

PAUTA Y LINEAMIENTOS PARA CONVERSACIONES CON NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES. APROXIMACIÓN A EXPERIENCIAS ADVERSAS

Santiago 2021

Pauta y lineamientos para conversaciones con niños, niñas y adolescentes. Aproximación a Experiencias Adversas.

Las conversaciones que se desarrollan con niños, niñas y adolescentes [NNA], en su ingreso, estadía, egreso y seguimiento -luego del egreso de la residencia- pueden tener **diversos propósitos** y por tanto, deben ser abordadas de manera apropiada para cada circunstancia. Las conversaciones **pueden ser espontáneas, así como ser entrevistas más estructuradas** o con propósitos definidos de antemano. Es así como este anexo brindará dos conjuntos de lineamientos amplios y diferenciales dependiendo de si la conversación con el/la NNA tiene un propósito previamente establecido y debe cumplir con objetivos específicos, o si la conversación es parte de la cotidianidad y no persigue una meta específica.

La frecuencia y el impacto de las experiencias adversas/traumáticas¹ son cada vez más reconocidos por los sistemas residenciales. Luego de haber experimentado estas situaciones de violencia pueden producirse reacciones postraumáticas cuando los niños/as se exponen a eventos amenazantes que abrumen su capacidad de afrontamiento. Las reacciones postraumáticas pueden incluir las siguientes: evitación (especialmente de cosas que le recuerdan a la persona el evento traumático), entumecimiento o desconexión emocional, desregulación, ira u otra agitación emocional o conductual, volver a experimentar eventos traumáticos (por ejemplo, pesadillas, recuerdos intrusivos, responder a recordatorios), sentirse impotente y/o indefenso, hipervigilancia (por ejemplo, estar atento, alerta, al límite, trastornos del sueño). Tenga en cuenta que las conversaciones o entrevistas pueden producir incomodidad en los/las NNA y por tanto, debe estar atenta/o a las señales del NNA, de manera de interrumpir la conversación o entrevista, si ésta pudiera tener un impacto negativo en el bienestar del/la NNA.

Antes de continuar es necesario establecer **ciertas condiciones mínimas, previas a entablar cualquier tipo de conversación con los NNA, que han sido derivados a la residencia:**

- Es esencial que todos los adultos que integran la residencia estén en conocimiento de los antecedentes de los NNA con los cuales se van a relacionar. No es necesario conocer todos los detalles de la intimidad del NNA, pero sí comprender el contexto familiar, comunitario/social y experiencias relevantes individuales que vivió el/la NNA previo al ingreso. Este conocimiento es fundamental para diseñar una estrategia individualizada de acercamiento.
- El/la NNA debe ser presentado a todos los integrantes de la residencia, tanto adultos como niños/as; de manera individual, como en una actividad grupal de rito al ingreso. En dicha

¹ National Child Traumatic Stress Network, Child Welfare Committee. (2013). Birth parents with trauma histories and the child welfare system: A guide for court-based child advocates. Los Angeles, CA, and Durham, NC: National Center for Child Traumatic Stress.

actividad se explicitará que todos/as los/as adultos están disponibles para orientar, acompañar, brindar seguridad y satisfacer sus necesidades fundamentales.

- Se sugiere que las primeras conversaciones sean orientadas a aclarar preguntas, malos entendidos e incertidumbre con las que pueda haber ingresado el/la NNA. Estas entrevistas se sugiere las realice un/a integrante de la dupla psicosocial, ya que habitualmente tiene acceso a mayor información del proceso judicial y situación familiar, y con ésta información, podrá orientar a el/la NNA.
- Los y las adultas deben estar disponibles/accesibles para que los/as NNA puedan acercarse a conversar con ellas/os, de manera que se promueva el establecimiento de un vínculo.
- Durante las entrevistas, se deben poner en práctica habilidades de escucha activa, así como elementos de la entrevista motivacional, de manera que se pueda establecer una relación basada en la confianza mutua y comunicación abierta, así como permita identificar las necesidades, preguntas y expectativas del trabajo conjunto, así como posibles maneras de resolver las problemáticas detectadas.
- Para ambos tipos de conversaciones, considerar el contexto de vida, las experiencias que llevaron al ingreso a la residencia y la ansiedad, rechazo o temor que puede sentir el/la NNA.
- Realizar estas conversaciones en un lugar que garantice la privacidad, ésta debe ser consentida por el/la niño/a, y apropiada a las normas de la residencia, así como visible para otros adultos de la residencia.
- Permitir que pueda elaborar un relato espontáneo, donde prime su necesidad de contar o preguntar, más que la necesidad de recabar información por parte del equipo técnico y de trato directo.

Antes de comenzar las conversaciones, le recomendamos leer y poner en práctica las **sugerencias para preparar y llevar a cabo las conversaciones o entrevistas** para que éstas se lleven a cabo de la mejor manera posible?

1. Busque un lugar tranquilo, que sea de agrado para el/la NNA, donde se pueda conversar sin ser interrumpido y tenga suficiente aislación para asegurar la privacidad.

2 Hogar de Cristo, Salas Miño C. y Velasco Hodgson M.C (2018). Modelo técnico para residencias de protección terapéuticas especializadas (documento de difusión interna). Santiago: Hogar de Cristo

2. Presentación del adulto
3. Presentación del NNA (asegúrese de preguntarle cómo le gusta que le digan)
4. Establecer encuadre de las conversaciones, entrevistas y límites de la confidencialidad
5. Informar que lo que se converse será registrado en su carpeta, con resguardos a su privacidad
6. Escuchar atentamente al NNA sin interrumpir constantemente
7. Registrar mentalmente las impresiones sobre el NNA (ropa, gestos, estado de ánimo, lenguaje no verbal). Luego incorporar estas apreciaciones en el registro de la conversación, sea esta en la cotidianidad o en entrevista.
8. En un principio, observar mucho y escribir poco
9. Establecer una relación cercana pero a la vez profesional
10. Usar un lenguaje apropiado pero no muy elaborado o académico/técnico, la idea es poder ser comprendido por el NNA, pero no intentar ser su par o amigo/a
11. Evitar comentarios que implique juicios de valor. Si el/la NNA refiere algo que pudiese ser ética o moralmente delicado, más bien se sugiere promover la reflexión personal y profundizar lo ocurrido
12. Considerar seriamente todo comentario que el NNA haga y hacer que se sienta valorado/a
13. En las entrevistas: Explorar todos aquellos detalles que van apareciendo en el relato del NNA, no se apure en obtener toda la información en una sola conversación o entrevista. Tendrá tiempo suficiente para ir conociendo al NNA y esto será al ritmo que sea apropiado para cada niño/a.
14. Se recomienda que evite contar aspectos personales de su propia vida, salvo que sean de manera vaga y general para incentivar al NNA a contar sobre su experiencia personal
15. Evitar asumir un rol de terapeuta o padre/madre.

1. Lineamientos para conversaciones con niños, niñas y adolescentes en la cotidianidad

Los **niños, niñas y adolescentes no suelen hacer planes para conversar** con nosotros. Tenemos que estar presencialmente disponibles para ellos para estimular la conversación con los niños/as. Si estamos con ellos, seguramente escucharemos lo que piensan. Pero si tienen que buscarnos constantemente o esperar a que alguna persona adulta de la residencia los cite a conversar, o si tienen que lidiar con una falta de interés frecuente o una atención desviada, es posible que dejen de hablar.

Jugar³ con los NNA es una de las mejores cosas que puede hacer para ayudarles a sentirse más seguros y conectados con usted. Jugar es una parte esencial de la niñez y una clave para un desarrollo saludable. A veces pensamos en 'jugar' solo con niños más pequeños, pero incluso los adolescentes 'juegan' en actividades como deportes, viendo televisión, un juego de mesa, o simplemente pasando tiempo con

³ Recomendaciones extraídas y adaptadas de diversos documentos de la página web del National Child Traumatic Stress Network, en especial los documentos sobre violencia doméstica. Disponibles en <https://www.nctsn.org>

usted. Los niños y adolescentes aprenden a construir relaciones a través del juego. La atención de los adultos a través del juego puede ser especialmente útil para niños, de todas las edades, que han experimentado violencia. Elija actividades que puedan hacer juntos, escuche a los NNA y déjeles saber que está escuchando, elógielos/dele cumplidos por sus actividades, hágales saber que está mirando y disfrutando lo que están haciendo, a través de la descripción de las actividades, comentarios o entre otros.

A continuación se presentan algunas **recomendaciones para las conversaciones en la cotidianidad**⁴:

- Esté disponible para hablar. Los niños son muy inmediatos, especialmente cuando se trata de sus sentimientos, emociones y preocupaciones.
- Esté completamente presente durante las conversaciones. En un mundo rápido y con altas demandas, la atención individual es un bien preciado. Los niños necesitan adultos que escuchen con los ojos y los oídos. Apague o silencie el teléfono, la computadora, la televisión u otras distracciones que interfieran en la conversación.
- Escuche a los NNA en las conversaciones. A menudo, nuestras conversaciones son unilaterales. Hay tantas cosas que debemos decir y enseñar a los/as niños/as, que podemos caer en un patrón de monólogos directivos. Intente simplemente escuchar.
- Cree situaciones que estimulen las conversaciones. A continuación se ofrecen algunas ideas para fomentar una atmósfera que estimule la conversación y fomente la comunicación con los niños/as:
 - Aprecie las características particulares de cada niño/a. Algunos niños/as están listos para conversar, en cambio otros/as necesitan tiempo para abrirse a la conversación.
 - Sea sensible a las necesidades básicas del NNA. Si el/la niño/a tiene hambre, va hacia el baño o simplemente se relaja después de un día largo en la escuela, es posible que no sea el mejor momento para hablar con él/ella.
 - Permita rituales de conversación y preferencias individuales. Algunos niños/as pueden necesitar tiempo para jugar tranquilamente o pasar un rato a solas antes de poder conversar. Muchos/as guardarán sus pensamientos más íntimos por los tiempos en que están relajados/as (hora de dormir, de almorzar, entre otros).

4 Bright Horizons (sf.) Conversaciones con niños más allá de las respuestas monosilábicas. Disponible en: <https://www.brighthorizons.com/family-resources/conversations-with-children-beyond-the-one-word-answers>

- Hacer cosas juntos. Tomar un jugo en la mesa de la cocina, hacer las tareas del hogar, los trayectos de desplazamiento para ir a comprar, horas médicas, etc. son buenos momentos para conversar.
- Hacer preguntas. Muchos niños/as necesitan un poco de pautas o preguntas simples para ayudarlos a abrirse y compartir sus emociones y pensamientos. Haga preguntas que requieran más que un sí o un no. “¿Qué piensas?” “¿Cómo te sientes acerca de...?” “¿Qué harías si...?” “Ayúdame a entender ...” “Cuéntame como te fue...”.
- Muestre interés haciendo un seguimiento. Después de una conversación, intente hacer preguntas respecto a temas conversados previamente. Si el NNA estaba preocupado por una prueba de matemáticas, pregúntele: “¿Cómo te fue en la prueba que me contaste que tenías?” , sin hacer hincapié en el resultado, sino más bien en mostrar interés en las preocupaciones del NNA, así como hacerles ver que estamos escuchando y conectados con su mundo.
- Comunicarse por una variedad de razones. Hable de varios temas con NNA, e intente centrarse en temas de interés del NNA.
- Si durante la conversación, el/la NNA relata espontáneamente una situación de vulneración de derechos vivida previa al ingreso a la residencia o durante su estadía en ella, se sugiere estar atento a las reacciones verbales y no-verbales que pueda tener usted, intentando mantener la calma y una actitud receptiva. Dígale al NNA que puede contarle lo que quiera, pero si la información es muy importante para el trabajo con él/ella y su familia y/o afecta su integridad o la de otras personas, se tendrá que informar al equipo. No transforme la conversación en un interrogatorio, deje al NNA hablar espontáneamente y luego pregunte: qué quisiera que pasara y cómo puede ayudarlo/a. Converse de lo sucedido con la dupla psicosocial para acordar formas de abordar la situación y encuentre un momento tranquilo para hablar con ellos sobre lo sucedido.

Posibles temas o preguntas que puede facilitarle el promover conversaciones con los NNA, para conocerlos/as mejor, establecer canales de confianza para el diálogo, facilitar una relación basada en un vínculo de confianza, seguridad y continuidad, así como estar atento/a al bienestar del NNA, así como posibles aspecto que pudieran intervenir con éste.

Preguntas para **promover el inicio** de las conversaciones⁵ :

1. ¿Cuál es tu película favorita?

⁵ Bright Horizons (sf.) Conversaciones con niños más allá de las respuestas monosilábicas. Disponible en:
<https://www.brighthorizons.com/family-resources/conversations-with-children-beyond-the-one-word-answers>

2. ¿Cuál es su libro favorito?
3. ¿Cuál es tu canción favorita?
4. ¿Cuál es tu día favorito de la semana?
5. ¿Qué es lo que más te gusta hacer con tus amigos?
6. Si pudiera comer una cosa todos los días durante el resto de su vida, ¿cuál sería?
7. Si pudieras tener cualquier superpoder, ¿cuál sería?
8. Si pudieras ser cualquier animal, ¿cuál serías?
9. ¿Cuál fue la mejor parte de tu día?
10. ¿Cuál es el sonido más molesto? ¿y el más lindo de escuchar?
11. ¿Cuál es el mejor regalo que ha recibido?
12. ¿Cuál es el peor y mejor olor del mundo?
13. ¿Qué es lo que más te gusta de ti?
14. Si pudiera tener cualquier edad, ¿qué edad tendría?
15. ¿Cuál es el mejor regalo que ha recibido?
16. ¿Cuál es la celebración que más te gusta? ¿Qué tradición familiar es tu favorita?

Preguntas **más personales** que permiten empezar a conocer al NNA y su mundo interno:

1. ¿Qué es lo que más te gusta de ti?
2. ¿Recuerda alguna ocasión en la que tuviste un día realmente bueno?
3. ¿De que estas más orgulloso?
4. ¿Que quieres ser cuando seas grande?
5. ¿Qué es lo que más te preocupa?
6. ¿Qué significa ser un buen amigo?

2. Lineamientos para entrevistas con niños niñas y adolescentes cuyo propósito está definido previamente

Las entrevistas pueden tener objetivos diferentes, pero inicialmente éstas deber ser orientadas a conocer al NNA que ingresa a la residencia, para así poder diseñar un plan de acompañamiento e intervención lo más ajustado a las características y necesidades individuales de cada NNA. Dado que la entrevista tiene un objetivo previo, éste debe ser transparentado con el NNA.

Recomendaciones para promover conversaciones durante entrevistas con NNA⁶:

- Tome la iniciativa en la entrevista: cuando usted inicia una conversación, le está comunicando

⁶ Recomendaciones extraídas y adaptadas de diversos documentos de la página web del National Child Traumatic Stress Network, en especial los documentos sobre violencia doméstica. Disponibles en <https://www.nctsn.org>

al NNA que es seguro hablar y que no tiene que estar a solas con sus pensamientos, emociones sus preocupaciones.

- Inicie la conversación con un mensaje de apoyo, como por ejemplo “Me importas y acá estoy para escucharte”
- Pregunte qué vio, oyó o sabe el/la NNA acerca de los eventos preocupantes en el lugar que vivía previamente o con su familia de origen.
- Apoye y reconozca los sentimientos y experiencias el/la NNA, así como su versión de la historia.
- Cuente con que el/la NNA va a saber más de lo que se imagina, no importa cuan pequeño sea.
- Déjele saber al NNA que siempre está bien hacerle preguntas. Con frecuencia las ideas o preguntas que preocupan a los niños/as son diferentes a las de los adultos. Prestar atención a las preguntas del NNA le ayuda a entender qué está pensando en realidad.
- Háblele a los NNA de forma adecuada para sus edades. Use palabras que sabe que entenderán. Sea cuidadoso de no hablarles acerca de preocupaciones de los adultos, o a un nivel de comprensión de un adulto.
- Si el NNA le hace preguntas que usted no está listo para responder, puede decir, “Esa es una pregunta muy importante. Necesito algún tiempo para pensar sobre eso y luego podemos hablar nuevamente”.
- Revise sus propios sentimientos. Si usted es capaz de hablar de forma calmada y con confianza, transmite una sensación de seguridad. Un tono calmado envía el mensaje de que usted está en control y es capaz.
- Esté alerta a señales de que el/la NNA está listo para terminar la conversación. Los niños/as que han experimentado adversidad y/o traumas pueden ponerse inquietos, tristes o irritables, dejar de escuchar o de hacer preguntas.
- Tenga presente de la edad de sus hijos. Con niños muy pequeños, compartir demasiado sus preocupaciones o miedos puede hacer que ellos se sientan más preocupados o molestos. Guías específicas por edad:
 - Los niños/as pequeños verbales, hasta los 6 años, generalmente no necesitan estar

al tanto de los eventos negativos a menos que los afecten directamente. Sin embargo, no asuma que no tienen conocimiento del evento, especialmente cuando están cerca de niños/as mayores. Los niños/as pequeños son sensibles al estrés de los padres o adultos que los cuidan. Los niños/as pequeños pueden sentirse culpables después de un evento traumático, como si de alguna manera tuvieran la culpa de lo sucedido. Necesitan que se les asegure que no son responsables. Es común que los niños/as pequeños repitan lo que han visto o escuchado en su juego o con palabras para ayudarlos a procesar un evento aterrador.

- Con niños/as desde los 7 años: Pregúnteles lo que ya saben sobre los eventos ocurridos previos al ingreso a la residencia. Pregúnteles sobre sus inquietudes y preocupaciones. Corrija suavemente cualquier información errónea. Tranquilícelos sobre su seguridad y lo que se está haciendo en la residencia o escuela para mejorar la seguridad.
- Con adolescentes: suponga que conocen los eventos ocurridos previos al ingreso a la residencia. Para iniciar una conversación, comience por comprender lo que saben. Pregunte: ¿Qué viste, oíste o te contaron sobre las razones por la que ingresaste a la residencia?, ¿Qué entiendes de lo que ocurrió antes de que ingresaras a la residencia?, ¿Hay algo en lo que la residencia pudiera apoyarte para que te sientas mejor?

Posibles **ámbitos/temáticas a indagar durante las entrevistas** ⁷:

1. Datos de identificación: Nombres, apellidos, cómo le gusta que le digan (nombre social), edad, sexo, género, lugar donde nació y creció, con quienes ha vivido previo al ingreso a la residencia.
2. Ámbito personal:
 - Como se auto-describe (raza, etnia, socio-culturalmente, principales características físicas y psicológicas: si tuviera que elegir un animal, comida, lugar, palabra para definirse). Indagar sobre la valoración que hace de sí mismo(a).
 - Nivel educacional, enseñanza pre-básica, básica, media. Años repetidos o de expulsión escolar. Principales logros y dificultades. Asignaturas preferidas, las más fáciles, las que no le gustan y las que le cuestan más. Percepción de su colegio, profesores y compañeros.
 - Lugares que frecuenta en el tiempo libre

⁷ Algunos de los ámbitos y preguntas han sido recogidos de: Hogar de Cristo, Salas Miño C. y Velasco Hodgson M.C (2018). Modelo técnico para residencias de protección terapéuticas especializadas (documento de difusión interna). Santiago: Hogar de Cristo.

- Deportes, hobbies y actividades que realiza en su tiempo libre y cuando está solo. Qué no le gusta hacer
- Programas de televisión, series, películas, juego y música que le gustan.
- Lugares que prefiere frecuentar para salir en la tarde/noche
- Cómo duerme. Horas de sueño, horarios, pesadillas
- Alimentación. Alergias o intolerancias.
- Desde el punto de vista afectivo, con qué personas que prefiere relacionarse. Por qué. Indagar sobre amistades, adultos significativos, y cualquier otra relación significativa.
- Cuáles son las características de las personas con las que prefiere relacionarse (físicas, afectivas, actividades que realizan).
- Con qué tipo de personas prefiere establecer relaciones amorosas.Cuál es su orientación sexual. Relación de pareja actual.
- Iniciación sexual. Edad. Lugar. Edad de la pareja. Características y descripción de la relación. Utiliza algún método anticonceptivo.
- Menarquia/polución. Percepción sobre cambios físicos y psicosociales asociadas a la pubertad.
- Consumo de tabaco, alcohol y otras drogas. Edad de inicio, frecuencia, tratamientos.
- Experiencias de internaciones previas. Residencias en las que vivió, adultos y pares significativos. Explorar lo que le gustó y lo que fue difícil de estas experiencias previas.
- Tratamientos médicos y de salud mental que ha tenido y que tiene actualmente.

3. Ámbito familiar:

- Origen de la madre y el padre.
- Relación en la infancia y actual que mantiene con padres u otros adultos que cumplieron roles de crianza. Definir tipo de relación.
- Características, actividades y ocupación de padres

- Hermanos. Historia de relación con hermanos y situación actual.
- Qué y a quienes considera parte de su familia en la actualidad
- Experiencias gratificantes vividas con familia
- Experiencias difíciles y vulneraciones de derecho vividas con la familia
- Rituales, creencias, tradiciones familiares
- Problemas de consumo y salud física/mental de familiares

4.Ámbito social:

- Barrio donde vivía, recuerdos de ese lugar
- Percepción sobre su barrio, ciudad, país y mundo
- Afiliación a organizaciones sociales, políticas, religiosas

5. De la vida en la residencia

- ¿Qué sabe sobre las razones que llevaron al ingreso a la residencia?
- ¿Quisieras conocer lo que han dicho los jueces?
- ¿Hay algo que quisieras compartir sobre las situaciones difíciles que viviste previo al ingreso a la residencia? ¿hay algo que sea muy difícil de hablar y por eso no lo has contado antes? ¿sientes que tu vida cambió después de las situaciones difíciles que viviste? ¿hay algo que creas pueda ayudarte a sentirte mejor? ¿qué necesitas que la residencia haga para que tú te sientas seguro/a, tranquilo/a y protegido? (sólo hacer estas preguntas, si la persona está entrenada en entrevista psicológica con niños que han experimentado experiencias adversas/traumáticas)
- ¿Cómo se sintió al principio e la residencia?
- ¿Qué quisiera recibir de la residencia?
- ¿Qué le gusta más?
- ¿Qué cambiaría de o en la residencia?



- ¿Qué cosas puede hacer por sí mismo/a en la residencia?
- ¿Está enterado/a de los cambios en su situación proteccional?
- ¿Se le ha preguntado sobre su opinión del proceso proteccional?
- Si pudiera tener injerencia sobre las decisiones judiciales: ¿Qué haría?



Dirección de Operaciones Sociales

 @fundacionciudadelnino

 fciudadelninocl/

 @ciudadelninocl