

# BANANAS HANDOUT

## Estableciendo una Comunicación Positiva con los Padres *Establishing Positive Communication with Parents*

La comunicación es esencial para que los padres y las proveedoras de cuidado infantil trabajen en conjunto por el bien de los niños. Bien sabemos lo difícil que es para los padres confiar a sus niños y también para las proveedoras interpretar con exactitud la demanda de los padres. Una efectiva comunicación es entonces un factor decisivo para una relación sólida y duradera entre ambas partes.

También sabemos que a veces las proveedoras de cuidado infantil se encuentran tensionadas al tener que dedicar tiempo a los padres dentro del horario de trabajo con los niños. Creemos que algunas estrategias para establecer vías de comunicación pueden mejorar el contacto cuando el tiempo es limitado.

### El Primer Contacto

Una comunicación efectiva comienza desde el primer contacto con la familia. Muchas veces el primer contacto es por teléfono. He aquí unas sugerencias sobre el uso del teléfono:

- Conteste el teléfono amablemente, anunciando el nombre de su programa y quién está hablando, de una manera parecida a la siguiente:  
"Buenos días (o Buenas tardes). La Casita Bilingüe, habla María. ¿En qué le puedo servir?"  
En inglés podría decir:  
"Good morning (or Good afternoon). La Casita Bilingüe, Maria speaking. How may I help you?"
- Hágale saber al cliente que Ud. está cuidando a los niños y que le llamará tan pronto como pueda. Tome la información necesaria para llamarle de regreso.
- Cuando vuelva a hablarles, pida información de los padres. Algunas preguntas importantes son: ¿Qué edad tiene el niño? ¿Qué horario necesita? ¿Quién lo refirió? Esté preparada para responder a las preguntas que pueda tener el padre o la madre.
- Trate de no tener conversaciones largas por teléfono durante las horas de trabajo.

Desde el principio es indispensable ponerse de acuerdo sobre algunas cosas básicas con los padres. Recuerde que al aceptar a un niño está aceptando a toda su familia. Antes de recibir a un niño, es importante:

- Realizar una entrevista con los padres.
- Invitar a los padres y al niño a que la visiten en su casa.
- Tener un período de tiempo a prueba (por ejemplo, un mes, o dos meses, etc.).

### Documentos Importantes

Los documentos pueden facilitar la comunicación, previniendo cualquier desacuerdo entre ambas partes. Sirven para dejar las expectativas de cada parte muy claras desde el principio. Algunos documentos muy importantes para su negocio son:

- El contrato.
- Un folleto o simplemente una hoja de papel explicando los reglamentos de su negocio, incluyendo:



- Las responsabilidades de los padres (pagos, horarios, ropa extra para los niños, etc.).
- Las responsabilidades de la proveedora (comidas, pañales, días feriados, etc.).
- Una lista de personas autorizadas para recoger al niño.
- La autorización para paseos.
- Información para casos de emergencia.
- La autorización médica y de medicinas.
- Información sobre alergias y las condiciones médicas.
- Información sobre las vacunas de los niños.
- Reglas para cuando los niños o la proveedora se enfermen.

### **Medios Para La Comunicación Cotidiana**

Piense en actividades en las cuales los niños puedan participar en una sola pieza mientras Ud. los reciba por la mañana (por ejemplo, una canasta con juguetes manipulativos). Puede aprovechar así el momento para preguntar a los padres cómo durmieron los niños y si han desayunado. Por las tardes trate de organizarse de la misma manera para que tenga la oportunidad de informar a los padres cómo pasaron el día sus niños.

Esta es una tarea difícil y a veces hay sucesos inesperados que le impiden hacerla diariamente. Al mismo tiempo el establecer una rutina de comunicación, por más corta que sea, es muy importante.

Usted también puede aprovechar de otros métodos para comunicarse con los padres:

- Folletos u hojas informativas comunicando a los padres sobre las actividades, comidas, siestas, etc., de los niños.

- “Bulletin board” o pizarrón, donde Ud. pueda escribir las actividades a realizar durante el día o los anuncios importantes de su negocio para los padres.
- Reuniones y eventos.

### **Resolución De Conflictos**

A veces surgirán conflictos entre ambas partes. Es importante tratar de resolverlo lo más pronto posible para mantener una relación fluida.

- Tenga una comunicación abierta y acepte las quejas o sugerencias de los padres.
- Tenga un plan para solucionar los problemas. (Esto puede hacer que su negocio sea más estable y agradable.)
- Haga una cita para discutir los problemas con calma y en privado.
- Tenga a un intérprete presente en caso de que no se sienta muy cómoda con el idioma inglés.
- Admita los conflictos culturales y trátelos de una manera sensible y amistosa.

### **Recursos**

Como proveedora del cuidado infantil Ud. puede también sugerir materiales para leer o lugares que ayudarían a los padres a entender mejor el crecimiento de sus hijos:

- Revistas para padres (por ejemplo, “Ser Padres”, “Parents’ Press”, etc.)
- Libros sobre el desarrollo infantil
- Bibliotecas
- BANANAS, Inc.

Cuando Ud. tiene un negocio en su casa, los padres deben respetar su hogar y aceptar sus reglamentos como proveedora que ofrece sus servicios a la comunidad. Una comunicación clara y fluida puede ayudar a lograr este objetivo.