

**Important interactions:  
How to communicate effectively with parents**

- 1 Hello and welcome to Kids Included Together's instructional video series.
- 2 I'm your host, Rebecca Tolin.
- 3 In this video, KIT's program specialist, Nili Matthews will offer some techniques for effective communication with parents by modeling a conversation at a youth center.
- 4 Take note of how the words she uses, as well as her body language, make the parent feel comfortable in the environment.
- 5 When you want to have an important conversation with the parent, make sure you're setting the meeting up for success.
- 6 Let the parent know ahead of time that you want to speak with them, and confirm that it won't be an inconvenience.
- 7 "Hello, Mrs. Johnson?"
- 8 This is Nili Matthews from the KIT Youth Center.
- 9 Hi. I was just wondering if you had a few minutes to talk when you came to pick up Adam today?
- 10 Yes, Adam's fine.
- 11 I just wanted to get your advice on a few things."
- 12 The cookie or sandwich method is used when you address a parent about what's going on in the program with their child.
- 13 You start with something positive, get to the middle—cream or meat of the issue—and then end with a positive.
- 14 "Hi, Mrs. Johnson.
- 15 Thanks for coming in today."
- 16 "Sure."
- 17 "Here you go. Have a seat, please."
- 18 "Okay."
- 19 "Mrs. Johnson, thank you for coming in.
- 20 We're really enjoying having Adam in our program.
- 21 He's very creative.
- 22 He's getting along with all the children.
- 23 We did have an incident today during nap time, and I just wanted to discuss that with you.
- 24 He kicked another child in the face while that child was lying down on his cot."
- 25 "I'm sure the child must have provoked him, because Adam wouldn't have done something like that on his own."

**Interacciones importantes:  
Cómo comunicarse con eficacia con los padres**

- 1 Hola y bienvenidos a la serie de videos didácticos de KIT (Niños Incluidos Juntos).
- 2 Soy la presentadora, Rebecca Tolin.
- 3 En este video, la especialista en el programa de KIT, Nili Matthews ofrecerá algunas técnicas para la comunicación eficaz con los padres poniendo un ejemplo de conversación en una casa de la juventud.
- 4 Fíjese en cómo las palabras que usa, así como su expresión corporal, hacen que la madre se sienta cómoda en el entorno.
- 5 Cuando quiera tener una conversación importante con el progenitor, procure convocar la reunión de forma que sea un éxito.
- 6 Avise al padre con antelación de que quiere hablar con él y confirme que no será una molestia.
- 7 —Hola, ¿señora Johnson?
- 8 Soy Nili Matthews de la Casa de la Juventud KIT.
- 9 Hola. Me preguntaba si tendría unos minutos para hablar cuando venga a recoger a Adam hoy.
- 10 Sí, Adam está bien.
- 11 Solo quería que me aconsejara en unas cuantas cosas.
- 12 El método galleta o bocadillos se usa cuando usted se dirige a un padre [para hablar] sobre lo que ocurre en el programa con su hijo.
- 13 Se empieza con algo positivo, se pasa al medio (la nata o carne del asunto) y luego se termina con algo positivo.
- 14 —Hola, señora Johnson.
- 15 Gracias por venir hoy.
- 16 —De nada.
- 17 —Adelante. Siéntese, por favor.
- 18 —Está bien.
- 19 —Señora Johnson, gracias por venir.
- 20 Estamos disfrutando de veras de tener a Adam en nuestro programa.
- 21 Es muy creativo.
- 22 Se lleva bien con todos los niños.
- 23 Pero tuvimos un incidente hoy durante la hora de la siesta, y simplemente me gustaría hablarlo con usted.
- 24 Le dio una patada en la cara a otro niño mientras ese niño estaba tumbado en su cama.
- 25 —Estoy segura de que el niño debió provocarlo, porque Adam no haría algo así por sí mismo.

- 26** Well, we did identify that the child that was lying down on the cot did instigate the situation with Adam, and we are addressing that child.
- 27** However, we also think that there is an issue going on with Adam.”
- 28** “Oh, what do you think that is?”
- 29** “I think we need to keep Adam engaged with some quiet activities.
- 30** We recognize that not all children sleep at this age.”
- 31** “Well, Adam hasn’t slept for quite a while at home, and he is five.”
- 32** “Yes, I understand that, you know, all children have different needs, and we want Adam to be successful in our program.
- 33** We just want to see if you have any suggestions that might keep him quietly engaged while the other children are sleeping.”
- 34** “We do have a workbook that he uses at home, and sometimes that keeps him quiet up to an hour.”
- 35** “Oh, that would be great.
- 36** Do you think that you could send it with him tomorrow?”
- 37** “Yeah, you know, I could put it in his backpack.”
- 38** “Perfect. I really appreciate your input.
- 39** You know, Adam is doing a great job.
- 40** We really enjoy having him here.
- 41** He’s made a lot of friends.”
- 42** “Oh, that’s good to know.
- 43** Also you should probably know that Adam’s been anxious lately.
- 44** His dad has been going on training exercises overnight, and he’s been having trouble sleeping.
- 45** And then he’s anxious the next day.
- 46** So we’ve been trying to implement more of a routine at home, and we’re hoping that that helps.”
- 47** “Well, I really appreciate you telling that.
- 48** And actually, you know, I have a communication journal that we use here at the center.
- 49** And all it is is—it’s a way for us to communicate with you and you back to the staff.
- 50** So you can write something down, like if dad goes on a training exercise and Adam doesn’t get a whole lot of sleep,

- 26** Bueno, sí que identificamos que el niño que estaba acostado en la cama instigó la situación con Adam, y nos estamos ocupando de ese niño.
- 27** Sin embargo, también creemos que hay un problema que afecta a Adam.
- 28** —Oh, ¿de qué creen que se trata?
- 29** —Creemos que tenemos que tener a Adam ocupado con algunas actividades tranquilas.
- 30** Reconocemos que no todos los niños duermen a esta edad.
- 31** —Bueno, Adam lleva ya un tiempo sin dormir en casa, y tiene cinco años.
- 32** —Sí, entiendo que, bueno, todos los niños tienen necesidades diferentes, y queremos que Adam tenga éxito en nuestro programa.
- 33** Solo queremos ver si usted tiene algunas sugerencias que pudieran mantenerlo ocupado en silencio mientras los demás niños duermen.
- 34** —Sí que tenemos un cuaderno de ejercicios que usa en casa, y a veces eso lo mantiene tranquilo hasta un máximo de una hora.
- 35** —Oh, eso sería genial.
- 36** ¿Cree que podría enviarlo con él mañana?
- 37** Sí, bueno, podría ponérselo en la mochila.
- 38** —Perfecto. Le agradezco de veras su información.
- 39** Sabe, Adam lo está haciendo muy bien.
- 40** Estamos muy contentos de tenerlo aquí.
- 41** Ha hecho un montón de amigos.
- 42** —Oh, es bueno saber eso.
- 43** También deberían saber que Adam ha estado ansioso últimamente.
- 44** Su papá ha estado yendo a ejercicios de entrenamiento toda la noche y ha tenido dificultades para dormir.
- 45** Y luego tiene ansiedad todo el día.
- 46** Así que hemos estado intentando aplicar algunas rutinas en casa, y esperamos que eso ayude.
- 47** —Bien, de veras le agradezco que me cuente eso.
- 48** Y de hecho, sabe usted, tengo un diario de comunicación que usamos aquí en el centro.
- 49** Y de lo que se trata es... es un modo de comunicarnos nosotros con usted y usted con el personal.
- 50** Así que puede anotar algo, como si papá va a un ejercicio de entrenamiento y Adam no duerme demasiado,

- 51** or, you know, he wants to spend more time with dad in the morning,  
**52** just so that the staff know what's going on with him,  
**53** if they need to give them a little bit more space.  
**54** Then it's a great way for us to communicate.  
**55** It stays in the backpack, and it goes back and forth with Adam."  
**56** "That's a really great idea. I like that.  
**57** So I can just send you information about how he's feeling in the day or so forth,  
**58** and then each of us will check the backpack every day?"  
**59** "Right. And if we have any questions or ideas, we can also write them down here to you and you could respond to us."  
**60** "That's great.  
**61** That really makes me feel like you guys are trying to help Adam as well."  
**62** Be sure to visit KIT's website for more information at [kitonline.org](http://kitonline.org).

- 51** o, bueno, quiere pasar más tiempo con papá por la mañana,  
**52** simplemente para que el personal sepa lo que le pasa,  
**53** si tienen que darle un poco más de espacio.  
**54** Así que es una forma genial de comunicarnos.  
**55** Se queda en la mochila, y va y viene con Adam.  
**56** —La verdad es que es una idea genial. Me gusta.  
**57** Así que puedo enviarles información sobre cómo se siente ese día o cosas por el estilo,  
**58** y entonces ambos revisaremos la mochila todos los días.  
**59** —Exacto. Y si tenemos preguntas o ideas, también podemos escribirselas aquí y usted podría respondernos.  
**60** —Es genial.  
**61** Eso realmente hace que sienta que ustedes también están intentando ayudar a Adam.  
**62** Visite el sitio web de KIT para más información en [kitonline.org](http://kitonline.org).