

PROCESOS Y HABILIDADES DE COMUNICACIÓN

Instrucciones para profesionales



Este documento forma parte del Proyecto Europeo Erasmus+ KA202, "Participación y Colaboración para la Acción", acrónimo PANDA, Sept. 2020 – Ago. 2023. En el proyecto participan 4 universidades europeas: Artevelde University of Applied Sciences (Bélgica), Norwegian University of Science and Technology (Noruega), Queen's University Belfast (Irlanda del Norte) y Universidad Complutense de Madrid (España). También participan 4 organizaciones: Growing Up (Bélgica); Trondheim Kommune/Link (Noruega); Voice of Young People in Care, VOYPIC, (Irlanda del Norte) y Fundación Secretariado Gitano, FSG (España).

Este informe ha sido elaborado por la Universidad de Ciencias Aplicadas de Artevelde, Bélgica.

Autoras/es: Juul Randi, Dahlø Husby Inger Sofie, Eerdekens Wendy, Winter Karen, Heirbaut Eva, Mc Cafferty Paul, Mercado García Esther, Blanco Carrasco Marta, Leyra Fatou Begoña, Corchado Castillo Ana, Dorado Barbe Ana, Aerts Linda, Haedens Nele, Lowagie Lisselotte, Saenen Virna.

Contenido

Introducción	3
1. Colaboración y comunicación con los niños y niñas: definiciones	4
2. Factores que influyen en la colaboración.....	4
3. Habilidades de comunicación.....	4
4. Contextos en los que se produce la comunicación.....	5
5. Conclusiones.....	7
Referencias	7

Introducción

El objetivo del proyecto PANDA es promover la participación de las niñas y niños pequeños (de 12 años o menos) en la toma de decisiones en un contexto transnacional, reforzando la colaboración de los profesionales con las niñas y niños pequeños conocidos por los servicios sociales, especialmente en el ámbito del bienestar y la protección de la infancia.

Dirigido por 8 organizaciones asociadas, entre ellas trabajadores y trabajadoras sociales, gestores/as, responsables políticos, académicos/as y formadores/as de cuatro países, Bélgica, España, Noruega e Irlanda del Norte, el proyecto tiene tres objetivos:

- aumentar las competencias y los conocimientos de las y los profesionales mediante la creación de una mediateca;
- ayudar a las organizaciones a crear las condiciones necesarias para el trabajo social participativo con niñas y niños pequeños, proporcionando un marco para que los y las responsables políticos y las y los gestores apoyen la aplicación de un enfoque participativo;
- proporcionar a los formadores y formadoras nuevas herramientas y métodos en este campo.



Figura1 PANDA concepto (2022)

El propósito de esta guía para los y las profesionales es llamar la atención sobre el concepto de colaboración y comunicación con los niños y niñas y esbozar las definiciones y los procesos implicados.

1. Colaboración y comunicación con los niños y niñas: definiciones

La comunicación y la colaboración con los niños y niñas son aspectos clave para reforzar la participación de los niños y niñas y proporcionan el contexto en el que se utilizan las herramientas y los métodos. La comunicación (tanto verbal como no verbal) es la base de la colaboración.

La colaboración puede entenderse como un proceso de co-creación, que genera nuevas respuestas y conclusiones sobre temas y cuestiones. Ni los temas ni sus soluciones están determinados de antemano; las partes deben trabajar juntas a través del diálogo, que se basa en una relación sujeto-sujeto (Juul & Husby, 2020).

También es útil comprender el proceso de la comunicación dialógica. La conversación dialógica es una comunicación cara a cara en la que los y las participantes se relacionan con lo que dice el otro y alternan entre hablar y escuchar. Un enfoque dialógico es más propicio para reconocer plenamente a los niños y niñas, ya que se les invita a participar y el encuentro comunicativo es recíproco. La investigación revela que cada vez más niños y niñas piden una comunicación más dialógica y "charlas" con los trabajadores y trabajadoras sociales (Dahlø Husby, Kiik, & Juul, 2019; Husby, Slettebø, & Juul, 2018).

2. Factores que influyen en la comunicación y la colaboración

En la participación de los niños y niñas influyen factores como las elecciones y preferencias del niño/a, su desarrollo, su competencia y capacidades, su edad, género, discapacidad, sexualidad, religión, etnia, lengua, cultura y patrimonio, así como sus experiencias pasadas y presentes, su nivel de confianza, la naturaleza de su relación con el o la profesional y los temas que se debaten, así como su contexto familiar y social y sus condiciones de vida.

La participación de los niños y niñas se enmarca en complejas relaciones de poder que deben tenerse en cuenta, ya que las cuestiones de poder están en el centro de todos los encuentros comunicativos entre niños/as y personas adultas (Graham & Fitzgerald, 2010). Los niños y niñas mantienen una relación de poder asimétrica en relación con las personas adultas y los padres/madres debido a sus necesidades de dependencia relativa. Las cuestiones de poder deben reconocerse y abordarse en la medida de lo posible, dado que la participación de los niños y las niñas es una actividad que se lleva a cabo en constante interacción con las personas adultas, es decir, como un proceso de aprendizaje mutuo y socialización recíproca (Casas et al., 2008).

3. Habilidades de comunicación

Los y las profesionales necesitan una amplia gama de habilidades de comunicación que incluyen la capacidad de: a) establecer una relación; b) transmitir y sintonizar con los mensajes verbales y no verbales, incluyendo asentimientos, ruidos, gestos, lenguaje corporal, contacto visual; c) utilizar habilidades de interrogación apropiadas, incluyendo el uso de preguntas abiertas y cerradas; d) utilizar habilidades de escucha precisas, incluyendo el resumen, la paráfrasis, la reflexión; y e) responder a las emociones, los problemas y los sentimientos desafiantes y difíciles, incluyendo la tristeza, la angustia, la ira, la hostilidad, la resistencia; f) gestionar los finales de manera efectiva. No solo los niños y niñas pueden tener problemas con estas habilidades en diferentes situaciones, sino también los y las profesionales (Gjems, 2009).

Si pensamos en las competencias comunicativas en la práctica, los niños y niñas empiezan a comunicarse desde que nacen (lenguaje corporal, gestos, ruidos y lenguaje verbal), pero sus competencias dependen de las experiencias que tengan, como practicar el vocabulario y adquirir experiencia conversacional. La competencia lingüística es sólo una forma de comunicación. El desarrollo de la competencia lingüística de un niño o niña está relacionado con su conocimiento de las palabras y los conceptos y sus habilidades para poder expresarse de forma que los demás entiendan lo que quiere transmitir (el mensaje y las intenciones).

Gjems (2009) señala que cuando los niños y niñas empiezan a adquirir conocimientos lingüísticos y conversacionales, pueden estar preocupados por encontrar palabras y formular frases hasta el punto de no escuchar lo que dice la otra persona, o pueden olvidarse de respetar los turnos. También pueden tener dificultades para adoptar la perspectiva de la otra persona. Dado que las habilidades comunicativas implican atraer la atención de otros/as participantes en la conversación, entender cuándo y cómo tomar turnos en las conversaciones y ser capaces de compartir experiencias y pensamientos con los/las demás, los y las profesionales deben ser conscientes del nivel de desarrollo y competencia de cada niño o niña y tener una amplia comprensión de la comunicación más allá de la competencia lingüística. Esto es especialmente cierto en el caso de los niños y niñas cuya primera lengua no es la del país en el que viven, cuando los niños y niñas tienen una discapacidad o cuando las expectativas familiares o culturales pueden no animar a los niños y niñas a comunicarse en conversaciones con las personas adultas.

4. Contextos en los que se produce la comunicación

La comunicación con los niños y niñas para recabar sus opiniones es una parte generalizada, necesaria y rutinaria de la práctica del trabajo social, y puede agruparse en tres categorías: a) procesos consultivos - un proceso a través del cual se obtiene información para mejorar la legislación, las políticas y/o los servicios; b) iniciativas participativas - a menudo dirigidas por el gobierno o por organizaciones con el propósito de fortalecer los procesos de democracia, la creación de oportunidades para que los niños y niñas comprendan y apliquen los principios

democráticos o la participación de los niños y niñas en el desarrollo de los servicios que les afectan; y c) promoción de la autodefensa (Lansdown, 2001).

Los y las profesionales entran en contacto con las niñas y niños pequeños en diversas organizaciones sociales, autoridades y servicios como los servicios públicos de bienestar y protección a la infancia, jardines de infancia y escuelas, unidades residenciales y terapéuticas, el sector del voluntariado y otras organizaciones no gubernamentales (ONG).

Es importante que se comunique con los niños y niñas para buscar su participación individual o colectiva. La participación individual se define como el derecho legal del niño o niña a involucrarse y ganar influencia a lo largo de todo el proceso de prestación profesional (Seim, Slettebø & Koht, 2007). El objetivo es mejorar la prestación de servicios y las medidas de apoyo proporcionadas por profesionales individuales y organizaciones profesionales enteras.

La participación colectiva tiene lugar en el nivel meso, es decir, en los proyectos o programas de intervención destinados a toda la población de una comunidad local y a menudo se refiere a la mejora de las prácticas y políticas de servicios para todos y todas en las mismas situaciones (Seim & Slettebø, 2011). Por ejemplo, el trabajo realizado por la organización sin ánimo de lucro "Change Factory" en Noruega o VOYPIC en Irlanda del Norte, puede entenderse como una forma de participación colectiva en la forma en que las y los jóvenes con experiencia en servicios sociales trabajan junto con los y las profesionales para influir en las políticas, la legislación de bienestar infantil y mejorar las prácticas de los servicios sociales para todos los niños y niñas de la comunidad.

Al solicitar la opinión de los niños y niñas para cualquiera de las actividades mencionadas (y en relación con otras actividades), los y las profesionales deben considerar qué entienden por "solicitar la opinión de un niño/a". Es importante que las opiniones de los niños y niñas no se formen o expresen aisladas de su contexto más amplio. El contexto (la familia, la comunidad, la sociedad) influye en cuáles son sus opiniones, en si deciden expresarlas o no, y también en cómo y cuándo y a través de qué medio deciden hacerlo. El contexto también influye en los y las profesionales en cuanto a qué puntos de vista buscan de los niños y niñas y cómo, por qué, cuándo y dónde.

Un enfoque sociocultural proporciona un marco útil para los y las profesionales que buscan las opiniones de los niños y niñas y "dan sentido", porque reconoce la influencia tanto de los contextos/estructuras dentro de los cuales operan y viven los y las profesionales y los niños y niñas, como la agencia de los niños, niñas y profesionales, es decir, el ejercicio de sus elecciones, preferencias, libre albedrío (Ulvik, 2009). La premisa del enfoque sociocultural es que los niños y niñas (y las personas adultas) forman sus opiniones y puntos de vista a través de la interacción con otras personas. Las opiniones y puntos de vista subjetivos se forman y negocian a través de un proceso de "creación conjunta de opiniones" entre los niños y niñas y sus compañeros/as de relación (Ulvik, 2009).

Los y las profesionales deben ser conscientes de que la cuestión no es sólo si los niños y niñas tienen la oportunidad de participar, sino también cómo participa el niño o niña en concreto, qué oportunidades de participación existen y cómo se pueden reforzar las oportunidades de participación (Ulvik, 2009).

5. Conclusiones

La comunicación y la colaboración entre los y las profesionales y los niños y niñas implica procesos sociales, relacionales y contextuales complejos. Al participar en encuentros comunicativos, los y las profesionales deben ser conscientes del niño o niña y de los problemas particulares a los que se enfrenta, de su contexto familiar y comunitario y de las consideraciones estructurales sociales más amplias. También deben tener una comprensión muy desarrollada de las habilidades y los procesos de comunicación, así como un conocimiento de los métodos y las herramientas (véase el informe relacionado para los y las profesionales sobre las herramientas y los métodos).

Referencias

- Casas, F. G., M., Montserrat, C., Navarro, D., Malo, S., Figuer, C., & Beltrán, I. (2008). *Informe Técnico sobre experiencias de participación social efectiva de niños, niñas y adolescentes*. Madrid: Ministerio de Educación, Política Social y Deporte.
- Gjems, L. (2009). *Å samtale seg til kunnskap: sosiokulturelle teorier om barns læring om språk og gjennom språk*. Bergen: Fagbokforlaget.
- Graham, A., & Fitzgerald, R. (2010). Progressing children's participation: Exploring the potential of a dialogical turn. *Childhood: A Global Journal of Child Research*, 17(3), 343-359. doi:10.1177/0907568210369219
- Husby, I. S. D., Kiik, R., & Juul, R. (2019). Children's encounters with professionals—recognition and respect during collaboration. *European Journal of Social Work*, 22(6), 987-998. doi:10.1080/13691457.2018.1473841
- Husby, I. S. D., Slettebø, T., & Juul, R. (2018). Partnerships with children in child welfare: The importance of trust and pedagogical support. *Child and family social work*, 23(3), 443-450. doi:10.1111/cfs.12435
- Juul, R., & Husby, I. S. D. (2020). Collaboration and conversations with children in Child Welfare Services —Parents' viewpoint. *Child and family social work*, 25(S1), 9-17. doi:10.1111/cfs.12707
- Lansdown, G. (2001). *Promoviendo la participación de los niños en la toma de decisiones democráticas*. Florencia: UNICEF Centro Innocenti.
- Seim, S., & Slettebø, T. (2011). Collective participation in child protection services: partnership or tokenism? *European Journal of Social Work*, 14(4), 497-512. doi:10.1080/13691457.2010.500477
- Seim, S., Slettebø, T., & Koht, H. (2007). Hvordan få til brukermedvirkning i barnevernet? In S. Seim & T. Slettebø (Eds.), *Brukermedvirkning i barnevernet* (pp. 202-218). Oslo: Universitetsforlaget.
- Ulvik, O. S. (2009). Barns rett til deltakelse – teoretiske og praktiske utfordringer i profesjonelle hjelperes samarbeid med barn. *Tidsskrift for Norsk Psykologforening*, 46(12).