



DECÁLOGO DEL BUEN TRATO DEL PROFESIONAL A LA FAMILIA



RESPETA LOS VALORES, DESEOS Y PRIORIDADES DE LA FAMILIA.

Las familias son diferentes y únicas y todos los miembros deben ser tratados con respeto y dignidad. De esta forma la familia sentirá que puede expresar su opinión y que es escuchada.

Los profesionales deben ser conscientes de sus propios prejuicios e ideas preconcebidas para que no influyan en la relación con la familia.



MANTÉN UNA ACTITUD DE ESCUCHA Y CERCANÍA CON LA FAMILIA.

Las familias necesitan una escucha activa por parte del profesional que les apoya. Para expresar sus preocupaciones, las personas necesitan sentirse a gusto con los profesionales que las están atendiendo.

Es importante empezar la reunión con la familia de forma positiva, ser receptivo y no mantener una actitud a la defensiva.



CUIDA EL ENTORNO Y EL AMBIENTE EN LA ACOGIDA Y ATENCIÓN A LA FAMILIA.

El espacio para atender a la familia debe ser acogedor, accesible y cómodo, para facilitar la escucha.

Es importante no hacerle esperar, llamarle por su nombre, que la sala esté organizada y ordenada, sentarse a su lado y no enfrente, además de dedicarle el tiempo que la familia necesite para ser atendido.

Si dispones de un tiempo limitado para atender a la familia, es importante que se lo digas al inicio de la conversación.



4

NO LA JUZGUES.

Cada familia es única y diferente y hay que respetar su estilo propio. Debemos tener en cuenta la importancia del contexto familiar en el desarrollo de la persona, así como las necesidades de todos los miembros de la familia para poder entenderles.



5

CREE Y CONFÍA EN LAS CAPACIDADES Y FORTALEZAS DE LAS FAMILIAS.

Los miembros de la familia son expertos en los temas que les afectan a ellos mismos y a su familia, por lo que sus observaciones y opiniones son muy valiosas y deben ser tenidas en cuenta. Por ello los profesionales deben confiar en la capacidad de la familia para identificar sus propias necesidades, capacidades y fortalezas.



PROMUEVE UNA RELACIÓN DE COLABORACIÓN ENTRE TÚ, PROFESIONAL, Y LA FAMILIA.

Haz que ambas partes trabajen unidas para tomar decisiones, planificar la intervención y establecer objetivos. Renuncia a la parte de autoridad que tradicionalmente tienen los profesionales. Debemos permitir que la familia participe de forma equitativa en la identificación de sus fortalezas, recursos y necesidades, y en la planificación de las intervenciones.



IMPLICA A LOS MIEMBROS DE LA FAMILIA COMO PARTICIPANTES ACTIVOS EN LA PLANIFICACIÓN DEL SERVICIO Y DE LA PERSONA.

Los familiares son los expertos sobre las habilidades y necesidades de su hijo/a o hermano/a. Debemos facilitar que la familia colabore con el servicio para tomar las decisiones sobre los servicios y apoyos que reciben.

Es importante promover la relación entre las familias en el servicio para compartir, conocer otras realidades y que se puedan enriquecer.

Además las familias deben sentir que los profesionales respetan y valoran la información familiar que ellas aportan, que se les pide opinión y se les pregunta acerca de su experiencia en el apoyo a su hijo/a o hermano/a.



ESTAR PREPARADO/A PARA LA REACCIÓN DE LA FAMILIA.

Hay que estar preparado para las diferentes reacciones de la familia a la hora de afrontar una situación. Cada familia puede reaccionar de manera diferente ante una misma situación. Hay que estar preparado para proporcionar apoyo emocional y no tomarse la reacción de la familia de forma personal.



FACILITA INFORMACIÓN A LA FAMILIA.

Las familias se sienten con poder cuando los profesionales comparten información con ellas.

La necesidad de obtener información varía de una familia a otra. Es importante comunicar la información a las familias de manera clara y evitando la jerga profesional, las abreviaturas y acrónimos que pueden ser incomprensibles o confusos.



NO SIEMPRE SE PUEDE DAR RESPUESTA A LA NECESIDAD DE LA FAMILIA.

Hay que ser sincero. No hay que dar a las familias falsas esperanzas u ofrecerles un apoyo poco realista. El profesional debe ser capaz de decir “No lo Sé”. No olvidemos que nadie tiene todas las respuestas. Hay que decirle a la familia lo que se sabe y lo que no se sabe y sentirse cómodo diciéndolo.



Referencias Bibliográficas para la redacción de este decálogo:

- *Canchild (Centre for Children Disability Research)*
- *Un enfoque centrado en la familia. Linda Leal*

TEXTO REVISADO POR
LA COMISIÓN DE HERMANOS/AS
DEL MOVIMIENTO ASOCIATIVO
PLENA INCLUSIÓN LA RIOJA

Subvenciona:

