

Trabajar de manera efectiva con escuelas y otros proveedores de servicios

Por Marshall Peter

Marshall Peter es director ejecutivo del Servicio de dirección, donde ha trabajado durante 24 años. Este artículo se inspira en sus experiencias como defensor de más de 500 familias.

Cada vez es más difícil y complejo negociar en el mundo. Por eso, los padres pueden experimentar dificultades a medida que buscan servicios para sus hijos en escuelas, agencias comunitarias, profesionales de la salud, compañías de seguro y otras organizaciones y personas. A menudo surgen desavenencias y tensiones.

Estas situaciones son más comunes cuando los niños tienen necesidades especiales. Aunque los conflictos pueden ser frustrantes y emocionalmente agotadores, también brindan la oportunidad de un mejor entendimiento y sociedades informadas que promuevan los mejores intereses de los niños. Las siguientes diez sugerencias, que se dirigen especialmente a los padres que tienen hijos con discapacidades, pueden ser útiles para todas las familias.

- **Lleve a alguien con usted.** Las escuelas y agencias pueden ser intimidantes y abrumadoras. Al tener a un amigo como compañía puede aumentar su nivel de comodidad y facilitar el hecho de participar activamente en reuniones y análisis. No es tan importante quién es la persona, mientras le proporcione apoyo.
- **Escuche.** Muchas desavenencias se producen por malos entendidos sobre las posiciones y perspectivas del otro. Antes de preparar su próximo grupo de comentarios, haga un esfuerzo conciente para escuchar lo que el otro está diciendo y asegúrese de comprenderlo. Si demuestra que entiende al repetir o parafrasear, es posible que la persona con la que está hablando sienta menos la necesidad de pensar en lo que dirá a continuación para ayudarlo a darse a entender. En vez de eso, podrán ser capaces de centrar su atención en comprender lo que usted tiene que decir.
- **Use el poder del silencio.** Los pasos de muchas de nuestras comunicaciones crean la expectativa de una respuesta rápida. Tenemos una tolerancia limitada al silencio. De hecho, resistir a la tentación de tener una respuesta refleja y en lugar de ellos permanecer en silencio, le entrega a los participantes una oportunidad para analizar y considerar lo que se ha dicho y clarificar o responder lo mejor. El silencio es una parte muy importante de la comunicación.
- **Posiciones e intereses.** La confusión entre dos posiciones e intereses a menudo crea un obstáculo innecesario para resolver una desavenencia. Interés es el objetivo o deseo finales. Posición es una declaración de cómo se puede lograr un objetivo. Es posible que los intereses no sean negociables (Deseo que mejore el habla de Bill) mientras que sí lo son las posiciones (Bill debe tener 4 horas de terapia del habla a la semana). Claramente definir el interés y estar de acuerdo que el interés el razonable y compartido puede crear una base para explorar varias opciones que probablemente incluirán la posición original, pero que también pueden incluir otras opciones agradables para ambos.

- **Evalúe los compromisos.** Algunas veces la escuela o la familia desea comprometerse con una posición para que se alcance una resolución. Cuando eso ocurre, es importante especificar las condiciones que indicarán que la estrategia acordada está funcionando y las acciones específicas que se tomarán si la estrategia no cumple el criterio para lograr el éxito. Por ejemplo, un padre desea tres horas de lectura personalizada para su hija Sally. Los representantes del distrito escolar creen que con una hora y mejoras en otros programas, Sally cumplirá las necesidades educacionales. Si el padre estuviera dispuesto a intentar con una hora, aceptaría con el entendimiento que en una fecha dada se evaluaría a Sally. Si Sally cumple el criterio acordado, el nivel presente de servicio continuaría. Sin embargo, si no lo cumple, se proporcionaría un tipo o cantidad de servicio diferente sin una negociación adicional.
- **El poder de “No sé de qué está hablando”.** Muchos profesionales tienen un lenguaje altamente especializado el cual puede ser difícil de comprender. La obligación para tener una buena comunicación es responsabilidad tanto del emisor como del receptor. Si este último no comprende y se lo transmite al emisor, es una expresión de confianza en sí mismo y seguridad, más que una expresión de ignorancia.
- **“Si fuera su hijo...”** Mientras que los padres son expertos en sus hijos, a veces es difícil leer a través de la enorme cantidad de información necesaria para tomar una decisión específica sobre su hijo y sus necesidades. Cuando se refiere a tomar una decisión compleja sobre su hijo, se puede obtener una valiosa comprensión al preguntarle a un maestro o proveedor de servicios en el que confíe, “Si fuera su hijo, ¿qué haría?” Algunas veces los proveedores pueden hablar en forma general y evitar lo específico. Esta pregunta invita a un profesional experimentado y capacitado a conectarse con usted en un nivel más personal.
- **Prepare preguntas.** La escuela y otras reuniones son oportunidades poco comunes para analizar las necesidades e inquietudes sobre su hijo. Hágase el tiempo antes para organizar sus pensamientos y preparar una lista de preguntas y preocupaciones. Esta “vacuna contra la frustración” puede ahorrar mucho tiempo en llamadas y reuniones.
- **Participe.** Si su horario lo permite, busque las oportunidades para involucrarse. Sea voluntario en la escuela de su hijo u otros eventos comunitarios. Reúnase con la junta y el equipo de trabajo. Suscríbase a boletines de noticias y haga donaciones a organizaciones que valore. Entregue tiempo y energía a campañas políticas. Estos tipos de actividades le ayudarán a tener acceso a información valiosa y a hacer conexiones con personas importantes que pueden ser poderosos aliados. Más importante aún, sus esfuerzos proporcionarán la ayuda necesaria a organizaciones y causas que le importen. No se preocupe si su contribución es muy pequeña puesto que todas son valiosas y apreciadas.
- **Reconozca el buen trabajo.** Casi siempre, se da por sentado a las personas que realizan un buen trabajo. De hecho, agradecerle a las personas no sólo es algo positivo sino que los alienta a hacer más cosas buenas. Apoyar a las personas que hacen un buen trabajo es mucho más productivo que criticar a las personas que no lo hacen.