

## **PROPUESTAS METODOLÓGICAS, DESAFÍOS, APRENDIZAJES Y HABILIDADES DESARROLLADAS EN ÉPOCA DE CUARENTENA - CENTRO DE DESARROLLO INFANTIL APENSAR**

La actual emergencia sanitaria, provocada por la pandemia del virus Covid 19, ha generado una transición hacia la identificación de nuevos y creativos espacios de aprendizaje, así como un paso más para la mejora continua en la implementación de estrategias de atención a la primera infancia y sus familias en el Centro de Desarrollo infantil, a través de herramientas y medios no presenciales.

A continuación, se realiza una descripción de las estrategias, desafíos y aprendizajes desarrollados en el marco de la cuarentena.

- **PROPUESTAS METODOLÓGICAS**

### **Contacto Telefónico:**

Esta estrategia, establecida por el ICBF para darle continuidad a la atención y acompañamiento familiar, se desarrolla por el equipo del CDI, abordando prácticas adecuadas de cuidado y crianza de los niños y niñas, realizando *acompañamiento pedagógico*; donde se transmite aspectos relacionados con el desarrollo de las capacidades de los participantes y se socializan y acompañan las actividades pedagógicas propuestas en las cartillas y videos. Se desarrollan acciones de *promoción de la salud, prevención de la enfermedad y seguimiento nutricional*, así como *atención psicosocial* a los casos detectados por las agentes educativas, donde se brinda acompañamiento a situaciones que alteran las dinámicas familias y por ende ponen en riesgo el entorno familiar protector para los niños y niñas.

Cada familia, recibe un mínimo de 6 llamadas de acompañamiento al mes, que permiten conocer su situación actual, el estado de salud, la garantía de derechos de los participantes, así como novedades o situaciones específicas que se notifican al aliado y en caso de ser necesario, se remiten a las entidades competentes activando las rutas municipales.

### **Retos a través de Videoclips:**

Esta estrategia se plantea como un aporte adicional de la Fundación Niño Jesús al acompañamiento propuesto por el ICBF. Dada la necesidad de afianzar el fortalecimiento familiar, se desarrolla la estrategia "*Mi familia, obrando con amor*", que aborda tres ejes; el fortalecimiento del vínculo afectivo, la prevención de violencias y diversas estrategias de acompañamiento pedagógico.

Estos ejes, se desarrollan a través de videoclips semanales formativos e interactivos, diseñados por el equipo profesional, donde se brinda información y se propone un reto familiar, relacionado con la puesta en práctica del

conocimiento adquirido, allí se fomentan las interacciones de los integrantes de la familia, se promueve el trabajo colaborativo y se brindan escenarios de aprendizaje significativo para los niños y niñas.

Al desarrollo de esta estrategia, se ha sumado la línea de voluntariado de Compensar "Voluntarios de Corazón", quienes desde sus saberes han aportado al desarrollo de videoclips que diversifican las temáticas de acompañamiento y fortalecimiento familiar.

### **Entrega de material pedagógico:**

Se implementa la iniciativa de construcción de materiales pedagógicos; cartillas impresas y videos con experiencias pedagógicas con el objetivo de llevar las herramientas y estrategias pedagógicas implementadas en el CDI Apensar a cada uno de los hogares de los participantes.

Estas herramientas se construyen desde los postulados del modelo de atención integral a la primera infancia de la Fundación Niño Jesús "De la Cuna a la Luna" donde se resalta el papel central de los niños y niñas en el proceso pedagógico y sus múltiples formas de aprender, es así como conjugan los lenguajes artísticos, la exploración del medio y el juego como ejes transversales para la vivencia de experiencias pedagógicas en casa. Así mismo, se contempla el rol de la familia en el proceso de enseñanza y se plantean experiencias sencillas que reconocen el contexto, las posibilidades y realidad familiar para desarrollar la actividad pedagógica.

Con la implementación del material pedagógico se logra que los participantes vivan experiencias pedagógicas significativas en sus hogares, desarrollen capacidades y fortalezcan sus competencias, se logra que las familias compartan momentos alegres y se generen lazos afectivos seguros y cercanos. Así mismo se posiciona el modelo y proyecto pedagógico del CDI con familias, en tanto los conocen y viven de manera directa.

### **Contenido Audiovisual:**

Con base en la indagación con las familias sobre el acceso a conectividad, se identifica que el 100% cuenta con acceso a celular y aproximadamente, el 87% de las familias, tienen acceso a un equipo de gama media, que cuenta con aplicaciones como el whatsapp e internet.

Con este escenario, el equipo de trabajo desarrolla un diagnóstico inicial, para identificar necesidades y en conjunto se establecen los contenidos a trabajar con las familias, esta información, clara, sencilla y diversa, se comparte con las familias a través de mensajes de whatsapp, infografías para campañas principalmente de salud y recursos audiovisuales para dar a conocer temas generales.

Esta estrategia, se evidencia como una oportunidad que se puede mantener en el tiempo, al permitir comunicación constante con las familias de los niños y niñas vinculados al CDI Apensar, y para la difusión de información como campañas,

ofertas de proyectos y convocatorias a diversas reuniones generales que se desarrollan en las instalaciones del CDI.

- **DESAFÍOS, APRENDIZAJES Y NUEVAS HABILIDADES DESARROLLADAS, EN EL EQUIPO DE PROFESIONALES**

### ***Retos y Desafíos***

#### **Gestión del Tiempo**

Realizar una distribución adecuada del tiempo entre las actividades laborales y las del hogar constituye un reto importante para todo el equipo profesional, pues en su mayoría todas son madres y deben dar respuesta también a la educación en casa de sus hijos, estudios seculares y las actividades tan comunes, pero recurrentes como la preparación de los alimentos y la limpieza entre otros.

Como todo cambio trae un poco de caos, se hace necesario establecer estrategias de priorización y distribución adecuada del tiempo, se implementan capacitaciones desde el equipo psicosocial, así como desde otras áreas de la fundación que permiten apoyar este importante proceso de transformación de la modalidad de atención. Este proceso ha permitido desarrollar habilidades y aprendizajes en este campo, ser más eficientes en la gestión del tiempo y el cumplimiento oportuno en la ejecución y entrega de responsabilidades laborales, así como en la atención de las necesidades de las familias.

#### **Presencialidad y ambientes adecuados para la atención**

Cambiar de la presencialidad a otras formas y medios de atención constituye un reto importante en la interacción con las familias, esto teniendo en cuenta que la atención psicosocial corresponde a un espacio distinto donde se presta un servicio de orientación, prevención y promoción para el bienestar integral de los niños y sus familias, en un espacio que procura por la tranquilidad, seguridad y privacidad que facilita la interacción entre el profesional y los participantes.

En la modalidad de atención telefónica se carece de un espacio y ambiente adecuado, así como de privacidad y seguridad, pues se ha evidenciado que cuando los participantes necesitan abordar un tema privado se les dificulta comunicarlo pues se encuentran normalmente en el hogar sin las condiciones de privacidad necesarias, tal es el caso de solicitudes de orientación por violencia donde normalmente el agresor se encuentra cerca a la víctima.

Otra limitación es la dificultad para identificar el comportamiento no verbal así como explicar la implementación de estrategias y/o herramientas de aplicación práctica.

#### **Cambio en la Población Sujeto de Atención**

La implementación del programa en el CDI está orientada casi en su totalidad para los niños y niñas, pero a raíz de las actuales condiciones, la atención se ha visto intermediada por los padres de familia. Lo que implica que las agentes educativas tengan una mayor interacción con los padres, madres y cuidadores,

pues son ellos, a quienes se les transmite la información de las distintas actividades a implementar en casa con los niños y niñas. Esto ha significado un cambio importante, pues las agentes educativas han tenido que fortalecer sus habilidades para la interacción y atención con adultos.

Aproximadamente el 80% de la prestación del servicio en estos momentos se está dando con los adultos, lo que ha implicado también un reto de la comunicación y receptividad de la familias en el acompañamiento telefónico, pues al realizar contacto con una frecuencia relativamente constante y trabajar con adultos actividades que son para la implementación en casa con sus hijos y que requieren destinar tiempo, implica en el equipo generar habilidades motivacionales y de sensibilización para los adultos frente a la importancia de realizar las actividades sugeridas teniendo en cuenta su importancia en el proceso de desarrollo de sus hijos.

### **Adquisición de Nuevas Habilidades para el trabajo con Adultos**

Dentro de las habilidades adquiridas, las agentes educativas han tenido que asumir un rol de educadoras de padres, en diferentes aspectos, uno de ellos consiste en la generación de estrategias para que los padres, madres y cuidadores puedan entender cómo deberán desarrollar las diferentes actividades con los niños y niñas, puesto que los padres y madres de familia cuentan con un nivel educativo muy básico y en algunos incluso se carece de este, por este motivo, las agentes educativas han redoblado esfuerzos por dar una atención que corresponda a este tipo de particularidades en cada familia, mediante la estrategia de lo visual, videos alternativos que les permite comprender mejor las actividades, el paso a paso que podría equipararse al proceso de andamiaje donde se parte del aprendizaje con el que ya cuentan los padres y se va fortaleciendo a medida que se van explicando las actividades, la adecuación de la actividad de acuerdo a los recursos y el contexto de las familias, la comunicación asertiva, la escucha activa donde se emplea el parafraseo y el cuestionamiento sencillo ¿que comprendimos? ¿como lo comprendimos?

Las agentes educativas y la profesional de enfermería ha tomado la bandera en la orientación a los padres sobre los hábitos y establecimientos de rutinas de cuidado y alimentación de los niños, lo que implica procesos de formación adicionales para el equipo de trabajo y la implementación de estrategias y propuesta pedagógicas para formar a los padres en la implementación de hábitos saludables y acciones protectores con los niños y niñas.

### **Mantener la comunicación y cercanía con los niños y niñas**

Las agentes educativas han realizado un esfuerzo para fortalecer los mecanismos de interacción con los niños y niñas ya que la comunicación se ha visto limitada debido a que la atención se ve mediada por los adultos en el hogar, lo que significa que en algunas ocasiones los adultos no se encuentran en el mismo lugar que el niño y no les es posible comunicarlo con su agente educativa, también se observa que los niños muestran mayor timidez y dispersión al hablar con su maestra por teléfono y los tiempos de comunicación son más cortos.

Para hacer frente a este reto, las agentes educativas han empleado diversas herramientas que procuran mantener la cercanía con los participantes y visibilizar las aulas especializadas y el modelo de atención, como los videos, que se generan como medio de acercamiento a los niños y niñas y la motivación a los padres para la creación de ambientes pedagógicos en casa, que son un espacio significativo donde se les da a los niños y niñas un lugar para sus voces y se les brinda un ambiente pensado por ellos y para ellos que genera un impacto positivo en el entorno familiar.

## **Aprendizajes**

### **Calidad en Atención al usuario a través de medios tecnológicos**

Cuando la atención al usuario no puede ser presencial cuesta más establecer un vínculo de confianza, pues no se está observando al interlocutor y se pierde toda la información que nos proporciona la conducta no verbal, por ello, para generar una mayor empatía con los padres el equipo ha trabajado en su forma de comunicación a través de su tono de voz, y la generación de confianza con la escucha activa y la atención y orientación efectiva a las necesidades que manifiestan, lo que ha logrado enriquecer y dar un valor agregado a las acciones de servicio con los usuarios.

Con el fin de dar respuesta a las inquietudes de las familias participantes también se establece como canal de comunicación un correo electrónico para la atención de PQRS

### **Nuevos enfoques en los procesos de Fortalecimiento a agentes educativas**

El equipo profesional ha realizado un cambio importante en los esquemas de formación pues estos han virado de temas netamente de atención a primera infancia a una atención que corresponda a las necesidades actuales de las familias incluyendo la atención telefónica a adultos. Algunas de las capacitaciones han estado orientadas en la atención telefónica abordando el desarrollando habilidades que les permiten aprender a identificar y abordar las diversas situaciones que pueden presentarse con las familias, referentes a alertas emocionales, situaciones conflictivas o de violencia o vulneración entre otros.

Esto implica también la apropiación de herramientas tan importantes como la generación de empatía, disposición para la atención, escucha activa, capacidad de negociación, autorregulación y manejo de emociones, generación de preguntas claves y adecuadas para prestar la ayuda necesaria.

Fortalecimiento del conocimiento en las diversas rutas de atención y sus respectivas activaciones y no menos importante la gestión adecuada del tiempo para lograr un equilibrio entre las actividades laborales y del hogar.

### **Fortalecimiento de las redes de apoyo interinstitucional**

Se ha robustecido el directorio y contacto con las redes de apoyo interinstitucional fortalecido el conocimiento de la prestación de servicios de las diferentes instituciones públicas como privadas con las que cuenta el municipio

para dar atención a las diversas situaciones conflictivas y de restitución de derechos en los grupos familiares.

El conocimiento de las dificultades en los procesos de atención y efectividad de las instituciones externas ha sido una oportunidad de aprendizaje para dar respuesta desde el equipo profesional del CDI a las necesidades de atención de nuestras familias, pues en muchas ocasiones las instituciones no responden a las atenciones que se requieren o simplemente no llevan a cabo un proceso efectivo, por lo que el equipo psicosocial en base a la normatividad debe re direccionar o bien sea seguir atendiendo la necesidad particular de la familia dentro de las limitaciones de acción.

### **Desarrollo de capacidades para el uso de herramientas tecnológicas**

La virtualidad ha brindado la oportunidad de adquirir nuevos aprendizajes en el manejo de herramientas tecnológicas, ofimáticas y audiovisuales, no sólo en la atención a familias y niños sino también en la ejecución de la mayor parte de las actividades laborales. Se ha dado la oportunidad para el aprendizaje en herramientas como; programas de edición de video y contenido audiovisual, manejo de Excel, manejo de plataformas o medios de comunicación para las jornadas de capacitación entre muchos otros.

Esto con el fin de dar una respuesta efectiva a las necesidades de la nueva modalidad de atención a los usuarios y la mejora y el cumplimiento de las actividades laborales adaptadas a los cambios que se presentan como una forma de mejoramiento continuo para la consecución de los objetivos en la atención.

Consideramos pertinente seguir implementado algunas de las estrategias metodológicas cuando se regrese a la presencialidad de atención teniendo en cuenta sus beneficios y la ampliación de la cobertura en atención que pueden significar. Estrategias como la implementación de herramientas y programas de comunicación para la atención a familias en procesos psicosociales y de formación así como en procesos de capacitación al equipo profesional. La elaboración de materiales pedagógico como las cartillas y la implementación de los retos en familias para el fortalecimiento del vínculo afectivo entre los niños y sus familias.

### **CONCLUSIÓN**

La emergencia sanitaria y la cuarentena, han transformado las condiciones de atención a los participantes del centro de desarrollo infantil y han invitado a repensar en las formas de relacionamiento entre el equipo profesional y los participantes, y las acciones que se deben generar para cumplir con la finalidad del quehacer del CDI; la transformación de las condiciones de vida de los participantes, a través de experiencias armoniosos que contribuyen a la construcción de una primera infancia feliz, ahora en casa y con la contribución de sus familias para lograrlo. En este sentido, ha sido fundamental, la generación

de procesos innovadores y creativos, de re invención de estrategias y herramientas para darle continuidad a la calidad e integralidad en la prestación del servicio, en los componentes pedagógico, psicosocial y de salud.

Desde la modalidad no presencial, el talento humano ha respondido a los retos planteados desarrollando nuevas capacidades y fortaleciendo habilidades que permiten un crecimiento personal y profesional que favorecen la integralidad de la atención a los niños, niñas y sus familias, así como al posicionamiento de la Fundación Niño Jesús en la atención a primera infancia.