

# LLAMADAS QUE VINCULAN



Antes de la pandemia, existía un contexto que permitía a agentes educativos tener el espacio de entrevistas individuales para acercarse con mayor profundidad a las familias. En la actualidad, la necesidad de apoyo de las familias no ha desaparecido, por lo que las llamadas y otros tipos de contactos con ellas se vuelven cruciales para seguir acompañándolas.

## ¿Por qué a veces es difícil hacer llamadas a las familias en este tiempo de crisis sanitaria?

- Porque muchas veces sentimos que no tenemos las herramientas necesarias para conversar con ellos de los temas complejos que les pueden estar sucediendo.

- Porque cuesta establecer un vínculo profundo en este formato virtual-telefónico, como sí se logra en vivo.



- Porque muchas veces cuando cortamos las llamadas y productos de lo que escuchamos nos sentimos muy tristes o impotentes con las historias de nuestras familias.

- Porque muchas veces sentimos que no podemos dar una solución a los problemas de las familias.

- Porque podemos considerar que nuestra propia situación de cuarentena nos tiene alterados, entonces cómo vamos a contactarnos para escuchar y tranquilizar a las familias.

- No siempre logramos conectar con las familias y sentimos que nuestra llamada no estuvo bien lograda.

- Porque se nos hace más fácil hablar con las familias de temas de aprendizaje que de los aspectos socioemocionales que ellos nos comparten.

## Los beneficios de comunicarnos con las familias en este contexto de crisis sanitaria y cuarentenas

- Las familias y los agentes educativos que mantienen comunicaciones frecuentes sienten que no están solos, que hay personas que se preocupan por ellos y por lo que les pasa a los niños y niñas en sus casas.
- Las llamadas a las familias permiten estrechar el vínculo con ellas, saber cómo están y disfrutar el poder contactarlas.
- Tal vez, no podemos solucionar muchos problemas de las familias, pero al escucharlas les decimos que si nos importan ellos y lo que les pasa.
- Los adultos en su rol de jefes y jefas de hogar muchas veces se encargan de cuidar a los niños, niñas, ancianos, etc., y no encuentran tiempo para hablar sobre lo que les pasa o no cuentan con otro adulto que los escuche.
- Escuchar en este contexto de aislamiento social es una de las mejores formas en que podemos apoyarnos como comunidad.
- Que las familias se comuniquen con nosotros les ayuda a tranquilizarse y bajar la tensión respecto de lo que están viviendo, ya que pueden exteriorizar lo que pasa en sus pensamientos y emociones.
- Un apoderado que se siente escuchado, es un apoderado que será socio en nuestra alianza familia - escuela.



## Escucha activa, una forma que permite ayudar a las familias y vincularnos con los apoderados

### Estamos generando una escucha activa en este tiempo de cuarentena si:

- Escuchamos lo que las familias o integrantes de ellas nos están relatando, sin interrumpir todo el tiempo para hablar de lo que a nosotros nos está pasando. Está bien contar cosas de nuestra vida para empatizar con la historia del otro, pero sin olvidar que la otra persona/familia es la protagonista del llamado.
- No juzgamos a los otros por opiniones o puntos de vista distintos a los nuestros, ya que esto podría provocar un fracaso en el intento de generar un vínculo más profundo. Si no estamos de acuerdo en lo que nos comentan, no pasa nada, el fondo principal de este llamado en este contexto es que nos vean como socios.
- No interrumpimos constantemente la historia de los otros, hasta que nos pidan su opinión y consejo, ya que queremos que sientan que los escuchamos, entendemos y valoramos su historia.
- Expresamos diferencias de opinión con cuidado, manifestando que son formas distintas de entender el mismo punto, sin poner nuestro punto de vista por sobre el de la otra persona.

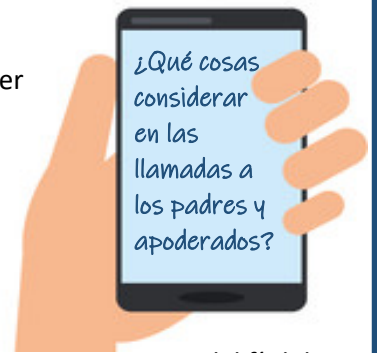
"La escucha activa es un modelo o técnica de la comunicación asertiva, que tiene como origen la empatía y la aceptación de todos como interlocutores válidos. Este enfoque no solo se centra en la correcta expresión de pensamientos y argumentos, sino que además en habilidades importantes de la escucha como son el reconocer los sentimientos del otro, percibir sus razones, estableciendo así una forma de vincularnos que es muy enriquecedora".

En una llamada de contención, si el tema es más complejo de lo que yo puedo afrontar o tratar, mejor no abrirlo....  
Reconocer nuestras habilidades y temas por mejorar y buscar apoyo específico para esa situación.



A continuación, se presentan una serie de sugerencias que se pueden incorporar a la forma de desarrollar las llamadas telefónicas a las familias. Es importante considerarlas y adaptarlas a la realidad y estilo de cada uno(a).

- **Preparación:** Antes de llamar preguntarse ¿Qué necesito saber sobre mis niños y niñas y sus familias? Tenga claridad de los nombres a quienes llamará.
- **Priorizar:** Los agentes educativos conocen a las familias y saben que algunas requieren de mayor apoyo emocional y/o que su situación socioeconómica era frágil o se complicó en estos momentos.
- **Vincularse:** Si bien el centro educativo requiere informarse de la situación de los párvulos y sus familias, lo importante es no caer en una simple lista de chequeo y ver la oportunidad de poder indagar en el bienestar emocional, físico y social.
- **Ser positivos:** Es importante el poder transmitir la idea de rescatar las cosas buenas dentro de lo negativo del contexto actual y que es un periodo que va a mejorar.
- **Regular expectativas:** Muchas veces se puede ambicionar el querer resolver los problemas de las personas o angustiarse por no sentirse útil al saber la situación de las familias. El poder abrir un espacio de escucha del otro, ya es un gran paso. No todas las llamadas deben terminar en con un estado de ánimo positivo.
- **Ser frecuentes:** Es bueno mantener una cierta frecuencia de llamadas para cuidar y fortalecer el vínculo con las familias.
- **Descomprimir y autocuidado:** Las llamadas complejas generan una carga emocional difícil de resolver. Es importante generar un espacio de relajación, reflexión e integración de las experiencias del día. Es clave el poder asumir la responsabilidad de lo que está a su alcance y soltar lo que se escapa de él. Las cápsulas de video de autocuidado pueden servir de ayuda para generar ese espacio personal.
- **Lugar:** Busque un espacio tranquilo, protegido del ruido para facilitar las conversaciones y la concentración en ellas. Además, es clave garantizar la conectividad para evitar interrupciones.
- **Horarios y duración:** Evite llamar en momentos del día que pueden ser complejos por las tareas domésticas y trabajo con los niños y niñas. Planifique el horario de las llamadas y respete su horario laboral por su propio autocuidado. El tiempo de la llamada dependerá del caso y de la sensación de haber escuchado y entregado la información que se requería. Por ejemplo, 15 minutos es un buen tiempo de referencia.
- **Presentación y objetivos:** Siempre recuerde presentarse indicando nombre y rol, ya que no siempre se conversa con personas conocidas de antemano. Mencionar al comienzo el objetivo de la llamada.
- **Registro:** Si bien es complejo llenar fichas u otros documentos, es clave para una buena gestión tener claridad de las familias contactadas y cuáles no. Asimismo, cuando surgen situaciones relevantes para el bienestar de las familias, ya que puede facilitar procesos de apoyo y derivaciones a otras instituciones.



En muchas ocasiones tenemos llamadas donde los apoderados solicitan un mensaje concreto según la situación que están viviendo como familias. En el siguiente esquema se muestra una serie de ideas para las situaciones más comunes:

### Sobre los temores de los niños y niñas

- Responder las preguntas de los niños y niñas con franqueza y simpleza.
- Validar los sentimientos de los niños y muéstreles cómo los maneja usted.
- Mantener el contacto con los seres queridos (familias y amigos).
- Avisar siempre que deba salir del hogar y explique porqué lo hace.
- Mantener una visión de futuro y que esta situación es momentánea.
- Regalar más abrazos y te quiero.

### Sobre la rutina y disciplina

- Mantener rutinas saludables.
- Establecer horarios para levantarse, dormir y comer.
- Definir momentos para recrearse y hacer trabajos escolares, si corresponde.
- Proteger las horas de sueño.
- Resolver el día y día, sin generar muchas expectativas y pensar que son superhéroes para resolver todo.

### Sobre el colapso de los padres y madres

- Bajar las expectativas, no pensar que lo van a poder resolver todo.
- Validar todas las emociones que se están sintiendo en estos momentos.
- Felicitar a los demás y a sí mismo.
- Paciencia con uno mismo y con los niños/as, ambicionar menos y aceptar más.
- ¿Cómo estoy yo? ¿Qué necesito? Preguntas importantes de conversar consigo mismo y las personas de su hogar, para reconocer sus sentimientos, validarlos y aceptarlos.

## ¿Que hacer en un desborde emocional?

- Mantenga la calma y no se desespere, dese un tiempo para reaccionar en la llamada.
- La clave es sacar a relucir su empatía y el querer escuchar activamente.
- No busque contener el llanto del otro. La contención emocional es poder abrir la expresión de las emociones y guiarlas hacia un lugar que ayude a la persona.
- Evite frases como: "No es para tanto", "No llore", "No se ponga triste", etc. En ese momento lo más importante es escuchar.
- Busque la reorganización de lo cotidiano más que de resolver la situación a un nivel profundo.
- Si le queda la impresión de que la situación de la otra persona es muy compleja, busque la derivación del caso o incite que la persona acuda a un profesional especializado.

*Desborde emocional es un estado temporal de agitación, trastorno o desorganización, en el que nos vemos desbordados a la hora de afrontar una situación o problema.*