



Manejando Problemas

(Quejas y Desacuerdos)

Cuando 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. Esta teniendo problemas para dormir?"

Como Hacer que Ellos Escuchen...

Será mas fácil para los padres el aceptar su queja si ellos saben que usted ve los puntos buenos de su niño también. Comente sinceramente en cosas de ayuda que los padres hacer por sus niños. 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

Proveedor: Laura, He notado que usted a estado recogiendo a Jan tarde todos los días de esta semana. Si usted recuerda el acuerdo mutuo que usted firmó cuando Jon comenzó a venir aquí, usted acordó en recogerlo a las 5:30 P.M..

Paso 2 - Escuche las Explicaciones

de los Padres

Madre: Lo siento, pero las cosas han estado un poco locas en el trabajo. Están hablando sobre despidos, y yo estoy tratando de poner un poco más de esfuerzo de manera de no perder mi empleo.

Paso 3 - Resuma para Verificar su Entendimiento

Proveedor: Ya veo. De manera que usted esta poniendo tiempo extra porque esta preocupada sobre la seguridad de su empleo? Por cuanto tiempo usted cree va a tener que llegar tarde como ahora?

Madre: Por el tiempo que sea necesario. Puede ser por algunas semanas más o meses.

Paso 4 - Comparta sus Pensamientos y Sentimientos

Proveedor: Puedo entender su dilema. Sin embargo, Yo necesito pasar tiempo con mi familia. También tenemos actividades en las tardes como prácticas de "softball" y la iglesia que tenemos que ir también. Cuando usted recoge a Jon tan tarde, esta creando un problema a mi familia.

Paso 5 - Busquen Juntos Soluciones

Proveedor: Vamos a pensar algunas soluciones.

Madre: Bueno, Yo creo que puedo hacer arreglos para que alguien recoja a Jon. Mi mamá puede hacerlo en la mayoría de las tardes, Yo pienso.

Proveedor: Usted puede también contratar un joven que vele a Jon por alrededor de una hora. Hay dos jóvenes en la casa siguiente que pueden estar interesados en el trabajo. Yo estaré muy contenta de presentarla a usted.

Madre: Que cree si traigo a Jon temprano, alrededor de las 6:15 A.M.? Seria esto un inconveniente muy grande para usted? Estoy dispuesta a pagarle extra.

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

Proveedor: Estoy dispuesta a que traiga a Jon temprano, pero puede ser difícil para él.

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

Madre: Creo que usted esta correcta. Las mañanas ya están lo suficiente agitadas. De manera que estamos de vuelta a tener a alguien que lo recoja.

Proveedor: Porque usted no verifica con su mamá esta noche y me llama. Si ella no esta de acuerdo en esto, entonces yo haré arreglos para introducirla a usted a uno de los jóvenes mañana. Si esto no trabaja, consideraremos nuevamente la idea de que lo traiga temprano en la mañana.

Cuando un Padre se Queja

- ① **Escuche cuidadosamente**, no solo por las palabras, sino por los sentimientos.
- ② **Trate de no reaccionar defensivamente** o herido o con coraje. Y nunca recurra a llamar nombres o culpar. Esto solo puede hacer más difícil el alcanzar un acuerdo.
- ③ **Escuche lo que los padres dicen.** Recuerde, como sus clientes ellos tienen el derecho a quejarse. Sus comentarios pueden ayudarle a mejorar la calidad de sus servicios.
- ④ **Una vez que los padres han terminado de hablar, resume** lo que han dicho de manera que usted pueda estar seguro que entiende su preocupación.
- ⑤ **Luego comparta sus pensamientos y sentimientos** sobre el problema de manera que los padres puedan entender su punto de vista.
- ⑥ **Juntos cada uno de ustedes pueden**

proponer varias soluciones y tratar de lograr un acuerdo. trate de ser específico según sea posible sobre que va a hacer para remediar el problema.

Si 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 el niño. Pero esto no significa que usted no es bueno para el niño, solo que usted y su cliente no cuadran. De manera que refiera el padre a la agencia de recurso y referimiento del cuidado de niños, y mantenga sus quejas confidencialmente.

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. 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 #2: Manjando Problemas.

© 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