



# Manejando Quejas

(Con el Proveedor de Cuidado de Niño)

## Quando Hablar...

Seleccione un tiempo cuando ninguno de los dos esté cansado y cuando ambos tengan un momento libre.



## Como Hablar...

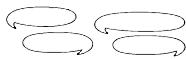
Hable cortésmente, de una manera servicial. Frasee sus comentarios más positivamente y pídale a los padres ayuda o consejos. "Timmy luce más cansado hoy que usualmente. Está teniendo problemas para dormir en la escuela?"

## Como Hacer que Ellos Escuchen...



Será mas fácil para el proveedor el aceptar su queja si el sabe que usted ve los puntos buenos de ellos también. Comente sinceramente en cosas de ayuda que el proveedor hace por su niño. Si usted les deja saber que están haciendo un buen trabajo, posiblemente ellos estén más abiertos a escuchar sus sugerencias.

## Pasos para Resolver Problemas



### Paso 1 - Indique el Problema

**Padres:** Sra. Sims, he notado que la maestra de Jon's ha llegado tarde todos los días esta semana. Si usted recuerda el acuerdo mutuo que firmamos cuando Jon comenzó a venir aquí, usted nos dijo que su maestra estaría aquí a las 8:00 A.M.

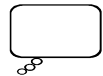
### Paso 2 - Escuche las Explicaciones del Proveedor

**Sra. Sims:** Lo siento, pero las cosas han estado un poco locas en el trabajo. Están hablando sobre despidos, y yo estoy realmente tratando de extender la cubierta en las horas tempranas de manera de no perder una posición.

### Paso 3 - Resuma para Verificar su Entendimiento

**Padres:** Ya veo. De manera que esta reduciendo el horario a algunos empleados porque esta preocupada por la seguridad de empleo? Por cuanto tiempo cree usted va necesitar hacer esto?

**Sra. Sims:** Por el tiempo que tome. Pueden ser algunas semanas o meses.



### Paso 4 - Comparta sus Pensamientos y Sentimientos

**Padres:** Puedo entender su dilema. Sin embargo, yo necesito saber si Jon esta seguro con la persona con quien lo estoy dejando. Cuando deajo a Jon con diferentes personas todos los días, esto hace realmente la separación difícil.

### Paso 5 - Busquen Juntos Soluciones

**Padres:** Vamos a pensar en algunas soluciones.

**Sra. Sims:** Bien, yo creo que puedo hacer arreglos para que la maestra de Jon cubra el turno temprano si usted esta de acuerdo en que alguien más cubra el de la tarde. El va a tener una persona diferente en algún momento del día porque el esta aquí por más de 8 horas.

Un proyecto de la Sociedad de la Florida para el Envolvimiento de Padres

Centro de Excelencia ♦ Instituto de Salud Mental de la Florida Louis de la Parte ♦ Foro de Niños de la Florida

Programa de Instrucción en el Hogar para Jóvenes Pre-escolares ♦ Head Start del Condado Hillsborough ♦ Even Start del Condado Hillsborough

**Padres:** Si eso no trabaja, puede que me sea posible el cambiar mi horario de trabajo para entrar más tarde de manera que cuando traigo a Jon, su maestra ya este aquí.

### Paso 6 - Trate de Llegar a un Acuerdo. Sea lo más Especifico Posible.

**Sra. Sims:** Yo le preguntare a su maestra si ella puede hacer el cambio en su itinerario. Yo le dejare saber el resultado esta tarde.

## **S**i los Problemas No Pueden ser Resueltos

Si a pesar de su mejor esfuerzo las cosas no se resuelven, no se culpe usted mismo. Puede ser el resultado del confrontamiento de dos personalidades, diferencias en la creencia de como criar al niño, o demandas no realísticas hechas a usted o al niño.

Contacte la oficina de recursos y referimiento local de cuidado de niños para encontrar otras opciones en el área.

Reimpreso con el permiso de la Red Nacional para el Cuidado de Niños, NNCC. (1993) Oesterreich, L. Holt, B.G., Karas, S. "Manejando Quejas y Resolviendo Problemas" Manual para el Cuidado de Niños de Iowa. Pp. 61-63. Extensión de la Universidad del Estado de Iowa. Ames, Iowa.

---

Para más información contacte:



## El Centro para el Envolvimiento del los Padres (FCPI) fue

consolidado por la Sección americana de Educación; Metas 2000, del Acto Eduque el América de 1994-1999. Guiado por una tabla asesor de padres y profesionales, la meta del FCPI era taladrar el poder de padres. El FCPI recogió la información que los padres necesitan, coordinado la información, y creó una serie de recursos organizada por el tema, incluso las hojas de hecho para los padres y profesionales, "Más allá de los Elementos esenciales" los recursos, y listas de identificación de recursos. Muchos de los recursos se han traducido en las versiones del idioma españolas, y cada esfuerzo se ha hecho conservar el significado y sabor de los documentoriginales. Esta serie de materiales mantiene una riqueza de información actual de padres y proveedores; el juego completo de recursos puede obtenerse en PDF en la Department of Child and Family Studies website al [www.fmhi.usf.edu/cfs/dares/fcpi](http://www.fmhi.usf.edu/cfs/dares/fcpi). El personal del FCPI está esperanzado que su trabajo continúe ayudando a los niños a conseguir listo para aprender durante muchos años para venir. "

La serie que los temas incluyen san:

- Facultando la Familia
- Respaldo a la Crianza
- Tansición
- Envolvimiento de Padres
- Violencia y Niños Pequeños

"El Centro era un componente de un proyecto llevado por el Centro de Excelencia del Condado de Hillsborough en la colaboración con la Sección de Niños & los Estudios Familiares a USF del la Parte Institute y el Foro de los Niños de Florida. Otros compañeros del proyecto incluyen el HIPPIY (el Programa de Instrucción de Casa para los Jovenzuelos de Preschool), la Condado del Hillsborough ventaja y Condado de Hillsborough Incluso la Salida. Para más información sobre estos proyectos, llame (813) 974.4612. "

¿La Serie de Facultando la Familia, #3: Manejando Quejas.

© 1998, Tampa, Florida,

Ésta es una publicación del Centro de Florida para Envolvimiento de los Padres que fue consolidado por la Sección americana de Educación. Las opiniones contenidas en esta publicación son aquéllos del cesionario y necesariamente no reflejan aquéllos de la Sección americana de Educación. Pueden reproducirse todos o porciones de este trabajo manteniendo el Centro de Florida el Envolvimiento del Padre, Louis del la Parte Florida el Instituto de Salud Mental, la Universidad de Florida Sur se acredita propiamente en todas las reproducciones. "

" Los eventos, actividades, programas y medios de la Universidad de Florida Sur están disponibles a todos sin tener en cuenta la raza, colore, estado matrimonial, sexo, religión, origen nacional, invalidez, edad, Vietnam o estado del veterano inválido como con tal de que por la ley y de acuerdo con el respeto de la Universidad para la dignidad personal. "

**University of  
South Florida**  
**USF**