferente al no comer lo mismo que sus compañeros/as).
  - **Búsqueda** conjunta de la **alternativa menos mala.**
- ¿Podemos reflexionar sobre la sugerencia de la familia y modificar el menú de la fiesta?
- **Proceso de decisión-intervención:** No es individual. Hablar con la directora y **equipo** educativo.
- **Límite** entre la autonomía de los padres para tomar decisiones y las decisiones conjuntas de la escuela: ¿Cuál es? Tenerlo claro como Centro.
- En caso de falta de acuerdo: Mantener el **tono de respeto** (lenguaje verbal y no verbal) al comunicar la imposibilidad de atender la petición.



## Caso 11

Un/a niño/a se va con dos mordiscos en la cara.

Mientras estábamos en el patio un/a niño/a ha mordido a otro/a. Cuando llegan el padre y la madre del niño/a mordido/a empiezan a recriminarte: “¿dónde estabas en ese momento”. Te dicen que es culpa tuya, que tienes que hacer mejor tu trabajo.

¿Cómo actuar ante esa reacción de los padres?



## Caso 13

Familia que, a raíz de una agresión, viene reprochando, con un nivel de exigencia muy elevado.

Esto ocurre a raíz de encontrarse a su hijo/a con un mordisco muy llamativo en la cara, como consecuencia de un conflicto con un igual.

¿Qué estrategias de comunicación utilizar, que no me hagan ponerme a la defensiva, ni al mismo nivel de la familia en ese momento?



## Caso 15

Madre preocupada por los mordiscos que ha recibido su hija.

Hay una niña que recibe en diferentes días mordiscos de la misma niña, con la que tiene mucha relación. Siempre están juntas, y esa niña cuando se enfada reacciona mordiendo, y la afectada más pegando. La madre no entiende la situación, cada vez menos, aunque le expliquemos que es una manera de comunicación y de reaccionar...

¿De qué manera llegar a que la madre lo entienda?

# Pautas Casos 11, 13 y 15



- Prevención: Tratar el tema desde el **inicio de curso**.
- **Comunicación clara y directa** de lo ocurrido: Buscar el momento y lugar adecuados.
- **Escucha activa**: Darles la oportunidad de expresar el malestar, la frustración/impotencia lógicas que puede sentir la familia.
- **Empatía** con la familia:
  - Tratar de entender y respetar esa reacción inicial de reproche que algunas familias tienen.
  - Reconocer que no es agradable ver a tu hij@ con agresión.
  - Sus pensamientos: *Su hijo/a ha sufrido. Los mordiscos son muy visibles. Necesidad de proteger al hijo/a.*
  - Añadir que los mordiscos, y la zona de la cara, parece más grave que otras agresiones, quizás por estar más visible. Por lo cual, entendemos su alarma.
- Buscar el **momento emocionalmente adecuado**: Convocar a los padres a una entrevista. Es un tema a tratar con más tiempo, tranquilidad y detalle que el que se tiene en el momento de la despedida o de la llegada.
- **Dar argumentos**: Explicar las razones por las que algún@s niñ@s muerden:
  - Los mordiscos son una agresión más, aunque todos las vivimos peor que otras.
  - Tensiones las cuales provocan estos impulsos, incontrolables en estas edades, y como en otros aspectos, están en proceso de aprendizaje para controlarlos e identificarlos.
  - Es una manera de expresarse.
  - Etapa evolutiva en la que se encuentran (fase oral).

# Pautas Casos 11, 13 y 15



- **Pedir empatía:** Explicar la situación en la que nos encontramos las educadoras:
  - Ratio (nº de educador@s por niño@).
  - Rapidez con la que se producen estos sucesos (a veces es imposible llegar tan rápido para evitar la agresión).
  - Asegurar que hacemos lo mejor que podemos nuestro trabajo, y que a veces es imposible dar respuesta a todas las situaciones (más de un conflicto a la vez, conflicto y cambio de pañal en el mismo momento, etc.).
  - Muchas veces es difícil de evitar, igual que cualquier otra agresión física o verbal. Pueden pasar y no solo en la Escuela, también en el parque, o en casa...
- **Dejar claro que se está interviniendo:**
  - Sin decir el nombre del niño agresor.
  - Se está abordando el tema con su familia.
- Plantear la situación como **fuentes de aprendizaje** para los niños.
  - Importancia de los modelos que les ofrecemos para gestionar las emociones y los conflictos.
- **Ofrecimiento:** Recordar que tienen la oportunidad de hablar con nosotr@s ante cualquier duda o problema.
- Si la conversación se torna impositiva por parte de la familia, o la familia juzga y pone en entredicho nuestra forma de trabajar, nuestro método, buscan culpables: Técnica del **disco rayado**.
- En caso de **faltas de respeto:** No aceptarlas. Dar por terminada la conversación.
- Para el debate: ¿Reunión conjunta con las dos familias?
  - No parece muy aconsejable (como criterio general).



## Caso 27



Fulanito se duerme en clase o en el comedor. Se le ve cansado, muy pausado y no llega a la hora de comer. Para la familia la comida es un momento básico y muy importante, e insisten una y otra vez, les preocupa muchísimo. Cuando les explicas que no come porque se duerme y les preguntas qué tal noche ha pasado, te dicen que ha dormido bien, que se durmió a las 12 de la noche, pronto.

¿Cómo abordar este tema con ellos?

# Pautas Caso 27



- **Convocar** a la familia a una entrevista para poder tratar el tema de manera formal.
  - Procurar que acudan tanto el padre como la madre: Para ver el punto de vista de ambos ante la situación que viven en casa, para que sean copartícipes de lo hablado.
- **Dar información:** Plantear el caso tal y como lo vemos nosotras: *le cuesta prestar atención, incluso responder a su nombre...*
  - Dando datos o ejemplos.
  - Sin alarmar demasiado.
- Situar la **importancia del tema**. La educadora recuerda los objetivos que persiguen en la escuela y las pautas para conseguirlos.
  - Destacar la importancia de la alimentación y su rutina para el desarrollo de la niña (autonomía, socialización, nutrición) y que éste debe ser un momento positivo.
  - Hablar de lo importante que es el descanso, y que un niño o niña debería dormir unas doce horas diarias. Y de lo trascendente que es que desde pequeño le ayuden a desarrollar buenos hábitos a la hora de acostarse.
- **Preguntarles** cómo lo ven ellos: Hacer preguntas de cómo es en casa, para cotejar si tiene el mismo comportamiento en casa que en la escuela, si la pediatra les ha comentado algo en las revisiones. **Recabar información:**
  - *A qué hora se acuesta el niño.*
  - *Conocer las rutinas de casa, los horarios de siestas y sueño,...*

# Pautas Caso 27



- **Destacar lo positivo** que ambos tienen en sus maneras de hacer y así **reforzarlo**.
- Hacer la **crítica y dar pautas**:
  - Mensaje: Importancia de que en casa se siga un **criterio claro y común** entre el padre y la madre.
  - Plantear **objetivos concretos y sencillos**: Es imposible que de un día para otro el niño o niña cambiase sus hábitos.
  - **Propuestas o técnicas** concretas: *Juego de “gomets” para hacer en casa (tabla con alimentos y poner gomets en aquellos que se consumen)*.
  - Ejemplos de pautas:
    - Si lo que le pasa a fulanito es, que duerme mucha siesta le aconsejaría que las hiciese más cortas, para que a la noche tenga sueño y se acuesta a una hora más aconsejable para un niño.
    - Si la familia me dice que no es por la siesta, les aconsejaría tener una pequeña rutina antes de ir a dormir, para que el niño se situé en espacio y tiempo. Una rutina de ducha, cena, cuento y a dormir.
- Si existe un problema mayor: Plantear la **opción** de que un **profesional** del CREENA puede realizarle una prueba para descartar que exista ningún problema.
- Hacer una **segunda entrevista** pasado un tiempo:
  - Para devolverles la información o resultados de las pruebas realizadas.
  - Para valorar conjuntamente la evolución-
- **Seguimiento**: Después de unos días, semanas, preguntarles qué tal.
- **Ofrecer nuestra colaboración** durante ese tiempo.



## Caso 29

Bebé de lactantes cuyo desarrollo motor “va” lento. No hay ningún problema.

Un peque que desde pequeño lo han tenido sentado y hasta que llegó a la escuela con 6 meses no lo habían dejado solo en el suelo tumbado, porque la madre decía que no le gustaba.

¿Qué estrategias seguir para que la madre siga las pautas o “consejos” que la educadora le ofrece, por el bien del niño?



# Pautas Caso 29

- Preparar una **entrevista** con los padres. **Objetivos:** Conocer su visión-opinión. Transmitirles nuestra opinión sobre el tema. Hacer una crítica y dar pautas.
- Citar a la **madre y al padre** (pese a que hasta ahora la interlocutora ha sido la madre)
- Entrevista: Crear un **clima** lo más adecuado y acogedor posible, agradecer su presencia, ...
- **Recabar información** sobre la situación: Desde cuándo, razones para actuar así, etc.
  - ¿Por qué cree la madre que a la niña no le gusta estar tumbada en el suelo?
  - Preguntar cómo se siente la niña tumbada en otras circunstancias (al cambiarle el pañal, a la hora de dormir...). Saber si a la niña no le gusta estar tumbada, estar en el suelo o estar sola.
- **Empatizar.**
- **Dar información:** Comentar por qué es importante que la niña esté tumbada. (Hablarles sobre Pikler...)
- **Explicar las pautas** e intervención **en la Escuela:** Cómo se ha hecho en la Escuela para que la niña esté a gusto en el suelo: *nos tumbamos con ella en el suelo, a su lado...* y comentar los avances que se han visto.



# Pautas Caso 29

- **Proponerles pautas de actuación:** Explicar qué se propone y, si están de acuerdo, acordar dónde (sobre una manta, alfombra, colchoneta...) y cuánto tiempo va a estar la niña tumbada e ir ampliando ese tiempo poco a poco. (P. e. al principio la niña necesitará que la madre esté cerca y aunque sean 15 segundos lo acordado, que lo hagan).
  - **Explorar resistencias y dificultades** para llevar a cabo las pautas. Empatizar con ellas . P. e. *entendemos que por las circunstancias de la vida (influencias de familia- mi hijo no hizo eso y esta bien... o incluso de la vecina....) es difícil seguir, pero que creemos que es lo mejor para su hij@.*
  - Explorar bien si hay alguno de los dos progenitores en el que poder **apoyarnos** más.
  - Pedir un **acuerdo y compromiso** explícitos.
  - **Concretar** bien el cómo, el cuándo, el dónde...
- Si no reciben positivamente la propuesta:
  - **Evitar la frustración** o nuestra reacción negativa:
    - Volver a **explicar las consecuencias** negativas que vemos en su decisión.
    - Pensar que **la familia necesita su proceso**, asimilar las cosas.
    - Pensar que a la niña siempre le quedará el tiempo que ha estado tumbada en la escuela y los avances y descubrimientos que ha hecho allí. Además si la niña tiene alguna postura pendiente, más adelante buscará la manera abordarla.
  - Tenemos **tiempo** para seguir trabajándolo con ellos.
  - Plantearles **alternativas**: Escuchar o buscar ayuda fuera de la escuela. Por ejemplo, traer **un profesional** para que dé una charla sobre el tema (llamar a Nerea Mendizabal, psicopedagoga y madre...).
- **Emplazar** a próximas entrevistas para seguir abordando el tema.
- **Ofrecer** nuestro **apoyo** para cuando lo estimen oportuno.



## Caso 32

Todas las mañanas a la hora de entrar en el aula.

Un niño viene con su padre por al mañana. Creo que el padre quiere que yo distraiga a su hijo para que no llore. Me parece que al padre le cuesta separarse y le digo que si necesitan ayuda me avisen. Les doy más tiempo para que se tranquilicen pero padre e hijo se van poniendo cada vez más nerviosos y, cuando el padre decide irse, el hijo se queda llorando. Luego el padre mira por la ventana y ve que el hijo se ha calmado. Pero la próxima mañana pasa lo mismo. Otro día le digo que creo que alargamos la despedida y que me parece que el niño lo pasa mal. Pero el padre no se decide y se repite la situación de todos los días. Ya he comentado al padre que no es malo que el niño llore.

No entiendo por qué actúa así. No quiero hacer lo que creo que el padre necesita (entretener al niño), porque me parece que no es sano para el niño.

¿Cómo enfocar o abordar este caso?



# Pautas Caso 32

- **Momento y lugar para hablar:**
  - La entrada o salida no parece el mejor momento para hablar (está más pendiente y nervioso por su hijo y la situación, que receptivo a lo que la educadora quiere decirle).
  - Proponer **otro momento** en que educadora y padre estén más tranquilos y un **lugar** más tranquilo también (garantizando que no esté el niño delante).
- **Preguntarle y escuchar cómo ve y vive él ese momento:**
  - **Preguntarle:** Cómo ve él la situación de la acogida, si quiere cambiar esa situación,...
  - Habilidades: **Escucha** activa. **Empatía** y comprensión. **Tono** tranquilo.
  - Hacerle saber que le entendemos, que vemos que es un momento complicado y que no es nada fácil irse sabiendo que su hijo no quiere y dejarle llorando.
- **Darle nuestra visión e información:**
  - **Resaltar** cómo está el **niño**, que luego el niño está bien, que le cuesta separarse porque prefiere estar con el padre, pero es normal y está muy bien que lo manifieste. Decirle que el niño percibe las sensaciones del padre y que si él se lo plantea de forma positiva y él está bien, el niño también lo notará.
- **Pedir opinión**, qué alternativas se le ocurren, resistencias que tiene, etc.





# Pautas Caso 32

- **Intentar llegar a un acuerdo.** *Me gustaría que entre los dos buscásemos una manera de hacer que la despedida tanto para ti como para el niño no resulte tan incómoda. ¿Te parece si probamos a hacer la despedida más corta y con decisión y vemos que tal va? Al principio costará porque ya hemos dicho que es un momento delicado, pero ¿quieres que lo intentemos?*
- **Proponer pautas de actuación:** Pautas que puede seguir para que el niño no sufra y entre bien, contento a la escuela sin hacer rabietas y sin negarse a entrar, para que la despedida sea natural sin forzar una situación.
  - Que la despedida sea corta (sobre todo al principio, si el niño se queda mal).
  - Anticiparle al niño lo que va a pasar: Siempre le aporta mayor seguridad.
  - Decir siempre la verdad al niño, despedirse siempre de él.
  - Ser positivo.
  - Firmeza y consistencia.
  - Ejemplo: *Qué te parece si a la mañana cuando vayáis a venir, le hablas y le cuentas al niño que vamos a ir a la Escuela, que se va a quedar con Marta (educadora) y con el resto de l@s amig@s y que cuando termines de trabajar volverás a buscarle. Y una vez en la escuela, puedes proponerle un juego o un juguete que le guste, si quieres, pero no buscar solo que el niño se quede sin llorar porque el niño se da cuenta y percibe tus sensaciones.*
- **Actitud receptiva, escucha, empatía...** decimos lo que queremos decir pero sin imponer.
- **Concretar los acuerdos** adoptados.
- **Reforzar** positivamente: Agradecer, valorar, expresar la confianza en que va a mejorar la situación, etc.
- Dar un **plazo** para volver a hablar y valorar y **ofrecer** nuestro **apoyo**.



## Caso 33

En presencia de su madre, un niño le pega a otro. Quiere el cuento que él tiene. La madre, preocupada, apurada por el “conflicto” que su pequeño ha creado, le riñe y le pega una “chapada” en la mano. Como educadora considero que la mamá no ha actuado de la mejor forma posible.

¿Cómo le puedo hacer ver que esa no es la mejor manera para solucionar un conflicto?



# Pautas Caso 33

- Buscar el **momento adecuado** para hablar con ella: En el momento que la madre le pega una "chapada" al niño no intervenir. Con posterioridad.
- Al hablar con ella: **Definir** de qué se quiere hablar, **describiendo lo ocurrido**.
- Hacer la crítica: Por qué creemos que no es adecuado.
- **Empatizar**: *Entiendo que te moleste, quieras acabar rápidamente con esa conducta, etc.*
- **Dar información**:
  - Explicar a la madre que el mensaje que le acaba de dar a su hija es contradictorio: Decir a un/a niño/a que no debe pegar, pegándole, es un doble mensaje (verbalmente vs. ejemplo).
  - Explicarle a esa madre que los/as niño/as a esa edad se comunican de muchas maneras, y una de esas maneras es con la agresión, que no esta bien y se lo tenemos que decir pero debemos darles otras herramientas para que puedan comunicarse sin tener que utilizar la agresión. Por ejemplo verbalmente, por gestos.
- **Darle pautas**: Proponerle **alternativas**, enfatizando las **ganancias** en cada una:
  - Enseñar al niño a comunicarse hablando, pedir.
  - Enseñarle a esperar, manejar la frustración.
  - Manejar otras consecuencias ante la conducta de pegar.
  - Manejar refuerzos positivos cuando utiliza otras estrategias en lugar de pegar.
- **Pedirle su opinión**: Expresar dudas, dificultades. Escucha activa.
- Llegar a **acuerdos**, plantear **objetivos** o **compromisos**.
- **Agradecer** la escucha y diálogo, **reforzar** la receptividad ante la crítica realizada.
- **Ofrecerse** para continuar hablando de ello, o de otros temas.



## Pautas Caso 33

- Explicar a la madre que el mensaje que le acaba de dar a su hija es contradictorio, decir a un/a niño/a que no debe pegar, pegándole, es un doble mensaje ya que verbalmente le dice que no pegue, pero pegándole con su ejemplo le esta diciendo que ella si puede pegar.
- Explicarle a esa madre que los niño/as a esa edad se comunican de muchas maneras, y una de esas maneras es con la agresión, que no esta bien y se lo tenemos que decir pero debemos darles otras herramientas para que puedan comunicarse sin tener que utilizar la agresión. Por ejemplo verbalmente, por gestos.
- Seria conveniente hablar con el niño delante de la madre para que vea como habría que hacerlo.
- En el momento que la madre le pega una "chapada" al niño no diría nada, esperaría a que acabara la disputa entre ellos.
- Acto seguido me acercaría a la madre y le preguntaría ¿qué ha pasado?
- le diría que entiendo que quiera acabar rápidamente con el momento en el que su hijo le pega a otro,
- Enseñarle que si quiere algo lo tendrá que pedir y en el caso de que el amigo se lo quiera dejar esperar a que lo haga.



## Caso 35

Familia latinoamericana joven (madre 21, padre 23). Ambos en desempleo. Hijo de 2 años. Segundo curso en la escuela. El curso anterior dieron de baja al niño en el primer trimestre.

El niño se mancha el pantalón al hacer cacas blandas, muy habitual en él. Al no tener ropa de recambio en la mochila, se le pone un pantalón de la Escuela (el único que hay en esa clase), que es rosa de florecitas. A los dos días el padre echa en cara a la educadora el haberle puesto ese pantalón rosa, y pide explicaciones. La educadora se las da (pantalón sucio, no ropa de recambio en la mochila...). El padre se enfurece y dice que el pantalón no estaba sucio. Que por eso se lo ha vuelto a poner y que la educadora revise el pantalón. La educadora se niega y argumenta que ella hizo su trabajo lo mejor que pudo y que consideró en ese momento que el pantalón había que cambiarlo, y que si no está conforme se queje en dirección.

¿Cómo abordar esta situación?



# Pautas Caso 35

- **Ante la crítica** o petición de explicaciones:
  - Aclarar bien qué pide la otra persona, qué información quiere: **Escucha activa**.
  - **Describir hechos** o datos objetivos sobre lo ocurrido.
  - Descripción de **razones o argumentos** ante determinada actuación o decisión.
  - Ante la insistencia o inicio de provocación: Técnica del **disco rayado**.
- **Ante la hostilidad:**
  - Buscar un **lugar adecuado**: No espectadores (sobre todo los niños).
  - Mantener la **calma**, evitando ponerse al mismo nivel.
  - **Tono y volumen** de voz adecuados, no subirlos.
  - Mostrar a la otra persona que entendemos su queja, que le hemos entendido.
    - **Escucha activa**.
    - **Acuerdo parcial**.
    - **Mensajes Yo**.
  - **Pedir** a la otra persona **que se ponga en tu lugar** (*¿Qué habrías hecho tú en esa situación?*) o que proponga **alternativas** consistentes.
  - Recordar que tenemos un objetivo común, que “estamos en el mismo bando”.
  - **Momento adecuado**: Si la otra persona está muy alterada, esperar a que esté más tranquila para hablar.
  - Ante las **faltas de respeto**: **No permitir las**. *Así yo no puedo hablar, terminamos aquí la conversación*. Emplazar a otro momento más adecuado.
  - Buscar **apoyos**: Compañera, dirección, etc.