



# Manejando Conflictos

(Posibles Problemas)

## Manejando Posibles Problemas

Como proveedor de cuidado diurno, algunos de los problemas que usted va a confrontar los puede prevenir teniendo un Acuerdo de Padre Proveedor. En el acuerdo, sus reglas y políticas están claramente establecidas. Si un padre no está de acuerdo con su política, el o ella puede escoger otro proveedor. Aunque usted trate fuerte y esté bien preparado, algunos problemas pueden surgir.

Algunos problemas serán solo malentendidos. En otras ocasiones, usted podrá solo estar en desacuerdo con la manera que el padre cree que usted debe manejar un problema. Lo mejor que usted pueda manejar un desacuerdo, lo mejor que su negocio de cuidado diurno va a funcionar.

### Viendo Cosas Diferentemente

Un proveedor quien dice que nunca hay un problema en su programa de cuidado diurno no está siendo honesto con el o ella misma. Cuando usted y un padre están en desacuerdo, usted debe decidir como manejarlo. El primer paso a seguir con cualquier problema es decir, "Tenemos un problema."

Algunos problemas se disipan solos. Por

ejemplo, esta avanzada la tarde y una madre está cansada. Ella reacciona bruscamente sobre un sucio en los pantalones de su hijo. El próximo día ella se olvida del sucio. En momentos las personas no escuchan cuidadosamente. Por ejemplo, un padre pensó que usted dijo que la excursión era la próxima semana. Sea paciente y deje saber al padre cuando es la excursión.

### Cuando los Padres se Quejen...

- \* **Escuche los sentimientos** al igual que las palabras. Los padres pueden estar preocupados sobre otras cosas en sus vidas.
- \* **Escuche a los padres.** Ellos tienen el derecho de hacer sugerencias sobre el cuidado de su niño.
- \* **Trate de no enojarse.** Comience con la palabra "Yo" para establecer sus sentimientos. Trate de no culpar a nadie.
- \* **Recuerde que los padres tienen buenas ideas** sobre el cuidado de sus niños. Varias mentes son mejores que una.
- \* **Si usted comete un error,** diga que lo siente. Haga lo que pueda para corregir el problema.
- \* **Si un padre le pide que haga algo que no es correcto,** no haga ninguna promesa. Usted puede preguntar porque el padre siente de cierta manera. Trate de hablar de eso otra vez en una ocasión diferente.

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

### Cuando Usted Quiera Quejarse...

\* **Discuta el problema** cuando usted y los padres estén solos, y cuando usted tenga el tiempo y la energía de hablar.

\* **Hable con una voz cortés, calmada.** No hable que pueda humillar a los padres. Usted puede ser el experto, pero usted esta hablando sobre sus hijos.

\* **Diga algo bueno** del niño primero. Los padres sabrán que usted realmente se preocupa por el niño.

\* **Aumente la confianza de los padres.** Diga algo positivo. Ellos estarán más abiertos a sus ideas.

\* **Usted no siempre va a estar de acuerdo** con los padres. Eso esta bien. Lo que es importante es vivir con sus diferentes ideas. Respete el punto de vista de los padres. Trate de encontrar la forma de trabajar juntos.

### Confidencialidad

Cuando un padre confía en usted, trate esta información como un secreto. Aún si el padre hace un comentario de pasada, el o ella puede que no desee que usted se lo diga a nadie más. Su negocio depende, en parte, en recomendaciones de palabras de boca. Hablar de los niños de una persona o de los problemas de una familia con otras personas puede lastimar su reputación.

### Manejando Problemas Comunes

\* **Contacte su agencia local de respaldo.** Las personas allí han escuchado muchos problemas.

- \* **Contacte su agencia legal de servicios sociales** para contestar preguntas sobre sus derechos legales y responsabilidades.
- \* **Mantenga buenos expedientes** de problemas de comportamiento o actividades no usuales. Esto puede ayudar cuando usted hable con los padres.
- \* **Forme un grupo de respaldo** de los proveedores.
- \* **Sea un recurso** para los padres. Dele información para manejar los problemas. Usted también puede referirlos a ellos a otros profesionales para ayuda.

### Practique con un Amigo

Practique posibles problemas con un amigo. Sea usted mismo, y haga que su amigo sea el padre. Piense sobre donde usted puede ir por ayuda para cada problema. Ejemplos:

- ◆ padres están divorciándose o separándose
- ◆ el padre siempre llega tarde a recoger al niño
- ◆ el padre parece no importarle el programa
- ◆ el padre pierde su trabajo
- ◆ usted, el proveedor de cuidado diurno, se enferma
- ◆ un niño muerde a otro en su programa
- ◆ usted y un padre no comparten los mismos valores

Editado con el permiso de la Red Nacional para el Cuidado de Niños - NNCC. Koehler, C.R. (1991). "Manejando Posibles Problemas" (\* series- Hechos de Cuidado Diurno de la Familia") Amherst, M.A.: Universidad de Massachusetts.

---

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, Consejos al Proveedor, #1: Manejando Conflictos.

© 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. "

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

" 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. "