LOVE LA VIDA FOUNDATION

¿Qué digo?

Guía de conversaciones difíciles con niños y adolescentes. Frases concretas para conectar, contener, orientar, poner límites y pedir ayuda.

48 situaciones reales, cada una con qué puede decir, qué conviene evitar, qué hacer en el momento y cuándo dejar de resolverlo solo.

CONECTA	VALIDA	GUÍA
Escucha	Aclara	Vuelve

En los momentos difíciles un cuidador no necesita un discurso perfecto. Necesita una respuesta segura, clara, humana y apropiada al desarrollo — y saber cuándo una conversación cotidiana deja de ser suficiente.

VERSIÓN 1.0
SEPTIEMBRE DE 2026

CÓMO SE USA

01 Una guía de consulta, no de lectura

Este recurso no pretende convertir a cuidadores en terapeutas. Da lenguaje útil para las interacciones de todos los días, y ayuda al personal a reconocer cuándo debe activar supervisión, protección o apoyo profesional.

UNA BUENA RESPUESTA HACE SEIS COSAS

1) protege la seguridad · 2) baja la intensidad · 3) demuestra que el niño fue escuchado · 4) no inventa ni promete lo imposible · 5) mantiene el límite cuando hace falta · 6) deja la puerta abierta para volver a hablar.

PRINCIPIOS

- **Hable menos cuando la activación es alta.**
- Valide el sentimiento sin aprobar necesariamente la conducta ni la interpretación.
- Use lenguaje concreto y apropiado a la edad.
- No fuerce revelaciones.
- **No prometa secreto absoluto** cuando exista riesgo o una obligación de protección.
- Diga «no sé» cuando no sabe.
- Vuelva después. El seguimiento comunica permanencia mejor que cualquier frase.

LAS FRASES SON ORIENTATIVAS

No son un guion. Adáptelas a la edad, la cultura, el idioma, la discapacidad, el contexto familiar y las políticas de su casa hogar. **Una frase de este documento dicha sin presencia no sirve de nada**; una frase imperfecta dicha por alguien que de verdad está ahí, sí.

EL MODELO

02 Seis movimientos

La forma de una conversación difícil, en seis pasos. Sirve igual para un niño de cuatro años y para uno de diecisiete; lo que cambia son las palabras, no el orden.

MOVIMIENTO	QUÉ HACE	EJEMPLO
Conecta	Se acerca sin amenaza.	«Estoy aquí contigo.»
Escucha	Invita sin interrogar.	«¿Quieres contarme qué pasó?»
Valida	Reconoce la emoción o la experiencia.	«Tiene sentido que estés muy enojado.»
Aclara	Da verdad, información o límite.	«No voy a permitir golpes.»
Guía	Ayuda a elegir el próximo paso.	«¿Qué podemos hacer ahora?»
Vuelve	Hace seguimiento.	«Después de cenar vengo a ver cómo sigues.»

VALIDAR NO ES ESTAR DE ACUERDO

Puede sostener «estás muy enojado» y «no puedes insultar ni golpear» **en la misma frase**. Validar la emoción antes de pasar a resolver el problema es lo que hace que la segunda parte se escuche.

CÓMO SE RELACIONA CON LA SECUENCIA DEL MANUAL

En *Crecer con Propósito* la secuencia de interacción es **Conecta → Observa → Responde → Guía → Empodera**, y describe la postura del adulto en cualquier situación. Los seis movimientos de aquí son **lo que esa secuencia parece cuando la respuesta es una conversación**:

EN ESTA GUÍA	EN EL MANUAL
Conecta	Conecta
Escucha	Observa
Valida + Aclara	Responde
Guía	Guía
Vuelve	El seguimiento que *Empodera* supone a lo largo de las semanas

EL MODELO

03 Ajustar las palabras a la edad

El mismo movimiento, dicho de cinco maneras.

EDAD	LENGUAJE	LA CLAVE
2–5	Frases de tres a ocho palabras, concretas y repetibles.	Seguridad, nombrar la emoción, dos opciones.
6–8	Explicaciones simples y una pregunta a la vez.	Hechos, práctica y tranquilidad.
9–12	Más conversación, sin convertirla en interrogatorio.	Escuchar su perspectiva, corregir ideas, resolver juntos.
13–15	Respeto, privacidad, voz y límites claros.	No sermonear. Invitar a pensar.
16–18	Lenguaje cercano al de un adulto; consecuencias reales y colaboración.	Juicio, autonomía, responsabilidad, futuro.

DESARROLLO, NO SOLO EDAD

Adapte el lenguaje a la comprensión, la comunicación y el funcionamiento reales del niño — no a la fecha de su acta de nacimiento. Ver la *Matriz de desarrollo 2 a 18*.

ÍNDICE DE SITUACIONES

Busque aquí primero

48 situaciones, en ocho grupos. Encuentre la suya y vaya directo a esa página; nadie lee esto de principio a fin en el momento en que lo necesita.

EMOCIÓN Y CONEXIÓN

01 «Quiero a mi mamá» · «¿cuándo viene?»
02 «Nadie me quiere»
03 Está llorando y no puede hablar
04 Está furioso y grita
05 «¡Déjame en paz!»
06 «No quiero hablar»
07 «No me importa»
08 «Te odio»

COMPETENCIA Y VERGÜENZA

09 «Soy tonto» · «no puedo»
10 «Todos son mejores que yo»
11 Fracasa en algo importante
12 Lo rechazan sus amigos
13 «Mi cuerpo es feo»

CONDUCTA Y LÍMITES

14 Miente sobre algo importante
15 Tomó algo que no era suyo
16 Golpeó a otro niño
17 «Él empezó»
18 «No voy a hacerlo»
19 «No es justo»

FAMILIA, HISTORIA Y PERTENENCIA

20 «Odio a mi papá» · «odio a mi mamá»
21 «Tú no eres mi mamá» · «no eres mi papá»
22 Visita familiar cancelada
23 «Quiero vivir con mi familia»
24 «¿Por qué estoy aquí?»
25 «¿Por qué mis padres no me quieren?»
26 «Fue mi culpa»
27 «¿Me vas a adoptar?» · «¿me puedo ir contigo?»

DUELO Y TRANSICIONES

28 «Extraño a alguien que murió»
29 «No siento nada por su muerte»
30 Se ríe o juega después de una pérdida
31 «Me van a cambiar de casa hogar»

NOCHE, CUERPO E IDENTIDAD

32 Después de una pesadilla
33 «Tengo miedo de dormir»
34 Pregunta sobre sexo o relaciones
35 Dice que está enamorado
36 «Dios me está castigando»
37 «No creo en Dios»

SEGURIDAD Y PROTECCIÓN

38 «Quiero morirme» · «no quiero estar aquí»
39 Se hizo daño a propósito
40 Revela abuso
41 «No se lo digas a nadie»
42 «Quiero irme de aquí»
43 «¿Me das tu número?» · «agrégame»

FUTURO Y EL ADULTO

44 «¿Voy a tener que irme cuando cumpla 18?»
45 «No sé qué quiero hacer con mi vida»
46 «No quiero que te vayas»
47 Un cuidador cometió un error
48 No sabe qué decir

EMOCIÓN Y CONEXIÓN

Situaciones 01 a 03

01

«Quiero a mi mamá» · «¿cuándo viene?»

Puede estar comunicando: separación, anhelo, incertidumbre o necesidad de cercanía.

PUEDE DECIR

«Sé que la extrañas.»

«Hoy no sé cuándo vendrá. No quiero inventarte una respuesta.»

«¿Quieres contarme qué extrañas de ella?»

EVITE

«Seguro viene pronto.»

«Ya deja de preguntar.»

Criticar a la madre.

QUÉ HACER AHORA

Dar solo información confirmada. Ofrecer cercanía, actividad o recuerdo. Volver a preguntar más tarde.

CUÁNDO ESCALAR

Si la reacción produce deterioro persistente, o si aparece información nueva de protección.

02

«Nadie me quiere»

Puede estar comunicando: tristeza, rechazo, vergüenza, soledad, o una forma global de decir un dolor concreto.

PUEDE DECIR

«Ahora te sientes muy solo.»

«Quiero entender qué pasó para que te sientas así.»

«Yo estoy aquí contigo ahora.»

EVITE

«Eso no es verdad, todos te quieren.»

«No digas tonterías.»

QUÉ HACER AHORA

Escuchar el hecho concreto que hay detrás. Identificar una persona segura y una acción de conexión hoy.

CUÁNDO ESCALAR

Pregunte directamente por seguridad si aparece querer morir, desaparecer o hacerse daño.

03

Está llorando y no puede hablar

Puede estar comunicando: emoción alta. Las palabras pueden no estar disponibles todavía.

PUEDE DECIR

«No tienes que explicar nada ahora.»

«Estoy aquí.»

«¿Quieres que me quede cerca?»

EVITE

Bombardear con preguntas.

«Cálmate.»

«No llores.»

QUÉ HACER AHORA

Presencia, agua, pañuelo, un espacio seguro. Respiración solo si la acepta. Conversar después.

CUÁNDO ESCALAR

Si hay dificultad respiratoria, lesión, crisis médica o riesgo.

EMOCIÓN Y CONEXIÓN

Situaciones 04 a 06

04

Está furioso y grita

Puede estar comunicando: activación alta, frustración, amenaza percibida, vergüenza o pérdida de control.

PUEDE DECIR

«Veo que estás muy enojado.»

«No voy a discutir mientras estamos así.»

«Vamos a mantenernos seguros y hablamos después.»

EVITE

Gritar más fuerte.

Sarcasmo.

Exigir una explicación completa ahora.

QUÉ HACER AHORA

Reducir audiencia y estímulos. Proteger. Dar espacio seguro. Volver cuando baje la intensidad.

CUÁNDO ESCALAR

Activar protocolo si hay amenaza, objetos peligrosos, agresión, autolesión o imposibilidad de mantener la seguridad.

05

«¡Déjame en paz!»

Puede estar comunicando: necesidad de espacio, de autonomía o de menos estímulo.

PUEDE DECIR

«Te doy espacio.»

«Necesito saber que estás seguro. Vuelvo en diez minutos.»

EVITE

Perseguir para ganar la discusión.

Irse sin verificar la seguridad.

QUÉ HACER AHORA

Dar espacio con un límite de seguridad claro y un momento definido de regreso.

CUÁNDO ESCALAR

Si aislarse se asocia a riesgo suicida, autolesión o fuga.

06

«No quiero hablar»

Puede estar comunicando: privacidad, desconfianza, saturación, miedo, o simplemente no estar listo.

PUEDE DECIR

«Está bien. No tienes que hablar ahora.»

«Puedo quedarme contigo o darte espacio. Vuelvo más tarde.»

EVITE

«Hasta que me digas, no te vas.»

Interrogar.

Tomarlo como un desafío personal.

QUÉ HACER AHORA

Respetar el límite, salvo riesgo inmediato. Mantener disponibilidad y volver.

CUÁNDO ESCALAR

Si hay señales de riesgo, haga las preguntas de seguridad necesarias aunque no quiera una conversación amplia.

EMOCIÓN Y CONEXIÓN

Situaciones 07 a 08

07

«No me importa»

Puede estar comunicando: protección, vergüenza, tristeza, enojo — o que de verdad no le importa.

PUEDE DECIR

«Puede ser que ahora no quieras hablar de eso.»

«Lo dejo aquí y podemos volver después.»

EVITE

«Sí te importa, deja de fingir.»

QUÉ HACER AHORA

No pelear por la emoción. Observar la conducta y volver en otro momento.

CUÁNDO ESCALAR

Si la aparente indiferencia acompaña deterioro marcado, riesgo o desconexión persistente.

08

«Te odio»

Puede estar comunicando: enojo dirigido al cuidador, prueba de la relación, o deseo de herir en un conflicto.

PUEDE DECIR

«Estás muy enojado conmigo.»

«No necesitas quererme ahora para que yo siga tratándote con respeto.»

EVITE

«Después de todo lo que hago por ti...»

Retirar el afecto.

Retirar la relación.

QUÉ HACER AHORA

Mantener el límite, no personalizar, retomar la relación después.

CUÁNDO ESCALAR

Solo por contenido adicional de amenaza o riesgo — no por la frase en sí.

Situaciones 09 a 11

09

«Soy tonto» · «no puedo»

Puede estar comunicando: vergüenza, frustración, miedo a fallar o inferioridad percibida.

PUEDE DECIR

«Esto te está costando; eso no significa que seas tonto.»

«Vamos a encontrar el primer paso que sí puedas hacer.»

EVITE

«Claro que puedes», sin ayudarlo.

«No seas flojo.»

QUÉ HACER AHORA

Dividir la tarea, enseñar, notar un progreso específico, permitir práctica.

CUÁNDO ESCALAR

Evaluar necesidades académicas o del desarrollo si el patrón es persistente y generalizado.

10

«Todos son mejores que yo»

Puede estar comunicando: comparación social, poca confianza o búsqueda de pertenencia.

PUEDE DECIR

«Parece que hoy te estás comparando mucho.»

«¿En qué situación lo sentiste más?»

EVITE

«No seas celoso.»

Compararlo con otro niño.

QUÉ HACER AHORA

Identificar fortalezas concretas y una habilidad que pueda desarrollar esta semana.

CUÁNDO ESCALAR

Apoyo adicional si hay deterioro persistente de autoestima, ánimo o funcionamiento.

11

Fracasa en algo importante

Puede estar comunicando: vergüenza, decepción y una amenaza a su sentido de competencia.

PUEDE DECIR

«Sé cuánto querías que saliera bien.»

«Este resultado duele. Cuando estés listo, vemos qué aprender y qué sigue.»

EVITE

«Te lo dije.»

Rescatarlo de inmediato de toda consecuencia.

QUÉ HACER AHORA

Permitir la emoción, revisar los factores controlables, hacer un plan nuevo y practicar.

CUÁNDO ESCALAR

Apoyo adicional si desencadena desesperanza intensa o riesgo.

Situaciones 12 a 13

12

Lo rechazan sus amigos

Puede estar comunicando: herida de pertenencia, vergüenza, conflicto o acoso.

PUEDE DECIR

«Eso duele.»

«¿Quieres que solo te escuche, o quieres que pensemos qué hacer?»

EVITE

«Busca otros amigos.»

Minimizar.

QUÉ HACER AHORA

Determinar si fue conflicto, exclusión o acoso. Practicar habilidades y apoyar conexiones reales.

CUÁNDO ESCALAR

Si hay acoso, amenazas, explotación o deterioro importante.

13

«Mi cuerpo es feo»

Puede estar comunicando: imagen corporal, comparación, pubertad, comentarios de otros — o un posible riesgo alimentario.

PUEDE DECIR

«Suena como si estuvieras siendo muy duro con tu cuerpo.»

«¿Qué ha estado pasando para que te sientas así?»

EVITE

«No, eres hermoso» como única respuesta.

Comentar el peso de otros.

Moralizar la comida.

QUÉ HACER AHORA

Explorar el contexto. No moralizar comida ni peso. Reforzar lo que el cuerpo *hace* y cómo se cuida.

CUÁNDO ESCALAR

Evaluación profesional si hay restricción, purgas, pérdida marcada, ejercicio compulsivo o deterioro.

Situaciones 14 a 16

14

Miente sobre algo importante

Puede estar comunicando: miedo a la consecuencia, vergüenza, privacidad, ganancia o hábito aprendido.

PUEDE DECIR

«Lo que me dijiste no coincide con lo que sabemos.»

«Quiero darte una oportunidad para corregirlo.»

EVITE

«Eres un mentiroso.»

Amenazas desproporcionadas.

QUÉ HACER AHORA

Separar la persona de la conducta. Consecuencia proporcional, y reforzar cuando dice una verdad difícil.

CUÁNDO ESCALAR

Si la mentira oculta abuso, explotación, delito, fuga o riesgo grave.

15

Tomó algo que no era suyo

Puede estar comunicando: necesidad, impulso, sentido de pertenencia, escasez previa o decisión intencional.

PUEDE DECIR

«Esto pertenece a otra persona y necesita volver.»

«Quiero entender qué pasó, y después vemos cómo repararlo.»

EVITE

«Eres un ladrón.»

Humillación pública.

Registrar sus cosas delante de otros.

QUÉ HACER AHORA

Restituir, comprender la función, practicar pedir, prestar y ahorrar, reconstruir confianza.

CUÁNDO ESCALAR

Según valor, patrón, seguridad, o posible explotación por terceros.

16

Golpeó a otro niño

Puede estar comunicando: desregulación, provocación, impulso, conflicto o conducta aprendida.

PUEDE DECIR

«No voy a permitir golpes.»

«Primero voy a asegurarme de que todos estén bien. Después hablamos.»

EVITE

«¿Qué te pasa?»

Forzar una disculpa inmediata.

Discutir las dos versiones juntos y en caliente.

QUÉ HACER AHORA

Separar, revisar lesiones, regular, escuchar por separado, responsabilizar, reparar y practicar la alternativa.

CUÁNDO ESCALAR

Atención médica o protección según lesión, amenaza, objeto peligroso, coerción o patrón grave.

CONDUCTA Y LÍMITES

Situaciones 17 a 19

17

«Él empezó»

Puede estar comunicando: un intento de explicar el contexto, o de evitar la responsabilidad. A veces las dos.

PUEDE DECIR

«Quiero saber qué hizo él, y también qué decidiste hacer tú.»

«Podemos hablar de las dos cosas.»

EVITE

«No me importa quién empezó», cuando hubo una provocación real.

Permitir que el contexto borre la responsabilidad.

QUÉ HACER AHORA

Investigar ambas conductas. Responsabilizar a cada uno por su parte, sin igualarlas si no son iguales.

CUÁNDO ESCALAR

Si hay acoso, abuso, coerción o un patrón de victimización.

18

«No voy a hacerlo»

Puede estar comunicando: autonomía, falta de habilidad, una tarea demasiado grande, evitación o desafío.

PUEDE DECIR

«La tarea sí necesita hacerse. Puedes empezar por A o por B.»

«Si no sabes cómo, te enseño el primer paso.»

EVITE

Entrar de inmediato en una lucha de poder.

QUÉ HACER AHORA

Determinar si **no puede** o **no quiere**. Ofrecer elección dentro del límite. Consecuencia relacionada.

CUÁNDO ESCALAR

Evaluar barreras del desarrollo o de salud si se repite en varios contextos.

19

«No es justo»

Puede estar comunicando: comparación, necesidad de voz — o una diferencia real de trato.

PUEDE DECIR

«Dime qué parte te parece injusta.»

«Voy a escucharte. Que te escuche no significa que la decisión cambie.»

EVITE

«La vida no es justa.»

QUÉ HACER AHORA

Explicar el criterio. Corregir si hubo un error. Mantener la decisión si es apropiada.

CUÁNDO ESCALAR

Al supervisor si existe una alegación creíble de maltrato, discriminación o favoritismo grave.

Situaciones 20 a 22

20

«Odio a mi papá» · «odio a mi mamá»

Puede estar comunicando: enojo, decepción, dolor, lealtad dividida o protección emocional.

PUEDE DECIR

«Estás muy enojado con él.»

«Puedes contarme qué pasó sin que yo te obligue a sentir algo diferente.»

EVITE

Defender al familiar.

Atacar al familiar.

«No puedes decir eso de tu madre.»

QUÉ HACER AHORA

Permitir sentimientos contradictorios. Mantener los hechos y los límites de respeto.

CUÁNDO ESCALAR

Si surge una revelación de abuso, violencia o riesgo.

21

«Tú no eres mi mamá» · «no eres mi papá»

Puede estar comunicando: defensa de su identidad y su familia, un límite relacional, o rechazo de la autoridad.

PUEDE DECIR

«Tienes razón. No soy tu mamá.»

«Mi trabajo aquí es cuidarte y sostener estos límites contigo.»

EVITE

«Yo soy lo único que tienes.»

Competir con la familia.

Ofenderse.

QUÉ HACER AHORA

Respetar el vínculo familiar y definir con claridad el rol del cuidador.

CUÁNDO ESCALAR

Si revela un conflicto de lealtad severo o información de protección.

22

Visita familiar cancelada

Puede estar comunicando: decepción, pérdida ambigua, enojo, vergüenza o desesperanza.

PUEDE DECIR

«Sé que esperabas esta visita.»

«Es muy decepcionante.»

«No fue tu culpa.»

EVITE

Inventar una excusa.

Atacar al familiar.

«Ya habrá otra.»

QUÉ HACER AHORA

Dar los hechos confirmados, ofrecer un plan para el día, y revisar cómo sigue días después.

CUÁNDO ESCALAR

Apoyo adicional si las cancelaciones repetidas producen deterioro significativo.

Situaciones 23 a 25

23

«Quiero vivir con mi familia»

Puede estar comunicando: pertenencia, esperanza, duelo ambiguo y un deseo legítimo de conexión.

PUEDE DECIR

«Tiene sentido que quieras estar con tu familia.»

«No puedo prometerte qué se va a decidir, pero sí puedo escucharte y ayudarte a expresar lo que quieres.»

EVITE

«Eso nunca va a pasar.»

Dar falsas esperanzas.

QUÉ HACER AHORA

Canalizar la voz del niño por los procesos que corresponden. No prometer resultados.

CUÁNDO ESCALAR

Coordinar con el equipo responsable del caso cuando corresponda.

24

«¿Por qué estoy aquí?»

Puede estar comunicando: necesidad de una narrativa, de identidad, de justicia y de comprensión.

PUEDE DECIR

«Mereces una explicación verdadera y apropiada para tu edad.»

«Te voy a decir lo que sé y lo que puedo compartir.»

EVITE

Inventar.

Culpar al niño.

Cargarlo con detalles adultos.

QUÉ HACER AHORA

Dar una narrativa coherente y dosificada. Permitir preguntas repetidas a lo largo de los años.

CUÁNDO ESCALAR

Coordinar con los responsables del caso antes de compartir información sensible.

25

«¿Por qué mis padres no me quieren?»

Puede estar comunicando: una interpretación dolorosa de la separación o de la conducta de sus padres.

PUEDE DECIR

«Estar separado de tus padres puede sentirse como si no te quisieran.»

«No voy a decirte lo que ellos sienten, porque no lo sé.»

«Sí sé que tú mereces cuidado y respeto.»

EVITE

«Claro que te quieren», sin saberlo.

«Porque tomaron malas decisiones», como explicación total.

QUÉ HACER AHORA

Separar el valor del niño de las decisiones de los adultos. Mantener los hechos.

CUÁNDO ESCALAR

Apoyo clínico si la creencia se vuelve persistente, global y deteriora el funcionamiento.

Situaciones 26 a 27

26

«Fue mi culpa»

Puede estar comunicando: culpa realista o pensamiento mágico ligado a una muerte, separación, abuso o conflicto.

PUEDE DECIR

«Cuéntame qué te hace pensar que fue tu culpa.»

«Nada de lo que pensaste, dijiste o hiciste causó eso.»

EVITE

«Claro que no», sin explorar primero.

«No pienses en eso.»

QUÉ HACER AHORA

Explorar primero, corregir después, con hechos apropiados a la edad. Repetir cuantas veces haga falta.

CUÁNDO ESCALAR

Apoyo profesional si la culpa es intensa, persistente, afecta el funcionamiento o se asocia a autolesión.

27

«¿Me vas a adoptar?» · «¿me puedo ir contigo?»

Puede estar comunicando: anhelo de una familia permanente, apego rápido a un adulto amable, o una prueba de si esta persona se queda.

PUEDE DECIR

«Gracias por preguntármelo, y entiendo por qué lo preguntas.»

«No, no voy a adoptarte — y no es porque no valgas la pena.»

«Lo que sí puedo prometerte es lo que depende de mí: vengo el martes, y voy a estar mientras trabaje aquí.»

EVITE

«Ojalá pudiera», y cambiar de tema.

«Quién sabe, a lo mejor algún día.»

Cualquier insinuación de permanencia que usted no controla.

QUÉ HACER AHORA

Responder con claridad y sin dramatizar. Nombrar lo que sí es cierto. **Avisar al equipo**: esta pregunta suele repetirse con varios adultos.

CUÁNDO ESCALAR

Siempre informe a la dirección si un visitante o voluntario recibió esta pregunta o hizo alguna promesa.

Situaciones 28 a 30

28

«Extraño a alguien que murió»

Puede estar comunicando: duelo esperado, muchas veces reactivado por una fecha o una etapa nueva.

PUEDE DECIR

«Cuéntame de esa persona, si quieres.»

«¿Qué es lo que más extrañas hoy?»

EVITE

«Ya pasó mucho tiempo.»

Comparar pérdidas.

QUÉ HACER AHORA

Ofrecer recuerdo, actividad, presencia — y volver a preguntar días después.

CUÁNDO ESCALAR

Si el duelo se acompaña de riesgo o de deterioro persistente. Ver el *Kit de Duelo y Pérdida*.

29

«No siento nada por su muerte»

Puede estar comunicando: entumecimiento, distancia, una relación complicada — o una respuesta perfectamente válida.

PUEDE DECIR

«No tienes que sentir de una manera específica.»

«Si eso cambia, puedes hablar conmigo.»

EVITE

«Estás en shock», dicho como certeza.

Exigir tristeza.

QUÉ HACER AHORA

Permitir la experiencia sin juzgarla. Observar el funcionamiento.

CUÁNDO ESCALAR

Por otros signos clínicos — nunca por la ausencia de tristeza por sí sola.

30

Se ríe o juega después de una pérdida

Puede estar comunicando: que los niños entran y salen del duelo. El juego y la alegría no significan falta de amor.

PUEDE DECIR

«Está bien jugar y reír. También puedes extrañarlo.»

EVITE

«¿Cómo puedes estar jugando ahora?»

Interpretarlo como falta de respeto.

QUÉ HACER AHORA

Permitir la actividad normal y ofrecer oportunidades voluntarias de recuerdo.

CUÁNDO ESCALAR

Solo si existen otros signos de riesgo o deterioro.

«Me van a cambiar de casa hogar»

31

«Me van a cambiar de casa hogar»

Puede estar comunicando: miedo a otra pérdida, pérdida de control, y duelo anticipado por las personas y el lugar.

PUEDE DECIR

«Esto es un cambio grande y da miedo.»

«Te voy a decir lo que sé y lo que todavía no está decidido.»

«Vamos a hacer una lista de lo que quieres llevarte y de quién quieres despedirte.»

EVITE

«Vas a estar mejor allá», como consuelo.

Ocultar la información hasta el último día.

Prometer visitas o contacto que usted no controla.

QUÉ HACER AHORA

Información confirmada, tiempo para despedirse, que sus pertenencias vayan completas, y **copias de sus documentos y de sus fotografías**.

CUÁNDO ESCALAR

Escalar si el traslado se hace sin preparación, sin sus documentos, o sin un plan de despedida.

Situaciones 32 a 34

32

Después de una pesadilla

Puede estar comunicando: miedo, un recuerdo, estrés — o una pesadilla común. No asuma trauma.

PUEDE DECIR

«Estás aquí conmigo y ahora estás seguro.»

«¿Quieres luz, agua, o que me quede un momento?»

EVITE

Interrogar sobre un trauma de madrugada.

«Solo fue un sueño», dicho con desdén.

QUÉ HACER AHORA

Orientar al presente, confort apropiado, rutina de sueño. Preguntar al día siguiente si quiere hablar.

CUÁNDO ESCALAR

Evaluar si las pesadillas frecuentes o intensas afectan el sueño y el funcionamiento.

33

«Tengo miedo de dormir»

Puede estar comunicando: ansiedad, pesadillas, separación, asociaciones — o un ambiente que no se siente seguro.

PUEDE DECIR

«Quiero entender qué da miedo de dormir.»

«Vamos a hacer un plan para que te sientas más seguro.»

EVITE

«No hay nada que temer.»

Castigar por levantarse.

QUÉ HACER AHORA

Rutina predecible, una luz u objeto apropiado, check-in, y revisar el ambiente real del dormitorio.

CUÁNDO ESCALAR

Si hay una revelación, síntomas persistentes o deterioro importante.

34

Pregunta sobre sexo o relaciones

Puede estar comunicando: curiosidad propia del desarrollo, necesidad de información, de límites o de seguridad.

PUEDE DECIR

«Puedes preguntarme. Te voy a responder con información apropiada para tu edad y para las reglas de la casa.»

EVITE

Vergüenza.

Bromas.

Moralizar.

Evadir por completo.

QUÉ HACER AHORA

Responder con hechos: consentimiento, límites, respeto, seguridad. Derivar a educación adecuada.

CUÁNDO ESCALAR

Si revela coerción, abuso, explotación, embarazo, infección o riesgo.

Situaciones 35 a 37

35

Dice que está enamorado

Puede estar comunicando: exploración afectiva y de identidad, y necesidad de ser tomado en serio.

PUEDE DECIR

«Cuéntame qué te gusta de esa persona.»

«¿Cómo te trata? ¿Cómo se respetan los límites?»

EVITE

Ridiculizar.

«Eso no es amor.»

Prohibir la conversación.

QUÉ HACER AHORA

Hablar de respeto, consentimiento, seguridad, reciprocidad y límites de la casa hogar.

CUÁNDO ESCALAR

Si hay una diferencia de edad preocupante, coerción, violencia o explotación.

36

«Dios me está castigando»

Puede estar comunicando: una interpretación espiritual de la pérdida, la culpa o el sufrimiento.

PUEDE DECIR

«Quiero entender qué te hace sentir eso.»

«Podemos hablar con alguien de confianza de tu tradición, si tú quieres.»

EVITE

Imponer una creencia.

Debatir teología.

Confirmar que es un castigo.

QUÉ HACER AHORA

Respetar sus creencias, corregir la culpa cuando haga falta, ofrecer apoyo espiritual apropiado y voluntario.

CUÁNDO ESCALAR

Si la creencia se asocia a autolesión, terror intenso o deterioro.

37

«No creo en Dios»

Puede estar comunicando: exploración de identidad, dolor, pensamiento crítico o una postura personal.

PUEDE DECIR

«Gracias por decírmelo.»

«Puedes tener preguntas y pensar sobre lo que crees.»

EVITE

Presionar.

Avergonzar.

Convertir el cuidado en una condición religiosa.

QUÉ HACER AHORA

Respetar su dignidad y las políticas de la casa hogar. Ofrecer conversación sin coerción.

CUÁNDO ESCALAR

Al supervisor si existe un conflicto institucional sobre derechos o prácticas.

Situaciones 38 a 40

38

«Quiero morirme» · «no quiero estar aquí»

Puede estar comunicando: desesperación, ideación suicida, o una forma de expresar un dolor muy grande.
Siempre se toma en serio.

PUEDE DECIR

«Gracias por decírmelo.»

«Quiero entender exactamente qué quieres decir.»

«¿Estás pensando en matarte o en hacerte daño?»

EVITE

«No digas eso.»

«Solo quieres atención.»

Prometer secreto.

Dejarlo solo.

QUÉ HACER AHORA

No dejarlo solo si hay riesgo. Activar de inmediato el protocolo local de evaluación de suicidio y emergencia, y avisar a la supervisión responsable.

CUÁNDO ESCALAR

SIEMPRE, para evaluación de seguridad. Emergencia inmediata si existe plan, intención, medios, un intento, o riesgo inminente.

39

Se hizo daño a propósito

Puede estar comunicando: la autolesión cumple funciones distintas y requiere evaluación. No asuma intención suicida, y tampoco la descarte.

PUEDE DECIR

«Gracias por dejarme saber.»

«Quiero ayudarte a mantenerte seguro.»

«Necesitamos revisar la herida y hablar con el equipo adecuado.»

EVITE

Regañar.

Exigir una promesa de no repetirlo.

Mostrar shock.

Pedir detalles gráficos.

QUÉ HACER AHORA

Atender la lesión, retirar el acceso a medios según protocolo, supervisar, y activar evaluación profesional.

CUÁNDO ESCALAR

Siempre, conforme al protocolo de autolesión y suicidio y a la atención médica.

40

Revela abuso

Puede estar comunicando: que el niño está compartiendo información que puede requerir protección inmediata.

PUEDE DECIR

«Gracias por decírmelo.»

«Hiciste bien en contarlo.»

«Voy a buscar la ayuda necesaria para mantenerte seguro.»

EVITE

«¿Estás seguro?»

Interrogar.

Prometer secreto.

Confrontar al presunto agresor.

QUÉ HACER AHORA

Escuchar solo lo necesario para la seguridad, registrar de forma objetiva, y activar de inmediato las obligaciones locales de protección y reporte.

CUÁNDO ESCALAR

SIEMPRE, según la ley y el protocolo. Si la persona señalada es del equipo, ver *Crecer con Propósito*, Parte III.

Situaciones 41 a 43

41

«No se lo digas a nadie»

Puede estar comunicando: miedo a las consecuencias, lealtad, vergüenza o deseo de control.

PUEDE DECIR

«Voy a respetar tu privacidad todo lo que pueda.»

«Si alguien está en peligro, necesito buscar ayuda — y te voy a explicar qué voy a hacer.»

EVITE

«Te prometo que no le digo a nadie.»

Usar la amenaza de reportar para silenciarlo.

QUÉ HACER AHORA

Explicar los límites de la confidencialidad **antes** de profundizar, siempre que sea posible.

CUÁNDO ESCALAR

Si el contenido implica abuso, explotación, suicidio, violencia o peligro.

42

«Quiero irme de aquí»

Puede estar comunicando: frustración, intención de fuga, deseo de reunificación, conflicto o rechazo de la casa hogar.

PUEDE DECIR

«Quiero entender si me estás diciendo que estás enojado, o que estás pensando en irte ahora.»

«Tu seguridad importa.»

EVITE

«Pues vete.»

Amenazar con la expulsión.

QUÉ HACER AHORA

Aclarar intención, plan y seguridad. Escuchar el motivo. Resolver el problema si no hay riesgo inmediato.

CUÁNDO ESCALAR

Activar protocolo si hay intención o plan de fuga, o riesgo de explotación.

43

«¿Me das tu número?» · «agrégame»

Puede estar comunicando: deseo de continuidad — y a veces una prueba de si la relación es real.

PUEDE DECIR

«No puedo darte mi número personal, y no es por ti.»

«La regla es la misma para todos los adultos que vienen, y existe para protegerte.»

«Si quieres, podemos escribirnos por el canal que la casa hogar autoriza.»

EVITE

Dar contacto personal o redes sociales.

Prometer escribir.

Evadir con «pregúntale a la directora».

QUÉ HACER AHORA

Aplicar la política de contacto de la casa hogar, informar a la dirección, y ofrecer el canal autorizado si existe.

CUÁNDO ESCALAR

Siempre informe si un adulto externo dio o pidió contacto personal a un niño.

Situaciones 44 a 46

44

«¿Voy a tener que irme cuando cumpla 18?»

Puede estar comunicando: miedo real a la transición, a perder su hogar, y a una inseguridad práctica concreta.

PUEDE DECIR

«Entiendo por qué eso da miedo.»

«No vamos a esperar hasta el último momento para prepararte.»

«Veamos qué necesitas saber y con qué red vas a contar.»

EVITE

«Ya eres adulto, te toca.»

Promesas de apoyo que usted no está autorizado a dar.

QUÉ HACER AHORA

Crear un plan concreto: vivienda, ingresos, documentos, salud, educación, red y contactos. Ver la *Lista de egreso*.

CUÁNDO ESCALAR

A la dirección si faltan elementos esenciales de la transición.

45

«No sé qué quiero hacer con mi vida»

Puede estar comunicando: exploración normal de identidad y futuro, o ansiedad por las expectativas de otros.

PUEDE DECIR

«No necesitas tener toda tu vida resuelta ahora.»

«Podemos empezar por lo que te interesa, lo que haces bien, y lo que quieres probar.»

EVITE

«A tu edad ya deberías saber.»

QUÉ HACER AHORA

Crear experimentos pequeños: un curso, un mentor, una visita laboral, un pasatiempo. Ver *Mi Camino, Mi Futuro*.

CUÁNDO ESCALAR

Orientación especializada si hay barreras educativas o vocacionales que requieren apoyo.

46

«No quiero que te vayas»

Puede estar comunicando: apego, miedo a otra separación, o la transición de un cuidador.

PUEDE DECIR

«Sé que las despedidas pueden ser difíciles.»

«Mi turno termina a las ___. ___ va a estar contigo después. Te veo el ___, si ya está confirmado.»

EVITE

«Nunca te voy a dejar», si no puede garantizarlo.

Irse sin despedirse para evitar la escena.

QUÉ HACER AHORA

Preparar las transiciones, cumplir las despedidas y los horarios, y no desaparecer sin explicación.

CUÁNDO ESCALAR

A supervisión si la dependencia interfiere ampliamente con el funcionamiento o los límites.

Situaciones 47 a 48

47

Un cuidador cometió un error

Puede estar comunicando: que el niño necesita ver que la autoridad y la responsabilidad pueden convivir.

PUEDE DECIR

«Lo que hice no estuvo bien. Lo siento. Voy a hacerlo diferente.»

«Y el límite del que estábamos hablando sigue siendo importante.»

EVITE

Justificarse.

Exigir que el niño lo olvide.

Invertir los roles.

QUÉ HACER AHORA

Reparar de manera proporcional y modelar responsabilidad. La disculpa no anula el límite.

CUÁNDO ESCALAR

Reportar y supervisar si el error implicó maltrato, seguridad o violación de política.

48

No sabe qué decir

Puede estar comunicando: que algunas situaciones exceden las palabras disponibles. Le pasa a todo el mundo.

PUEDE DECIR

«No sé exactamente qué decir, pero no quiero dejarte solo con esto.»

«Voy a ayudarte a encontrar a la persona adecuada.»

EVITE

Inventar certeza.

Dar un consejo para llenar el silencio.

QUÉ HACER AHORA

Escuchar, permanecer, consultar a un supervisor o profesional, y volver.

CUÁNDO ESCALAR

Según la naturaleza del problema y el riesgo.

HERRAMIENTA

Cuando la respuesta debe ser muy corta

En crisis, una frase estable y repetible sirve más que una explicación larga. Nueve momentos, nueve frases.

MOMENTO	LA FRASE
Activación alta	«Primero seguridad. Hablamos después.»
Llanto	«Estoy aquí. No tienes que explicar.»
Enojo	«Puedes estar enojado. No puedes lastimar.»
Vergüenza	«Cometiste un error; tú no eres el error.»
Duelo	«Puedes extrañarlo y seguir viviendo tu vida.»
Incertidumbre	«No lo sé. No voy a inventarlo.»
Separación	«Me voy a las ___. ___ va a estar contigo.»
Revelación	«Gracias por decírmelo. Voy a ayudarte.»
Suicidio o autolesión	«Te tomo en serio. Vamos a mantenerte seguro.»

MENOS ES MÁS

Estas nueve frases se aprenden de memoria. **No hay ninguna situación en la que hablar más rápido y más fuerte mejore el resultado.**

HERRAMIENTA

Preguntas que abren y preguntas que cierran

La diferencia entre las dos columnas no es el tema. Es si el adulto ya decidió la respuesta antes de preguntar.

ABREN	CIERRAN
«Cuéntame qué pasó.»	«¿Por qué hiciste eso?», dicho como acusación.
«¿Qué fue lo más difícil?»	«¿No crees que exageraste?»
«¿Qué necesitas ahora?»	«¿Ya vas a dejar de llorar?»
«¿Quieres que te escuche, o que pensemos soluciones?»	Dar consejo antes de escuchar.
«¿Qué parte te corresponde?»	«Admite que fue tu culpa.»
«¿Qué te ayudaría la próxima vez?»	«¿Cuántas veces te lo tengo que decir?»

HERRAMIENTA

Límites de la confidencialidad

La confianza no exige prometer secreto absoluto. Los niños deben saber, en lenguaje apropiado, cuándo el adulto va a necesitar buscar ayuda.

LA FRASE BASE

«Quiero respetar tu privacidad. Si me dices que tú o alguien más está en peligro, que alguien te está haciendo daño, o que piensas hacerte daño, necesito buscar ayuda. Te voy a decir qué voy a hacer, y solo lo voy a compartir con quien necesite saberlo.»

- Explique el límite **antes** de una conversación sensible, siempre que se pueda.
- No use la amenaza de reportar para silenciar a un niño.
- No comparta detalles con personal que no necesita conocerlos.
- Siga siempre la ley y los protocolos locales de protección.

POR QUÉ SE DICE ANTES Y NO DESPUÉS

Un niño que revela algo y después descubre que usted tiene que reportarlo aprende dos cosas a la vez: que lo que dijo era grave, y que usted no era de fiar. **Decirlo antes cuesta una frase incómoda; no decirlo cuesta la relación.**

HERRAMIENTA

Cuándo una conversación cotidiana ya no es suficiente

Diez señales. Cualquiera de ellas basta.

- [ ] Riesgo suicida o autolesión.
- [ ] Violencia grave o amenaza creíble.
- [ ] Abuso, explotación o negligencia.
- [ ] Fuga, o riesgo de trata y explotación.
- [ ] Síntomas emocionales o conductuales con deterioro significativo y persistente.
- [ ] Cambios marcados de sueño, alimentación, escuela, relaciones o autocuidado.
- [ ] Uso de sustancias o intoxicación.
- [ ] Síntomas traumáticos severos.
- [ ] **El niño pide ayuda profesional.**
- [ ] **El cuidador no puede mantener la seguridad, o siente que esto excede su competencia.**

EL PRINCIPIO

Pedir ayuda no es fallar como cuidador. Reconocer el límite del rol es parte de cuidar bien.

HERRAMIENTA

Tarjeta de bolsillo

Siete pasos. Se imprime, se dobla y se lleva encima.

1 · Seguridad	¿Alguien está en peligro?
2 · Conexión	«Estoy aquí.»
3 · Escucha	«¿Quieres contarme?»
4 · Validación	«Tiene sentido que esto sea difícil.»
5 · Verdad o límite	«Esto es lo que sé.» / «Esto no puedo permitirlo.»
6 · Próximo paso	«¿Qué necesitamos hacer ahora?»
7 · Seguimiento	«Voy a volver.»

No necesita las palabras perfectas. Necesita ser seguro, claro, humano — y volver.

FUNDAMENTOS

De dónde viene esta guía, y hasta dónde llega

Integra principios de comunicación pediátrica, validación emocional, desarrollo, primeros auxilios psicológicos, duelo y práctica informada por trauma.

- **American Academy of Pediatrics.** *Framework for Approaching Healthy Mental and Emotional Development in Pediatrics: Clinical Report.* Pediatrics, vol. 157, n.º 5, 2026.
- **American Academy of Pediatrics.** *Supporting the Grieving Child and Family: Clinical Report.* Pediatrics, vol. 154, n.º 1, 2024.
- **American Academy of Pediatrics.** *Coaching Families for Resilience: How Pediatricians Can Support Caregivers and Prevent Burnout.* Libro AAP.
- **National Child Traumatic Stress Network.** *Psychological First Aid: Field Operations Guide* y hojas de orientación para cuidadores.
- **Love La Vida Foundation.** *Crecer con Propósito* — Partes II, III y V (duelo, trauma, y disciplina que desarrolla).
- **Love La Vida Foundation.** *Kit de Duelo y Pérdida · Matriz de desarrollo 2 a 18 · Mi Camino, Mi Futuro.*

ALCANCE

Este material es educativo. **No sustituye** evaluación clínica, intervención de crisis, procedimientos de protección infantil, supervisión profesional ni requisitos legales locales.

AUTORÍA Y REVISIÓN

Escrito por **Scott Kimball, PhD** — licenciatura en psicología, maestría en psicología clínica, doctorado en psicología industrial y organizacional.

A la fecha de esta versión, esta guía no ha sido revisada por un profesional clínico licenciado en México ni en Colombia. Esa revisión se está gestionando en ambos países. Hasta entonces es material de formación, no protocolo clínico, y los lineamientos locales de protección infantil prevalecen siempre.

CIERRE

Los niños rara vez recuerdan la frase exacta que usó un cuidador.

Sí aprenden, a lo largo de cientos de interacciones, **si los adultos son seguros, si la verdad se puede decir, si las emociones se pueden tolerar, si un error se puede reparar, y si pedir ayuda sirve de algo.**

No llenar el silencio por ansiedad. No prometer lo que no controlamos. No convertir una emoción en mala conducta. No confundir validación con permisividad. Escuchar. Decir la verdad. Mantener límites. Proteger. Reparar. Volver.

La conversación de hoy puede convertirse en la voz interior de mañana.

LOVE LA VIDA FOUNDATION · LOVELAVIDA.ORG
PERSONAS · COMUNIDADES · OPORTUNIDADES

Versión 1.0 · Septiembre de 2026 · Libre de imprimir, copiar y adaptar para uso no comercial en casas hogar.
Pendiente de revisión por un profesional clínico licenciado. No sustituye los protocolos locales de protección infantil.