

# Claves para establecer una **relación colaborativa entre el trabajador social y la familia** cuando se abordan **situaciones de protección de derechos de la niñez**

1

## **MANTENGA UNA COMUNICACIÓN ABIERTA Y HONESTA:**

Mantener una comunicación clara y honesta es crucial para establecer confianza y una relación de colaboración.

- **Trate a la familia con respeto y comprensión** para establecer una relación de confianza. Para ello, cuando interactúe con la familia, asegúrese de escuchar atentamente lo que tienen que decir y hacer preguntas para comprender mejor su situación. Intente ponerse en el lugar de la familia y comprender cómo se sienten. Si pueden ver que entiende su perspectiva, es más probable que confíen en usted. Trate a la familia con respeto en todo momento, incluso si no está de acuerdo con sus decisiones o comportamientos.
- **Fomente un ambiente seguro y acogedor** para que la familia se sienta cómoda y pueda compartir sus preocupaciones de manera abierta e íntima. Asegúrese de que la familia tenga suficiente tiempo para hablar y busque un lugar que les permita tener privacidad, donde nadie escuche lo que conversarán y no sean interrumpidos.
- **Mantenga una comunicación clara y directa** para evitar malentendidos y asegurarse de que todas las partes tengan la misma información. Hable con la familia de manera clara y concisa, evitando jergas o términos técnicos que puedan ser confusos. Asegúrese de que la familia entienda qué está pasando y cuáles son las opciones disponibles.
- **Establezca expectativas claras y realistas**, para ello explique los objetivos y procesos de manera clara y sencilla.
- **Sea transparente en la información que se comparte y en los procedimientos que se siguen**, ello ayuda a fomentar la confianza y la comunicación abierta y honesta. Proporcione información precisa y actualizada sobre el proceso de protección.



2

## ESCUCHE Y VALIDE LAS PREOCUPACIONES Y PERSPECTIVAS DE LA FAMILIA,

ello puede ayudar a establecer una relación de confianza y colaboración. Estas recomendaciones pueden ayudar a garantizar que las preocupaciones y perspectivas de la familia sean escuchadas y valoradas:

- **Escuche activamente:** Preste atención a lo que la familia está diciendo, haciendo preguntas abiertas para aclarar sus preocupaciones y evitando interrupciones.
- **Muestre empatía:** Demuestre comprensión y apoyo hacia las preocupaciones y perspectivas de la familia, reconociendo sus sentimientos y validándolos.
- **Trabajen juntos** para encontrar soluciones a los problemas y apoyar al niño o niña de manera efectiva.

### IDENTIFIQUE LAS FORTALEZAS DE UNA FAMILIA,

este puede ser un proceso muy valioso que permita a centrar la atención en las cosas que están funcionando bien y que pueden utilizarse para superar los desafíos actuales.

3

Identificar las fortalezas de una familia puede ayudarles a sentirse más seguros y confiados en sus habilidades para superar los desafíos que enfrentan. Además, las fortalezas pueden utilizarse como punto de partida para el desarrollo de habilidades adicionales o la adopción de nuevas estrategias. Algunas acciones que pueden ayudar a identificar esas fortalezas son:



- **Observe cómo la familia interactúa entre ella y con los demás.** Preste atención a las fortalezas que surgen naturalmente como grupo y de modo individual en cada uno de sus integrantes, como la cooperación, la paciencia, el apoyo emocional, la comunicación abierta, la creatividad o la flexibilidad.
- **Considere si puede ser necesario realizar entrevistas con miembros de la familia,** para conocer sus opiniones sobre las fortalezas que tienen como grupo familiar. Pregúnteles qué creen que funciona bien en la familia y qué habilidades o recursos han utilizado para superar desafíos en el pasado.
- **Existen cuestionarios disponibles en línea que pueden ayudar a evaluar las fortalezas de una familia,** puede indagar en ellos por si fuesen una herramienta adicional de utilidad.
- **Las conversaciones informales con la familia, para conocer sus intereses y pasatiempos,** es otro recurso que puede ayudar a identificar fortalezas como la creatividad, la colaboración o el trabajo en equipo.



## 4

**ENFÓQUESE EN LAS SOLUCIONES:** Enfocarse en soluciones en lugar de problemas puede ayudar a mantener una actitud positiva y constructiva en la relación.

El enfoque en soluciones busca involucrar a la familia para trabajar juntos en encontrar soluciones sostenibles y efectivas que mejoren la situación que afecta al niño, niña u adolescente:

- A. **Identifique los problemas y desafíos** que enfrenta la familia y trabaje con ellos para encontrar soluciones.
- B. **Involucre a la familia en el proceso de solución de los problemas** y hágales parte de las decisiones sobre cómo abordar los desafíos.
- C. **Identifique las fortalezas y recursos de la familia** para potenciarlos.
- D. **Sean creativos, consideren soluciones innovadoras** a los desafíos que la familia enfrenta para mejorar la situación que afecta al niño, niña o adolescente.

Algunos **ejemplos de soluciones enfocadas en la familia** pueden incluir:

- **Proporcionar apoyo** emocional y psicológico a la familia
- **Brindar capacitación y recursos** para mejorar las habilidades parentales
- **Conectar a la familia con recursos** comunitarios y de apoyo
- **Trabajar juntos con la familia** para mejorar la situación de vivienda
- **Ayudar a la familia a superar obstáculos** financieros o económicos.

5

**TRABAJE EN EQUIPO CON LA FAMILIA:** El trabajo en equipo entre los profesionales y la familia es fundamental para abordar las situaciones de riesgo y vulneración de derechos que afectan a niños, niñas y adolescentes de manera efectiva y asegurarse de que se adopten soluciones sostenibles y a largo plazo. Para ello, puede ser útil, junto a lo señalado previamente:

- **Mantenga una actitud positiva y respetuosa** hacia la familia facilita resolver conflictos y abordar los desafíos.
- **Establezca un plan de acción conjunto** como parte del proceso de construcción del Plan de Atención o del Plan de Intervención Personalizado, hágalos saber que son una parte fundamental para el éxito del proceso.

6

**RECONOZCA Y APRECIE LOS ESFUERZOS Y PROGRESOS DE LA FAMILIA,** hacerlo puede motivarlos y fomentar una relación positiva y colaborativa, lo que es esencial para abordar las problemáticas que les afectan:

- **Celebre y reconozca los logros y los progresos significativos de la familia** y hágalos saber cuánto se valora su dedicación y trabajo duro.
- **Proporcione retroalimentación positiva y construya la autoestima de la familia,** reconociendo sus fortalezas y éxitos.
- **Ofrezca apoyo y recursos adicionales para ayudarlos a continuar progresando y mejorando.** Recuerde el Plan de Atenciones y el Plan de Intervención Personalizado siempre están abiertos para incluir nuevas acciones cuando se estiman necesarias.
- **Establezca objetivos realistas** y alcanzables para la familia.
- **Sea flexible y adaptable** para estar dispuesto a hacer cambios cuando sea necesario para apoyar a la familia y ayudarles a progresar.
- **Sea un buen modelo** para fomentar la confianza y el buen trato.

7

**EVITE SER CONDESCENDIENTE** o infantilizar la relación con la familia. Para ello recuerde siempre:

- **Mantenga una actitud respetuosa** y trate a todos los miembros de la familia con dignidad y consideración.
- **Sea consciente de las diferencias culturales** y respete las creencias, valores y tradiciones de la familia.
- **No permita que sus sentimientos y creencias personales afecten el trabajo.** Evite juzgar a la familia y céntrese en ayudarles a encontrar soluciones y apoyarlos en su camino hacia el progreso.



Es importante tener en cuenta que **cada situación es única y puede requerir un enfoque personalizado.** Sin embargo, siguiendo estas recomendaciones puede ayudar a establecer una relación colaborativa y productiva con la familia.



**CENTRO DE  
RECURSOS PARA  
LAS OFICINAS  
LOCALES DE LA  
NIÑEZ (OLN)**

