

MINIGUÍA: COMUNICACIÓN

Protección infantil en brotes de enfermedades:

Comunicación con los niños en los brotes de enfermedades infecciosas



THE ALLIANCE
FOR CHILD PROTECTION
IN HUMANITARIAN ACTION

AGRADECIMIENTOS

Esta miniguía ha sido elaborada por Hannah Thompson, con el apoyo de Nidhi Kapur. Anita Queirazza de Plan International, Lauren Murray de la Iniciativa READY dirigida por Save the Children y Audrey Bollier de la Alianza para la protección de la infancia en la acción humanitaria tuvieron un papel crucial en la supervisión del desarrollo de esta guía. Claire O'Kane y Stephanie Delaney revisaron el contenido e hicieron valiosas aportaciones. También les agradecemos a todos aquellos que generosamente compartieron sus experiencias de trabajo en entornos de brotes a nivel local, regional y global, y a aquellos que dedicaron su tiempo en revisar borradores anteriores, incluidos los colegas con diversos antecedentes en protección infantil, salud y MHPSS.

Estas miniguías fueron posibles gracias a la financiación de USAID, Oak Foundation e Irish Aid. Los contenidos son responsabilidad de la iniciativa READY y Plan International y no reflejan necesariamente los puntos de vista de USAID, el Gobierno de los Estados Unidos, Oak Foundation o Irish Aid.



¿Para quién es esta miniguía y cómo debe usarse?

Hablar y escuchar a los niños no se hace de la misma manera que con los adultos. Los niños tienen distintas necesidades de comunicación en función de su edad, etapa de desarrollo y otras características individuales. Esta miniguía está dirigida principalmente a los profesionales de la protección de la infancia y la salud. También puede ser utilizada por el personal de los servicios sociales, así como por el personal humanitario de cualquier sector que entre en contacto con niños.

La miniguía explica cómo comunicarse con los niños a nivel individual. El personal que trabaja en entornos afectados por brotes de enfermedades infecciosas puede entrar en contacto con niños y necesitará saber cómo hablarles y escucharlos eficazmente. Estas competencias pueden ser necesarias cuando se debe:

Asesorar a los niños sobre medidas de contención, control y mitigación.

Explicar a los niños que se encuentran mal y por qué.

Realizar pruebas a los niños o proporcionarles un tratamiento médico.

Decirles a los niños que tienen que estar aislados o en cuarentena.



Decirle a un niño que su cuidador, familiar o amigo se encuentra mal.

Decirle a un niño que su cuidador, familiar o amigo ha muerto.

Un niño está en peligro.

Escuchar las preocupaciones e inquietudes de los niños, así como sus necesidades y soluciones.

¿Por qué es importante hablar y escuchar a los niños durante los brotes epidémicos?

La comunicación positiva y la escucha activa durante un brote pueden ayudar a los niños a:

- desarrollar su resiliencia;
- permitir su comprensión de los problemas que les preocupan, incluidos los temas de su propia salud y bienestar, y la salud y el bienestar de los demás a su alrededor;
- limitar sus niveles de angustia y desarrollar resiliencia;
- permitir una recuperación más rápida de experiencias difíciles o traumáticas; y
- facilitar su acceso a los servicios y el apoyo que necesitan en un brote.¹

<18

Un niño es cualquier persona menor de 18 años, según lo define la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos del Niño.

Recuerde que los niños son un grupo diverso, que abarca bebés y niños pequeños, niños en edad escolar y adolescentes. Los niños tienen diferentes orientaciones sexuales, así como identidades de género y características sexuales. También difieren en sus habilidades y discapacidades, así como en otros aspectos de la diversidad, como el origen social, cultural, religioso y económico.

Estas diferencias repercuten en la experiencia individual del niño con los brotes y los daños asociados. Estas diferencias influyen en la forma en que los niños se comunican y entienden el mundo, y en la forma en que debe comunicarte con ellos.



¿Cuáles son las etapas de la comunicación?

1 PREPÁRESE – ANTES DE CONOCER A CUALQUIER NIÑO

Revise la información sobre el brote de la enfermedad y comprenda:

- ¿Qué se sabe sobre la transmisión, las medidas de control, los síntomas y el tratamiento?
- ¿Qué es lo que aún se desconoce?
- ¿Cuáles son los malentendidos comunes o la información errónea?
- ¿Qué problemas relacionados con el brote tienen comúnmente un impacto en la vida de los niños en este lugar (por ejemplo, cierre de escuelas, separación de

los cuidadores, implementación de vacunas o miedo a las pruebas)?

- ¿Qué proveedores de servicios están disponibles en su área que puedan abordar cualquier problema médico o necesidades de salud mental y apoyo psicosocial (MHPSS) o inquietudes sobre protección infantil?
- ¿Qué equipo de protección personal (PPE) necesitan los niños? ¿Qué PPE adaptados para niños hay disponibles en su localidad? *El PPE necesario diferirá según el brote. Para enfermedades respiratorias, incluye mascarillas, guantes, protectores faciales y desinfectantes para manos. Para enfermedades transmitidas por insectos, incluye repelente de insectos.*

2

Observe - cuando conozca a un niño

su estilo de comunicación en consecuencia.

Cuando se encuentre con un niño, observe y tome nota de lo siguiente:

- ¿Está cómodo el niño?
- ¿Está seguro el niño?
- ¿Necesita el niño un PPE?
- ¿Debe mantener la distancia física entre usted y el niño para evitar la transmisión vírica?
- ¿Muestra el niño signos o síntomas que indiquen la necesidad de una derivación inmediata a los servicios de salud, MHPSS² u otros?

las palabras, el tono de voz y el lenguaje corporal para confirmar que se está prestando toda la atención al niño y escuchando lo que dice.

- Sea consciente de las barreras que los PPE, el distanciamiento físico y el apoyo a distancia pueden suponer para una comunicación clara y eficaz. Por ejemplo, una máscara oculta parte de tu cara y puede reducir la capacidad del niño para entender tus expresiones faciales.
- Tranquilice a los niños con suavidad, diciéndoles que sus miedos y sentimientos son normales. Diga: "Mucha gente está asustada, pero los médicos están trabajando muy duro para ayudarnos a todos"; o "Quiero darte consejos para ayudarte a mantenerte a salvo".

- Cree que pueden haber sufrido daños o estar en peligro.
- Muestren signos de angustia y necesitan servicios adicionales del MHPSS.
- No estén acompañados. *Esto significa que están separados de sus padres y otros familiares y que no están al cuidado de un adulto que, por ley o costumbre, sea responsable de hacerlo.*
- Cuando la vida del menor o de otra persona está en peligro, puede ser necesario hacer una derivación sin consentimiento informado o asentimiento, basándose en el principio del interés superior del menor.
- Permanezca con el niño si está solo o sin cuidador hasta que un proveedor de servicios adecuado esté presente y le preste asistencia.

3

Comunicación

- Sea claro en lo que dirá sobre la enfermedad infecciosa, las medidas asociadas de contención, control o mitigación, o el riesgo de muerte, si se encuentra y habla con un niño.
- Piense en cómo adaptaría su comunicación para niños de diferentes edades, géneros, discapacidades o antecedentes.
- Sea consciente de las normas socioculturales pertinentes. Adapte

- Pregunte al niño cómo le gustaría comunicarse: ¿con un traductor o intérprete de lengua de signos, o con dibujos, marionetas o muñecos?
- Pregúntele si quiere que le acompañe un adulto conocido y de confianza.
- Escuche más de lo que habla.
- Utilice la escucha activa. Esto implica un uso cuidadoso de

4

Remitir - antes de finalizar la interacción³

- Poner al niño y a sus cuidadores en contacto con otros servicios, si es necesario. Remitir a los niños, con el debido consentimiento informado o asentimiento de ellos y de los cuidadores pertinentes, cuando:
- Muestren síntomas de infección y puedan necesitar tratamiento médico.

- Explíqueme qué ayuda tendrá a continuación, si la hubiese. Termine la conversación con amabilidad y consideración. Deséele lo mejor al niño.

¿Cómo hablar y escuchar a los niños?

Se necesitarán distintos medios de comunicación en función de las características individuales de cada niño, sus circunstancias y el contexto en el que se reúna con él. A continuación, se exponen diez principios rectores de la comunicación con los niños. Todas son igual de importantes, y todas son aplicables a todos los niños, independientemente de sus características individuales y de su situación.



PRINCIPIO RECTOR	PUESTA EN PRÁCTICA DURANTE LOS BROTES INFECCIOSOS	EJEMPLOS DE GUIONES
<p>CONSENTIMIENTO INFORMADO O ASENTIMIENTO</p>	<p>Antes de entablar conversaciones con los niños y sus cuidadores, debe solicitar su consentimiento informado o asentimiento. Siempre que lo haga, intente confirmar con ellos que están dispuestos a hablar con usted. Puede que necesite hablar con un niño para explicarle algo. Pero no hay que obligar a los niños a hablar. Deles espacio para hablar si lo desean.</p>	<p>"¿Te parece bien seguir hablando conmigo?"</p> <p>"¿Aún quieres seguir hablando?"</p> <p>"¿Quieres tiempo para pensar en estas cosas antes de seguir hablando?"</p> <p>"Sé de otras personas y lugares a los que podemos acudir para que te ayuden [ofreciéndote un lugar donde dormir, la oportunidad de jugar y hablar con otros niños, y algo de comer, etc.]". "No te cobrarán dinero por ayudarte". "¿Quieres que te lleve?"</p> <p>"Puedo contarle a otra persona lo que me has dicho, si creo que hay otra persona u organización que puede ayudarte con lo que necesitas". "Te preguntaré si te parece bien que hable primero con la otra persona".</p> <p>"¿Tienes alguna pregunta sobre la ayuda que pueden ofrecerte a ti o a tu familia?"</p>



PRINCIPIO RECTOR

PUESTA EN PRÁCTICA DURANTE LOS BROTES

EJEMPLOS DE GUIONES

CONFIDENCIALIDAD E INTERÉS SUPERIOR

Mantenga la confidencialidad de las ideas y la información que comparta **con usted**. Asegúrele al niño que lo que hablen quedará entre ustedes dos antes de confirmar su consentimiento informado. Explíquele que no compartirá sus miedos ni preocupaciones con otras personas, excepto en situaciones en las que comparta algo que le esté causando daño a él/ella o a otra persona. Describe las situaciones en las que pueda tener que hablar con otra persona. Hay dos principales. En primer lugar, explique el principio del **interés superior del niño** y diga que, por la seguridad del niño o de otros niños y adultos, **puede que tenga que remitirlos a otros proveedores de servicios**; en segundo lugar, explique que, de acuerdo con los requisitos de notificación obligatoria de su organización o de las autoridades locales, tiene que notificar determinados asuntos o incidentes.

Lo que discutamos ahora lo mantendré entre nosotros, a menos que:

- *"Quieras que hable con otra persona sobre lo que discutimos".*

O

- *"Me digas algo que me haga pensar que tú o alguien más podría salir lastimado". "En este caso, es posible que tenga que decírselo a otros para que podamos obtener la ayuda adecuada y podamos mantenerte a ti y a otras personas a salvo".*

RESPETAR

Tratar al niño con **respeto**.

Considerar el contexto social, cultural y religioso. Por ejemplo, si habla a los niños sobre la muerte de alguien cercano, permita que los niños y sus cuidadores tengan sus propias creencias sobre lo que ocurre tras la muerte. No tiene por qué estar de acuerdo, pero no les niegue sus creencias.

Sea educado con el niño, como lo sería con un adulto.

Pregunte al niño si tiene **alguna necesidad especial de comunicación** para la que tenga que prepararse. Por ejemplo, quizá necesiten un intérprete o prefieran comunicarse mediante dibujos o el uso de muñecos. Si no puede preguntar directamente al niño, consulte a un cuidador o proveedor de servicios que lo conozca.

"Soy [nombre] y trabajo con [organización] para desempeñar [función]".

"Es normal que te sientas así". "Muchas personas también se sienten así a veces".

"Estoy escuchando; te creo".

"Es bueno encontrar consuelo en tu creencia de que hay una vida después de la muerte".

"¿Qué sabes o crees que te está pasando a ti o a tu cuidador, familiar o amigo?"

"Por favor, abre bien la boca para que pueda tomar una muestra para analizarla".

"¿Te gustaría hacer un dibujo para ayudar a explicar cómo te sientes?" "¿Puedes mostrarme dónde te sientes rara usando esta muñeca?"

"¿Deberíamos tratar de encontrar a alguien que pueda usar el lenguaje de señas para que pueda interpretarnos?"



PRINCIPIO RECTOR	PUESTA EN PRÁCTICA DURANTE LOS BROTES INFECCIOSOS	EJEMPLOS DE GUIONES
<p>INCLUSIÓN Y NO DISCRIMINACIÓN</p>	<p>Los niños varían según la edad, el género y la etapa de desarrollo. También son diversos en términos de idioma, nivel de educación, religión, orientación sexual, antecedentes y circunstancias personales. Además, pueden tener diferentes discapacidades visibles e invisibles. Adapte y elija cuidadosamente su estilo de comunicación en función de las necesidades y preferencias individuales de cada niño.</p> <p>No haga suposiciones sobre las capacidades o limitaciones individuales. Diríjase directamente al niño, en lugar de a cualquier intérprete, cuidador o persona de apoyo que pueda estar presente.</p> <p>Proporcione a los niños acceso a materiales como papel y crayones de colores, lápices o bolígrafos, en caso de que prefieran usar dibujos para expresar sus sentimientos y puntos de vista, o muñecas o juguetes de peluche, en caso de que deseen representar sus sentimientos.</p>	<p>"¿Te sientes cómodo para seguir hablando conmigo...?"</p> <p>○</p> <p>"¿... te gustaría hablar con otro colega que sea... [hombre o mujer, u otra identidad de género; alguien que habla el mismo idioma, o alguien de la misma comunidad, o grupo minoritario o marginal, etc.]?" "Puedes elegir". "No me voy a ofender".</p> <p>"... ¿preferirías tener papel y crayones para poder hacer un dibujo para expresarte?"</p> <p>"... ¿Está bien seguir hablando con la ayuda de este intérprete?"</p> <p>"¿Hay alguien más a quien te gustaría que haga de intérprete?"</p>
<p>DERIVACIONES</p>	<p>Derivar a otros proveedores de servicios a cualquier niño y cuidador que requiera más apoyo que usted no pueda proporcionar. Un niño y su cuidador pueden necesitar ser derivados a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • servicios médicos si sospecha que han sido infectados y pueden requerir tratamiento o pruebas; • apoyo de gestión de casos de protección infantil o servicios sociales si: <ul style="list-style-type: none"> - el cuidador de un niño está en cuarentena o aislamiento o ha muerto y el niño necesita tener un tipo de cuidado alternativo; - El niño ha estado expuesto o ha sufrido violencia, abuso, explotación o abandono; • apoyo psicosocial y de salud mental profesional si muestra signos de angustia, por ejemplo, si no se encuentra bien, o si alguien a quien ama no se encuentra bien o se está muriendo. 	<p>"Como dije al comienzo de nuestra reunión, si me parece que tú, o alguien que mencionas, necesita ayuda para mantenerse a salvo y saludable, es posible que deba compartir detalles de lo que me has dicho o lo que he visto con otra persona, quien te puede ayudar".</p> <p>"Creo que, dados los síntomas que tienes, deberíamos llevarte al médico".</p> <p>"Es muy normal que te sientas tan triste por estar separado de tu madre [o padre, o hermana, o hermano, o tía, o tío]". "¿Has podido hablar con alguien que conoces y que se preocupa por ti?" "¿Te puedo ayudar en algo?" "¿Te gustaría hablar conmigo sobre esto un poco más?"</p>



PRINCIPIO RECTOR

PUESTA EN PRÁCTICA DURANTE LOS BROTES INFECCIOSOS

EJEMPLOS DE GUIONES

SEGURIDAD

Velar por la seguridad del niño y **mitigar los riesgos..** Dependiendo de la naturaleza del brote de enfermedad infecciosa, esto puede requerir que: (i) usted y el niño usen PPE, como máscaras faciales; (ii) que se mantengan a cierta distancia cuando hablen; y (iii) se lave o desinfecte las manos. Es posible que deba sentarse con una pantalla o un panel de vidrio entre usted y el niño. Asegúrese de que la aplicación de medidas de distanciamiento social no cause problemas para mantener la confidencialidad y permita que las personas escuchen la conversación.

"¿Te sientes seguro aquí?" "¿Te parece bien este sitio?"
"¿Hay otro lugar donde te sentirías mejor para hablar?"
"Es importante que nos sentemos en un sitio donde la gente no pueda oír lo que hablamos, pero podemos mantener las cortinas o la puerta abiertas para que la gente vea que los dos estamos bien".
"¿Hay algún adulto de confianza que quiera acompañarnos mientras hablamos?"
"Sentémonos aquí, para poder conversar en privado, pero sin perder de vista a los demás".
"Hay que llevar mascarilla para protegerse de la enfermedad".
"Tenemos que sentarnos un poco separados por si tú o yo tenemos el virus". "Poner un poco de distancia entre nosotros nos ayudará a mantenernos a salvo".
"Debemos asegurarnos de no tocarnos, ya que el virus puede propagarse por contacto".

SEA EMPÁTICO, RECONFORTANTE Y SOLIDARIO.

Usar una comunicación empática con los niños hará que se sientan más capaces de compartir sus pensamientos y sentimientos con usted. Si los niños le hablan sobre su situación, puede ayudarlos a aliviar su angustia y a identificar si necesitan más apoyo. Esto, a su vez, puede ayudarle a pensar a quién puede remitirlos, si fuera necesario.

Reconozca sus sentimientos, no los reprima ni los niegue. Permita que los niños lloren, griten, se enfaden o tengan miedo, siempre que no se hagan daño a sí mismos ni a los demás. Las emociones son naturales y deben expresarse. Utilice las palabras, el tono y las expresiones faciales para reconfortar y tranquilizar. Se puede recurrir al tacto, pero hay que hacerlo con mucho cuidado: debe hacerse de forma

"¿Quieres agua?" "¿Quiere sentarse en el suelo o en una silla?"
"A veces me siento así; todo el mundo se asusta a veces".
"Las medidas de contención, o control, o mitigación llevan mucho tiempo en marcha, así que es difícil".
"Parece una situación difícil".
"No es culpa de nadie si contraes el virus o la enfermedad; No es culpa de nadie si caes enfermo".
"No es culpa tuya que tu madre, o tu padre, o tu hermana, o tu hermano, o tu amigo hayan muerto".
"Entiendo lo que dices".
"Parece que te resulta difícil que tu amigo haya muerto".



PRINCIPIO RECTOR	PUESTA EN PRÁCTICA DURANTE LOS BROTES INFECCIOSOS	EJEMPLOS DE GUIONES
<p>SEA EMPÁTICO, RECONFORTANTE Y SOLIDARIO (CONTINUACIÓN)</p>	<p>culturalmente apropiada y teniendo en cuenta los principios de salvaguardia. Dígales a los niños y a sus cuidadores que los sentimientos de miedo, tristeza, culpa, pérdida y similares son naturales. A los niños, en particular, se les puede haber dicho que no deben llorar ni expresar tristeza.</p> <p>Refleje solo los sentimientos que el niño o la niña estén mostrando (verbalmente y a través del lenguaje corporal) en el momento presente. No todos mostrarán las mismas emociones (como miedo, tristeza o enfado) como reacción ante un acontecimiento. Pueden expresar emociones diferentes de un momento a otro. Por ejemplo, pueden tener miedo la primera vez que se hacen la prueba o se vacunan, pero no tienen miedo la próxima vez; a la tercera vez, podrían volver a tener miedo.</p> <p>Esto requiere no juzgar y aceptar lo que le digan. Asegúreles que no tienen la culpa de ningún daño causado por un brote de enfermedad infecciosa.</p> <p>Tenga en cuenta que cualquier PPE que pueda estar usando podría evitar que los niños vean los signos de la respuesta reconfortante que está tratando de expresar.</p>	<p><i>"Parece que le está resultando difícil que su amigo haya muerto."</i></p> <p><i>"Muchas personas se sienten culpables cuando muere un ser querido". "Pero tú no tienes la culpa".</i></p> <p><i>"Creo que me estás diciendo que tienes miedo de la enfermedad". "Muchas personas tienen miedo".</i></p> <p><i>"Mucha gente desconfía de la nueva vacuna, pero los científicos la han probado". "La protección que te da la vacuna contra el virus ayuda mucho".</i></p> 
<p>TRANSPARENTE, HONESTO Y ABIERTO</p>	<p>Primero pregunte a los niños qué saben y cómo entienden la situación. Intente basarse en lo que saben y utilice sus palabras cuando sean útiles y precisas. Corrija con delicadeza cualquier malentendido que puedan tener sobre la enfermedad infecciosa y las medidas de contención, control y mitigación asociadas.</p> <p>No mienta a los niños para proteger sus sentimientos sobre, por ejemplo, la enfermedad o la muerte de un familiar o amigo. Si descubren la verdad más tarde, esto creará desconfianza.</p>	<p><i>"¿Qué has oído sobre el virus? ¿Qué te ha dicho la gente sobre la vacuna? ¿Qué crees que va a pasar cuando haga la prueba del virus?"</i></p> <p><i>"Esto te dolerá [sobre una vacuna o prueba]. Pero acabará rápido, en el tiempo que tardas en dar dos palmadas; Sentirás como un pellizco agudo."</i></p>



PRINCIPIO RECTOR

PUESTA EN PRÁCTICA DURANTE LOS BROTES INFECCIOSOS

EJEMPLOS DE GUIONES

NO HAGA PROMESAS QUE NO PUEDA CUMPLIR NI CREE EXPECTATIVAS.

Puede resultar tentador intentar tranquilizar rápidamente a los niños afirmando que la situación se resolverá, por ejemplo, diciendo cosas como "Encontraremos a tu familia" (si han sido separados debido a medidas de aislamiento), o "Podemos conseguirte asistencia médica ahora mismo". Pero si esta ayuda no ocurre, puede la situación empeorar más adelante. Aunque sepamos a grandes rasgos qué servicios presta otra organización, puede ocurrir que la organización carezca de nuevos fondos o que el niño con el que está hablando no cumpla sus criterios de elegibilidad. Tener claro lo que se puede y lo que no se puede prometer evita más angustias en el futuro.

"No puedo prometerte que puedas quedarte con tu [madre, o padre, o hermana, o hermano] mientras estén en aislamiento o cuarentena, pero explicaré a las personas que gestionan el centro que sería lo mejor si fuera posible."

"Intentaré conseguirles mascarillas, jabón y desinfectante de manos, pero no puedo prometerles que vaya a ser posible."

"Te pondré en contacto con [nombre de la persona u organización]. Quizá puedan ayudarte más adelante, pero no puedo promértelo."

MANTENER A LOS NIÑOS CORRECTAMENTE INFORMADOS SOBRE EL VIRUS

Dar a los niños **información honesta y científicamente exacta** sobre el brote, adecuada a su edad y comprensión. Puede que tenga que explicar cómo se propaga la enfermedad, cuáles son los síntomas, cómo se tratan y cómo se puede mitigar la propagación. Indíqueles dónde pueden obtener asistencia médica y equipos de protección. Explíqueles qué es lo que les pone enfermos y cuánto tardarán en mejorar.

Puede que quiera utilizar el mismo lenguaje que los agentes estatales y de salud pública y la Organización Mundial de la Salud (OMS) al hablar de la enfermedad y su contención. Así se evita causar confusión, ya que es mejor transmitir mensajes con base científica.

Dar a los niños la cantidad justa de información que necesitan para su situación actual. Especialmente con los niños más pequeños, **no los abrume** con largas descripciones.

Permita que los niños hagan preguntas para que puedan entender las cosas con claridad. Utilice **dibujos, carteles o vídeos** para ilustrar sus explicaciones.

"Los virus son seres vivos muy pequeños. Son tan pequeños que no podemos verlos solo con los ojos. Cuando entran en tu cuerpo, pueden hacerte sentir mal. Solo sabemos que están dentro de nosotros cuando mostramos signos de enfermedad. Los virus causan resfriados, varicela, sarampión, gripe y muchas otras enfermedades."

"¿Tienes alguna pregunta sobre el virus o la enfermedad?"

"Los síntomas del virus incluyen [insertar los síntomas relevantes]."

"El virus se transmite de una persona a otra [cuando respiran el mismo aire o cuando se tocan, o por insectos, etc.]."



Una nota sobre la comunicación con bebés y niños pequeños

Incluso cuando los niños son pequeños y aún no hablan, se puede y se debe hablar con ellos. Explique respetuosamente: (i) la situación; (ii) lo que está ocurriendo; (iii) lo que está haciendo si está administrando medidas de control, medicamentos o vacunas; y (iv) por qué está ocurriendo.

A veces hay que hacer algo que los bebés o niños pequeños no quieren – como darles medicamentos, sacarles sangre o ponerles una vacuna – porque es lo mejor para ellos. Si es así, hágalo con confianza. Reconozca sus sentimientos. Dígalos que es inevitable y que es lo mejor para ellos, pero asegúreles que intentará ser lo más rápido posible y minimizar el dolor en todo lo que pueda.

Por ejemplo, al vacunar, explique que está utilizando una aguja más pequeña que la que utilizaría para los adultos. Procure llevar a cabo cualquier conversación o intervención médica con niños pequeños en presencia de sus cuidadores o de personas conocidas. Esto les da una sensación de seguridad y comodidad.

Muchos de los consejos y herramientas descritos en esta guía pueden adaptarse a los lactantes y niños pequeños, por ejemplo, hablándoles en un lenguaje aún más sencillo, demostrándoles las intervenciones con marionetas y muñecos, y permitiéndoles dibujar para explicarse.



¿Qué tono de voz debe utilizar?

Procure controlar el tono y utilizar una voz tranquila y suave, pero audible, a un volumen moderado. No grite ni levante la voz. Si el lugar es ruidoso, intente cambiar de sitio para no tener que levantar la voz.

Si lleva mascarilla, asegúrese de que se le oye claramente y se le entiende. Puede que tenga que ralentizar el ritmo y articular sus palabras con más precisión para que no resulte difícil oírlas. Alternativamente, hable un poco más fuerte (pero sin gritar), para que se le oiga bien mientras lleva una mascarilla.



¿Qué palabras debe utilizar?

Las palabras deben ser breves y sencillas. Evite el lenguaje técnico complicado y utilice el habitual en las conversaciones cotidianas. Elegir las palabras correctas es importante, pero también lo es permitir pausas y silencios.

No

- ✗ **No utilice apodos ni palabras inventadas.**
- ✗ **No confunda a los niños con descripciones largas que no puedan entender.**
- ✗ **No utilice expresiones confusas.** En inglés, por ejemplo, se dice "sick as a dog" o "under the weather". Esto podría confundir al niño, que podría tomarse estas afirmaciones al pie de la letra.
- ✗ **No diga "cálmate", "no exageres" o "no te preocupes".**
- ✗ **No utilice solo preguntas cerradas ni dé por sentado que conoce la respuesta a una pregunta.** Por ejemplo, no diga: "Te da miedo la vacuna, ¿verdad?".

Sí

- ✓ **Use los términos biológicos y médicos correctos** para enfermedades, virus, síntomas y partes del cuerpo. Luego explique las palabras complicadas en un lenguaje sencillo, o indique la parte del cuerpo si es apropiado. Puede decir: "Ella tiene un virus en los pulmones, la parte de su cuerpo que respira el aire".
- ✓ **Use oraciones cortas y palabras simples.**
- ✓ **Sea específico y diga "Ella tiene un virus".** El virus es algo diminuto que ataca el cuerpo y lo enferma. Esto les está dando una temperatura alta y haciéndolos sentir muy cansados.
- ✓ **También puede usar una imagen para ayudarlos a comprender una situación.** Por ejemplo, describa la medicina como "un ejército de pequeños soldados o ninjas (llamados anticuerpos) que ponemos en su cuerpo para combatir el virus que ha logrado entrar en tu interior".
- ✓ Deje que los niños expresen cómo se sienten. Ayúdelos a normalizar sus sentimientos. Por ejemplo, puede decir: "Muchos niños sienten lo mismo que tú". **Responda con calma**, ya que esto puede calmar una situación estresante.
- ✓ **Use principalmente preguntas abiertas y aclaratorias**, como, "¿Cómo te sientes?"

¿Cómo influye su lenguaje corporal en la comunicación?

El lenguaje corporal es la forma consciente e inconsciente en que movemos o posicionamos nuestros cuerpos en reflejo de lo que pensamos y sentimos. Incluye los movimientos de nuestras manos, las expresiones faciales, el tono de voz, el contacto visual y la forma en que nos sentamos o nos paramos. Otras personas leen

nuestro lenguaje corporal y esto contribuye a su comprensión de lo que decimos o pensamos. La forma en que se utiliza el lenguaje corporal para comunicarse y cómo se entiende varía mucho de un contexto a otro y de una cultura a otra.

A CONTINUACIÓN, SE PRESENTAN ALGUNOS CONSEJOS QUE DEBEN ADAPTARSE A SU CONTEXTO.

1

Trate de comprender las normas socioculturales en torno a la comunicación y adapte su estilo en consecuencia.

2

Considere siempre lo que transmite su lenguaje corporal al niño al que está hablando y escuchando. Recuerde que el equipo de protección que está utilizando puede limitar la capacidad del niño para ver los movimientos de sus manos o las expresiones faciales.

3

Adopte una postura abierta y relajada y asienta y sonría para dejar en claro que está escuchando activamente. Quizá deba exagerar los movimientos positivos y las expresiones faciales para que se puedan ver a pesar de su máscara, bata de hospital, guantes, etc.

4

Póngase al mismo nivel que el niño. Si las medidas de seguridad lo permiten, siéntense juntos en el suelo o en una silla.

5

Siéntese en ángulo, o uno al lado del otro, para que ambos puedan verse. No mire en otra dirección, ni mire a otra persona que esté presente, como un cuidador o un intérprete. No se acueste, no se ponga de pie junto al niño, no cruce los brazos, no mire hacia otro lado ni sostenga un libro delante de la cara.





Recuerde, los niños reaccionan de manera diferente. Por ejemplo, si un niño no llora después de haber experimentado la muerte de uno de sus padres, esto no significa necesariamente que no esté triste; su silencio podría indicar una profunda angustia. Permita una discusión continua y continúe escuchando e interactuando con los niños, incluso si están callados o en silencio.

6

Puede ser reconfortante para un niño que, mientras hablan, hagan una actividad juntos, como jugar, dibujar, coser o cocinar.

7

Si necesita utilizar un cuaderno o algún tipo de lista de verificación, explique por qué al niño y a su cuidador.

8

Utilizar niveles y estilos de contacto visual culturalmente apropiados. Esto puede variar en función de su identidad de género y de la identidad de género (y edad) del niño o adolescente al que se dirija. Tener en cuenta las normas socioculturales relativas al contacto visual. Tenga cuidado si lleva gafas protectoras, ya que podrían distorsionar la visión de los demás.

9

Lo mejor es mostrar la cara. Si tiene que usar un PPE, como una mascarilla, lleve con usted una fotografía suya para enseñársela al niño, u ofrezca apartarse y mostrarle su cara durante un momento. Explique por qué lleva una máscara.

10

Sea observador. El lenguaje corporal del niño es importante. Observe cómo se mueve y reacciona el niño para saber si está cómodo, angustiado, agitado, etc.



¿Cómo se adapta la comunicación a los niños con discapacidad?⁴

Al igual que los adultos, los niños pueden tener diferentes discapacidades, tales como discapacidades auditivas, del habla y visuales, problemas de movilidad, dificultades de aprendizaje o afecciones crónicas. Es posible que deba adaptar la forma en que se comunica con los niños de acuerdo con: (i) el tipo o la gravedad de su discapacidad; (ii) cuánto tiempo han tenido la discapacidad; y (iii) su propio conjunto de habilidades.

Describe lo que no pueden ver permítale tocar objetos o cosas que les ayuden a comprender la situación, por ejemplo, una máscara protectora o una estación para lavarse las manos. Si le piden apoyo, guíelos a sus asientos o por el espacio en el que se encuentre. No se aparte de su lado sin decírselo antes.

- **Cuando interactúe con niños con discapacidad auditiva:** Si es posible, use lenguaje de señas o interpretación de lenguaje de señas, si ellos mismos lo usan. Ellos también pueden ser capaces **de leer los labios**. Hay máscaras transparentes que se pueden usar para este propósito. Colóquese cara a cara para que puedan ver claramente sus manos y/o boca. Si usa un

intérprete, evite hablar con el intérprete y, en cambio, mantenga su enfoque y comunicación directamente con el niño. Si el niño tiene audición parcial, hable claro y alto, con frases cortas. Alternativamente, si son capaces de leer, utilice métodos escritos para comunicarse (por ejemplo, escriba notas en papel, o teclee en un teléfono o tableta por turnos). Desinféctese bien las manos de antemano y en intervalos durante ese proceso si comparte un dispositivo electrónico u otros materiales de escritura.

- **Niños con impedimentos del habla:** Priorice encontrar **un lugar tranquilo** para hablar. **Concéntrese** de modo que pueda entender un tartamudeo o una falta de definición en el habla del niño. Si no entiende algo que el niño dice, pídale **que lo repita o que lo escriba**; no pretenda haber entendido si no lo hizo. **Dé tiempo** a los niños para que terminen sus oraciones. No caiga en la tentación de asumir que entiende lo que van a decir o terminar sus oraciones por ellos. Asegúreles que está feliz de tomarse el tiempo para hablar con ellos e interesado en lo que tienen que decir.
- **Cuando interactúe con niños con problemas de movilidad:** Colóquese al mismo nivel **de los ojos si el niño está** en una silla de ruedas u otro dispositivo de movilidad. Si es necesario, colóquese el PPE (mascarilla y guantes) y desinfecte las manos antes de ofrecerle ayuda (i) con su silla de ruedas o (ii) brindándole apoyo físico al caminar.
- **Al hablar con niños con trastorno hiperactivo** (por ejemplo, niños con parálisis cerebral): Trate de no distraerse con sus movimientos involuntarios. Use un lenguaje expresivo, sonría y mantenga el contacto visual.
- **Para conectarse con niños con discapacidades de aprendizaje:** Utilice un lenguaje sencillo: evite la jerga o las palabras largas que puedan ser difíciles de entender. Prepárese para proponer y utilizar diferentes herramientas de comunicación, como el dibujo o la narración. Utilice gestos para explicar sus palabras. Confirme que se entiende lo que dice; confirme que ha entendido lo que el niño quiere decir parafraseando. Siga las indicaciones del niño.

Herramientas para comunicarse con los niños durante las pruebas y el tratamiento

PIDA LA PRESENCIA DE UN CUIDADOR O ACOMPAÑANTE: La presencia de una persona conocida y de confianza puede ayudar a que el niño se sienta cómodo.

PREPARARLOS: Antes de ir al médico, enfermera, clínica de vacunación, unidad de cuarentena o aislamiento, explique por qué va y por qué tiene que ponerles una vacuna, sacarles sangre o darles medicamentos. Dígalos a los niños cómo es y qué esperar cuando lleguen. Describa los pasos de cualquier proceso, cuánto tiempo llevará, si le dolerá y cómo se sentirá el dolor. *"Se sentirá como una picadura de abeja"*. *"Sentirás como si te hubiera pellizcado rápida y fuertemente"*. Adviértalos antes de tocarlos.

RESOLVER PROBLEMAS: Pregunte, escuche y actúe en función de sus ideas para encontrar soluciones. *"Sé que no te gusta la medicina, pero no tenemos elección, tienes que tomarla para mejorar"*. *"¿Qué podemos hacer para que sea más fácil?"* Pueden sugerir tomarlo con una cucharada de azúcar, o mientras se cuenta un cuento o se ve la televisión. Acuerden juntos lo que es posible.

JUGAR: Convierta un reto, como tomar la medicación, en un juego: *"¡Oh, mira, es un cohete espacial! A bordo, hay pequeños astronautas que quieren matar a los alienígenas que intentan atacar su cuerpo. Puedo ver a los astronautas entrando en tu cuerpo y luchando contra los alienígenas que te están enfermando."*

UTILICE MÚSICA Y CANCIONES: Puede cantarle al niño o hacer que le canten a usted. Puede usar un dispositivo como un teléfono para reproducir la música favorita del niño y distraerlo. Sin embargo, dígame sinceramente lo que les ocurrirá mientras estén distraídos.

DAR OPCIONES: Dentro de lo razonable, deje que el niño elija. *¿Quieres vacunarte en este brazo o en el otro? Alternativamente, si los niños se sienten abrumados, puede ser útil que usted o sus cuidadores tomen las decisiones por ellos. ¿Cuál es tu mano para escribir? Te pondré la vacuna en el otro brazo para que no te duela cuando tengas que hacer las tareas del colegio.*

MOSTRAR PRIMERO: Haga que un niño mayor o un adulto donen sangre, se vacunen o tomen el medicamento delante de ellos para reducir su miedo. Actúe con confianza para que sepan que pueden confiar en usted.

SOLO: Crear un escenario de fantasía que le muestre. (i) reconocer

lo que al niño no le gusta de tener el virus, ser vacunado o recibir tratamiento; y (ii) que también desearía que la situación fuera diferente. *"Sería mucho mejor si la medicina supiera a helado en lugar de ser asquerosa"*. *"Ojalá las vacunas no dolieran y, en cambio, se sintieran como los besos de un ser querido cuando le clavan la aguja"*.

RECOMPENSA: Si es posible y apropiado, puede ofrecer una golosina. Aunque ofertas como estas no siempre son recomendables, tener algo que esperar a la hora de enfrentarse a una vacuna, tomar medicación o tener que pasar tiempo solo en la cuarentena puede ayudar a un niño a superar los momentos difíciles.

ARTÍCULOS FAVORITOS: Permita y anime a los niños a mantener sus artículos favoritos, como muñecas, peluches, mantas, para su comodidad.





¿Cómo nos comunicamos con los niños o adolescentes por teléfono?

Las medidas de contención, control y mitigación asociadas con los brotes de enfermedades infecciosas pueden significar que el contacto cara a cara con los niños sea reemplazado por contacto virtual por teléfono o videoconferencia. Esto generalmente solo es adecuado para niños mayores. Las conversaciones por teléfono o videoconferencia deben tener lugar solo después de que haya establecido un sistema de apoyo directo y cara a cara en caso de que el niño se sienta angustiado. Esto puede implicar que se le pida a un cuidador o a un miembro de confianza de la comunidad que se acerque al niño, o incluso que usted mismo vaya a verlos cara a cara mientras cumple con las medidas pertinentes de mitigación de la transmisión de enfermedades.



AQUÍ HAY ALGUNOS CONSEJOS PARA LA COMUNICACIÓN VIRTUAL:

- ➔ Utilice un lugar tranquilo, donde tenga una buena conexión telefónica o de Internet y suficiente privacidad para hablar sobre cuestiones médicas, de salud mental y de gestión de casos.
 - Pídale al niño que confirme que puede oírlo claramente.
- ➔ Siempre que sea posible, encuentre una forma de que el niño lo vea durante la conversación. Por ejemplo, utilice

¿Cómo involucramos a los padres y cuidadores?

Un cuidador inmediato es una persona con quien el niño vive y que le brinda atención diaria.⁵ Al igual que sus hijos, los cuidadores también se ven afectados por los brotes de enfermedades infecciosas y las medidas de contención, control y mitigación asociadas. Estos pueden tener un impacto en su salud y medios de subsistencia. El estrés adicional puede aumentar la posibilidad de que un cuidador represente un riesgo para un niño. Al comunicarse con un niño cuyo padre o cuidador está presente, tenga en cuenta (i) la resiliencia y la protección que puede brindar un cuidador y (ii) la posibilidad de que el cuidador pueda representar una amenaza para el bienestar del niño.

- 1 Intente confirmar con los niños que están contentos de tener a sus cuidadores con ellos. Observe su lenguaje corporal: esto puede indicar el grado de su disposición si no pueden expresarlo con palabras.⁶
- 2 Solicitar consentimiento informado o asentimiento. Los padres y cuidadores deben participar en el proceso de obtención del consentimiento informado. Los padres y cuidadores pueden padecer enfermedades, angustia o traumas que limitan su capacidad para dar su consentimiento o asentimiento. También debe tener en cuenta que los padres y cuidadores adultos también pueden tener discapacidades. La forma en que los cuidadores adultos con discapacidad brindan

tecnología de videoconferencia como Skype, WhatsApp o FaceTime. En algunas circunstancias, el niño puede verlo al otro lado de una ventana (si está aislado o en cuarentena) mientras habla por teléfono.

Comience por confirmar que el niño puede y se siente cómodo para hablar en su entorno actual.

"¿Estás cómodo donde estás?"

"¿Eres capaz de hablar libremente en este momento?" "Puedes responder sí o no".

"Tengo problemas para escucharte".

"¿Podrías ir a un lugar más tranquilo?"

• Si el niño no se siente cómodo hablando, pídale que sugiera otro momento y lugar.

Explique el motivo de su llamada.

"Llamo para hablar sobre [mencionar el

tema, su salud, su situación, tratamiento médico, resultados de exámenes, etc.]".

"¿Está bien hablar de esto ahora?"

Si la conexión no está clara, diga que no pudo escucharlo durante parte de la conversación.

"No podía escuchar tu voz". "¿Podrías repetir lo que dijiste, por favor?"

Use sonidos y frases afirmativas mientras los niños hablan.

"Cierto... ya veo."

Repita y confirme lo que escucha.

Permita pausas cuando el niño se queda en silencio. No llene inmediatamente ningún silencio con su propia voz y palabras.

"Está bien, tómate tu tiempo. Estoy

aquí y te escucho cuando estés listo para hablar y compartir lo que piensas y sientes."

Si los niños empiezan a llorar o se alteran:

- Active el proceso que haya preparado para garantizarles asistencia presencial.
- Permanezca en la línea con ellos y siga hablándoles tranquilizadamente hasta que tengan a alguien con ellos para proporcionarles ayuda y se sientan mejor.

Antes de finalizar la llamada, confirme los siguientes pasos. Díales cuándo volverá a hablar con ellos. ¿Hay alguna medida que usted vaya a tomar o que ellos deban tomar después de la llamada?

su consentimiento dependerá de la naturaleza de su discapacidad y de su capacidad para dar un consentimiento informado. Busque el apoyo de un especialista en discapacidad si no está seguro de cómo proceder.

3 Debe informar a los padres o cuidadores sobre las opciones de apoyo adicional e involucrarlos en la toma de decisiones, incluido el consentimiento para la remisión, si es necesario.

4 Los padres o cuidadores pueden facilitar la comunicación. Pueden ofrecer consuelo y apoyo a los niños, y ayudar con la traducción o encontrar las palabras que los niños entiendan.

5 Incluso si los cuidadores están presentes, mantenga la comunicación directamente con el niño. Mantenga contacto visual con el niño, no con el cuidador. Esfuércese por comunicarse con el niño directamente y no asuma su nivel de comunicación. Esto es importante con todos los niños, incluidos los bebés pequeños y aquellos con discapacidades.

6 Aconseje a los cuidadores sobre cómo pueden comunicarse, tratar y apoyar al niño en el futuro.

REFERENCIAS

- ¹ La orientación a lo largo de esta herramienta se basa en el enfoque promovido por Primeros Auxilios Psicológicos. El personal que utiliza esta guía no tiene que ser un profesional de la salud mental. Sin embargo, es útil participar en una sesión de aprendizaje, como Primeros auxilios psicológicos para niños, 1,5 horas, disponible en: <https://kayaconnect.org/course/view.php?id=781>. Consulte también Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja (2020), Primeros auxilios psicológicos para niños en la respuesta al brote de COVID-19, disponible en: <https://pscentre.org/?resource=online-pfa-training-for-covid-19-additional-module-pfa-for-children&selected=single-resource>. El contenido de esta guía está fuertemente influenciado por los escritos de Adele Faber, Elaine Mazlish, Joanna Faber y Julie King. También refleja el enfoque de Recursos para educadores infantiles promovido por Magda Gerber y Janet Lansbury.
- ² Para obtener información sobre los signos de angustia demostrados por los niños, Centro de Referencia de Apoyo Psicosocial de la FICR (2018), Guía de Primeros Auxilios Psicológicos para las Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja (páginas 53–55).
- ³ Comité Internacional de Rescate y UNICEF (2012), Cuidando a los niños sobrevivientes de abuso sexual: Directrices para proveedores de servicios psicosociales y de salud en contextos humanitarios (páginas 118 y 119), disponibles en: <https://www.unicef.org/media/73591/file/IRC-CSS-Guide-2012.pdf>.
- ⁴ Gran parte del contenido de esta sección está extraído de Save the Children (2015), ¿Cómo comunicarse con los niños con discapacidad? Manual para escolares, disponible en: https://resourcecentre.savethechildren.net/pdf/communication-with-cwds-for-schoolchildren_eng_0.pdf/
- ⁵ Un cuidador inmediato puede ser la madre, el padre, otro miembro de la familia o incluso alguien que no sea pariente. Desempeñan un papel importante en el fortalecimiento de la capacidad de los niños para hacer frente a situaciones estresantes, especialmente en situaciones humanitarias. Consulte la Alianza para la protección de la infancia en la acción humanitaria (2019) Estándares mínimos para la protección de la infancia en la acción humanitaria.
- ⁶ No asuma que el cuidador presente es el perpetrador de algún tipo de violencia. Los padres y cuidadores pueden tener una relación negativa con el niño por motivos no relacionados con la protección infantil. Los niños pueden querer evitar preocupar a sus cuidadores. Es posible que no quieran hablar sobre la violencia frente a sus cuidadores por temor a que esto los avergüence o los haga infelices.



REFERENCIAS Y RECURSOS CLAVE

Busy Bees (2020), 9 frases que ayudan a los niños a expresar grandes emociones, disponible en: <https://www.busybees.edu.au/2020-02-289-phrases-that-help-children-express-big-emotions/>

Busy Bees (2020), 9 frases que ayudan a los niños a expresar grandes emociones, disponible en: Una guía para los respondedores de COVID-19, disponible en: <https://interagencystandingcommittee.org/iasc-reference-group-mental-health-and-psychosocial-support-emergency-settings/iasc-guidance-basic-psychosocial-skills-guide-covid-19-responders>

Grupo de Referencia del Comité Permanente entre Organismos (2020), Mi héroe eres tú: Libro de cuentos para niños, disponible en: [https://interagencystandingcommittee.org/iasc-reference-group-mental-health-and-psychosocial-support-emergency-settings/my-hero-you-storybook-](https://interagencystandingcommittee.org/iasc-reference-group-mental-health-and-psychosocial-support-emergency-settings/my-hero-you-storybook-children-covid-19)

[children-covid-19](https://interagencystandingcommittee.org/iasc-reference-group-mental-health-and-psychosocial-support-emergency-settings/my-hero-you-storybook-children-covid-19).

Grupo de Referencia del Comité Permanente entre Organismos (2020), Acciones para héroes: Una guía de charlas de corazón a corazón con niños para acompañar 'Mi héroe eres tú', disponible en: <https://interagencystandingcommittee.org/iasc-reference-group-mental-health-and-psychosocial-support-emergency-settings/actions-heroes-guide-heart-heart-chats-children-accompany-reading-my-hero-you-how-kids-can-fight>.

Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja (2020), Primeros auxilios psicológicos para niños en la respuesta al brote de COVID-19, disponible en: <https://pscentre.org/?resource=online-pfa-training-for-covid-19-additional-module-pfa-for-children&selected=single-resource>.

Lansbury, Janet (julio de 2017), Podcast: Ecuánime: Cómo ayudar a los bebés a tomar sus medicamentos, disponible en: <https://www.janetlansbury.com/2017/07/helping-babies-take-their-medicine/>

O'Kane, Claire (2013), Directrices para la participación de los niños en la programación humanitaria, Save the Children, disponible en: <https://resourcecentre.savethechildren.net/document/guidelines-childrens-participation-humanitarian-programming/>

Save the Children (2000), Comunicarse con los niños: Ayudando a los niños en peligro, disponible en: <https://resourcecentre.savethechildren.net/document/communicating-children-helping-children-distress/>

