

Departamento de Educación / Hezkuntza Departamentua
CAP Pamplona / Iruñeko ILZ.

Dirigido a profesorado de Infantil y Primaria
Curso-Taller: COMUNICACIÓN FAMILIA-ESCUELA

CASOS PRÁCTICOS

ALFONSO ARTEAGA OLLETA
alfonso.arteaga@unavarra.es

Pamplona / Iruñea
2012ko Azaroatik 2013ko Urtarrillera / Noviembre 2012 a Enero 2013



Bloques de casos

- Cómo explicar a los padres aspectos importantes de su hijo/a, a veces delicados o poco agradables, de una manera asertiva (7): 3-9
- Cómo abordar situaciones en las que hay que hacer una crítica o pedir un cambio a los padres (3): 10-12
- Cómo ayudar a padres con problemas para posicionarse, con diferentes criterios, etc. (2): 13-14
- Cómo transmitir de modo eficaz pautas educativas para abordar problemas en los/as hijos/as (3): 15-17
- Cómo actuar ante la hostilidad de los padres con el maestro/a (2): 18-19
- Comunicación con la familia ante situaciones graves del alumno/a (2): 20-21



Caso 1

Un ejemplo real: un niño de 1º de Primaria comenzó a presentar problemas en su aprendizaje de lecto-escritura, al tiempo que se quedaba ausente en el aula con mucha frecuencia, con la mirada perdida, completamente distraído.

Se llevó a cabo una evaluación por parte del EOEP, que reveló total normalidad en la inteligencia y las habilidades cognitivas del menor. Por tanto, se consideró que quizá una implicación de los padres de veinte minutos diarios de pintar, dibujar, leer cuentos con el niño y dedicarle tiempo podría ayudar a que centrara su atención.

En la entrevista que el tutor mantuvo con ellos, se mostraron dispuestos a colaborar, pero la madre acababa de tener su cuarto hijo (éste era el segundo), estaba sin ayuda, sin familia extensa en la ciudad, y por tanto dudaba de su disponibilidad para algo metódico y estable. El padre, por su parte, manifestó que habitualmente llegaba del trabajo entre nueve y media y diez de la noche, y por tanto, también sería difícil que pudiera hacer algo con el niño.



Caso 1: Pautas

El tutor se hizo cargo de la situación, y propuso al padre si podría dedicar a su hijo cinco minutos tres días a la semana, incluido el sábado. Éste vio posible esta opción, y así se lo propusieron.

Al cabo de veinte días, el pequeño estaba centrado en el aula, ya no se distraía, y retomó su evolución normal en las tareas propias de su curso. El tutor convocó a los padres para decirles que las cosas estaban mucho mejor, y darles las gracias por su colaboración.

Podría haberse sentido molesto o incómodo: "vaya familia, descuidan al chico", "estos padres no paran de poner obstáculos para colaborar", "parece que no quieren nada de lo que les propongo"... pero se hizo cargo de que la situación que los padres ponían de manifiesto era su día a día, y con ello había que contar.

Esto provocó que los padres pusieran en marcha sus recursos (¿pocos?) más que suficientes para esta dificultad. Además, el tutor les convocó para comentar los progresos juntos, para agradecerles su esfuerzo (¿pequeño?, seguro que no para esta familia en ese momento).



Caso 2

Una profesora recibió en el aula a una niña nueva, que presentaba serios problemas de aprendizaje, de disciplina y de relación con los compañeros. Una vez evaluada por el psicólogo, se entrevistó a la madre, quien relató que la niña en casa hacía lo que quería, ella la veía poco tiempo, por el trabajo, y le daba pena regañarla para el poco tiempo que compartían. La madre se había separado del padre de la menor cuando ésta tenía 3 años, y desde entonces dormían juntas en la habitación de matrimonio.

De común acuerdo entre profesora y psicólogo, determinaron que era muy urgente que esta niña tuviera una habitación propia (había dos habitaciones más en la casa). Sin embargo, aunque la madre se mostró de acuerdo cuando le hicieron la propuesta, comenzaron a pasar semanas y no se producía ningún cambio.



Caso 2: Pautas

Percibiendo que probablemente habían incidido en uno de los elementos más difíciles de cambiar para esta familia, el psicólogo y la profesora acordaron con la madre exigir a la hija colaboración en la casa (limpiar, fregar, barrer) y realizar actividades que supusieran ir logrando mayor autonomía para la menor (ir a por el pan, hacer pequeños recados).

Ahora sí la madre se sintió capaz de estos cambios que ella consideraba "muy sencillos". Al cabo de dos meses, una vez que fue logrando más autonomía, fueron capaces madre e hija de plantearse separarse de habitación, tarea que llevaron a cabo ahora ya sí de forma sencilla y natural.



Caso 3

Niño de 4^o de Primaria que no muestra ninguna motivación por la escuela. Su nivel académico es de 3^o de Primaria. Su padre es muy duro con él, y el mensaje que le transmite es el de “la escuela no sirve para nada”. Si el niño va mal, será por la falta de eficacia de la maestra, según el padre. La madre está desbordada por carga familiar (abuelos, niños, trabajo...).

El niño tiene que repetir curso.

¿Cómo comunicar a la familia que el niño va a repetir curso?

Caso 3: Pautas

- Preguntar a los padres por cómo ven la evolución del hijo.
 - Permitir y potenciar que se expresen los dos.
- Presentar datos objetivos sobre la situación del chico.
- Hacer hincapié en qué ganancias y destrezas adquirirá su hijo si conseguimos que se motive y rinda bien. (*Para qué puede servirle la escuela, incluso con ejemplos*)
- Comunicar la decisión adoptada, explicando las razones y sobre todo las ventajas que va a suponer para el niño.





Caso 3: Pautas

- Sugerirles cómo pueden ayudarle a afrontar la situación:
 - Actitud positiva ante la escuela.
 - Reforzando y valorando cada pequeño logro.
 - Supervisando que haga las tareas.
- Ofrecer la escuela y la persona del tutor/a para hablar, dar pautas, discutir posibilidades...
- Si percibimos directa o indirectamente resistencia del padre:
 - Preguntar si existen dudas o desacuerdo: Que lo exprese.
 - Escucha activa.
 - Evitar “entrar al trapo” si hay descalificaciones.
 - Invitar al diálogo pausado y razonado.
 - “Estamos en el mismo barco”.
 - Volver a explicar razones, dar argumentos...



Caso 4

Período de adaptación. Primera reunión en septiembre para hablar sobre el tema.

El día 1 de septiembre una familia decide que su hija no va a realizar el período de adaptación del aula de 3 años porque es imposible. (Plantean la incorporación inmediata sin adaptación)

¿Cómo se le plantea a la familia el tema, no sólo por su importancia, sino lo contraproducente que puede ser no realizar la adaptación?



Caso 4: Pautas

- Explicar en qué consiste la adaptación:
 - Reunión previa de padres/madres.
 - Si procede, explicación individual.
 - Documento escrito para poder leerlo, consultarlo.
- Preguntar por las razones de su planteamiento (no dar por hecho ningún paso).
 - Aclarar si entienden el concepto y sentido de la adaptación.
 - Qué significa “imposible” para ellos. Dificultades.
 - Búsqueda conjunta de alternativas.
 - Valoración conjunta de pros y contras de cada una.
- Decisión final: Darles la responsabilidad, tras el proceso anterior, a los padres.
 - Salvo que entre en conflicto con normativa del centro.
- Ofrecerse para continuar hablando o para aclarar dudas.

Caso 5

Una niña de 3 años se ha cortado el pantalón con tijeras. La madre me pide al día siguiente, de muy buenas maneras, que por favor no tenga en clase tijeras que corten. Que, en caso de tener, sean de las que no cortan tanto.

¿Qué tiene que aprender la niña?
¿Hay sobreprotección? ¿Cómo responder a la petición de la madre?



Caso 5: Algunos aspectos

- Buscar momento y lugar adecuados para hablar de ello.
- Comprender la preocupación de la madre.
- Hacerle ver que entendemos su preocupación.
- Transmitirle a la madre ideas-conceptos: Dar una explicación.
 - Concepto de desarrollo, autonomía, destreza motora, coordinación cerebro-mano, responsabilidad.
 - Explicar las adaptaciones realizadas (punta redonda...).
 - Entender lo sucedido como un “accidente”. A veces hay “peligros” que no pueden evitarse.
- Asumir la propia responsabilidad en lo anterior (aprendizaje, control...). Ofrecerse a estar atentos para evitar más “accidentes”.
- Pedirle su confianza.
- Pedirle su colaboración.
- “Con buenas maneras”: Escucha activa, empatía, acuerdo parcial, tono cercano, alianzas...





Caso 6

Niño/a de Educación Infantil que en casa no atiende como desean los padres.

Se trata de un/a alumno/a con pequeños períodos de atención (muy breves). Los padres, preocupados, demandan que se le mande al psicólogo del centro.

¿Cómo poder orientarles, indicando que en esa edad se trata de esperar el desarrollo madurativo del niño/a?



Caso 7

Alumna a la que le cuesta seguir la dinámica de la clase.

Tiene falta de atención y a la vez le cuesta asimilar los contenidos trabajados (tal vez lo uno sea consecuencia de lo otro). Aviso a los padres. Les expongo el problema pero no lo aceptan.

¿Cómo explicárselo a los padres de una manera suave pero asertiva?



Caso 7: Algunos aspectos

- Recoger información objetiva de los déficits y dificultades observados.
 - Posibilidad de que el/la orientador/a le pase alguna prueba, y tengamos más información para aportar.
- Citar a los padres a una entrevista.
- Explicarles objetivamente cómo va su hija en clase, con datos concretos:
 - Comentar en primer lugar aspectos positivos. (Autonomía, relaciones con los demás, expresión plástica...).
 - Explicar la dificultad para prestar atención: Con datos y ejemplos.
- Señalar la importancia de intervenir en este momento:
 - Sin dramatizar.
 - Señalando las ventajas que puede tener conseguir mejoras.
 - Señalar objetivos que proponemos: Conseguir mejoras en casa y en la escuela, a la hora de centrar la atención.
- Centrarse en estrategias, qué hacer.
 - Concretar qué les pedimos a los padres: Qué tienen que hacer.
 - Concretar qué vamos a hacer desde el centro: Supervisión, tareas concretas, refuerzos, etc.
 - Indicar juegos o actividades para realizar en casa.
- Proponer una nueva reunión para volver a evaluar:
 - Señalar cuándo será.
- Brindar la posibilidad de contactar con el/la tutor/a y/o comunicarse ante cualquier aspecto que surja.



Caso 8

Un niño está en clase continuamente molestando, interrumpiendo la clase, pegando a los demás...

En la reunión de padres les planteas el problema y no le dan importancia porque es pequeño y en casa no se porta así (según los padres). Dicen que es culpa de los compañeros porque le provocan.

¿Cómo hacer que los padres se impliquen en ese problema y le den importancia?



Caso 8: Algunos aspectos

- Recoger información objetiva de la dificultad observada.
 - Recoger conductas y ejemplos concretos.
 - Evitar impresiones o generalizaciones no basadas en hechos.
- Citar a los padres a una entrevista.
- Explicarles objetivamente cómo va su hijo en clase, con datos concretos:
 - Comentar en primer lugar aspectos positivos.
 - Explicar la dificultad para mantener una conducta adaptada a las situaciones: Con datos y ejemplos.

"Por ejemplo, cuando estamos leyendo el cuento, él no puede centrarse para seguir la lectura, normalmente le dice algo a alguien, se mete con otro compañero-a".
- Ante la falta de importancia que le dan los padres: Señalar la importancia de intervenir en este momento:
 - Sin dramatizar, pero enfatizando que es un problema importante.
 - Señalando las ventajas que puede tener conseguir mejoras en la conducta del chico.
 - Señalar objetivos que proponemos: Conseguir un mejor comportamiento, que le ayude a estar más adaptado/integrado.
- Centrarse en estrategias, qué hacer.
 - Concretar qué les pedimos a los padres: Qué tienen que hacer.
 - Dedicar con él un tiempo diario en casa, para comentar el día.
 - Concretar qué vamos a hacer desde el centro: Supervisión, tareas concretas, refuerzos, etc.
 - Indicar juegos o actividades para realizar en casa.
 - Leer juntos un cuento en casa.
 - Actividades agradables.
- Proponer una nueva reunión para volver a evaluar la evolución.
- Brindar la posibilidad de contactar con el/la tutor/a y/o comunicarse ante cualquier aspecto que surja.

Caso 9



Un/a alumno/a que tiene problemas, y se lo tienes que comunicar a sus padres.

Le cuesta seguir la clase y, conforme pasa el tiempo, el desfase con sus compañeros/as es mayor. Es evidente pero no sabes si sus padres se han dado cuenta, si aceptan esta situación o no.

¿Cómo comunicárselo a los padres? Muchas veces quieres contar algo, pero como no quieres que suene muy fuerte lo suavizas, al final queda muy “light” y te quedas con la sensación de que no le has dicho todo lo que tenías que decir.

Caso 9: Algunos aspectos



- Previamente a la entrevista: Observar y recoger datos, comunicación con la orientadora, valorar si procede intervención de algún profesional, convocar a los padres a reunión.
- Antes de iniciarla: Crear un clima cordial, interesarse por ellos, mientras vamos al lugar de entrevista.
- Preguntarles a ellos:
 - *¿Cómo veis a vuestro hijo? (Pregunta abierta)*
 - *¿Cómo le veis con las tareas? ¿Le notáis dificultades?*
- Si no son conscientes:
 - Introducción: Situar el momento del proceso.
 - Mostrarles ejemplos concretos que hayamos observado y registrado (informe), respecto al problema observado: Justificar lo que decimos.
 - Comunicarles si se ha contrastado con la orientadora, otros profesores... Visión de conjunto, centro, etc.
 - Ser claros pero cuidando los términos (p.e. *aspectos a reforzar vs. problemas*).
 - Remarcar también aspectos positivos.
 - Pedirles su visión u opinión de lo expuesto.
 - Reparto de tareas:
 - Definir qué esperamos de ellos: Marcar pautas.
 - Cómo vamos a trabajarlo desde el aula/centro.
 - Comentarles que iremos informando de la evolución (agenda, teléfono, reunión).
 - Emplazar a un próximo encuentro para volver a valorar.



Caso 10

Niño hiperactivo en clase: corta la clase, no calla, le cuesta controlarse.

Tiene ya un historial en el centro, en el que los padres siempre salen a defenderlo. La dirección ya está un poco harta de años anteriores.

En su día se opusieron a que su hijo tomara la pastilla.

No aceptan que su hijo lleve una falta del comedor, y que los demás no lleven falta, sólo su hijo.

¿Qué hacer en la entrevista con los padres? Es el primer contacto que voy a tener, y tendré que pelear para que los padres empiecen a pensar que algo tendrán que hacer.



Caso 11

Padres que no acuden a las reuniones ni a las entrevistas.
No se comunican conmigo. En una ocasión viene el padre.
Viven 3 niños de diferentes padres con la madre y su
pareja actual. En una ocasión me llama la madre y me
habla de malas maneras.

¿Qué hacer para tener una comunicación normal con esa
familia?



Caso 12

Entrevista individual con los padres. Después de hablar más de 45 minutos del comportamiento del niño, de la falta de autonomía, que tenemos que trabajar cosas en este aspecto tanto en casa como en la escuela, etc.

Al final de la reunión te dice la madre: “¿Y tú has visto qué bien ha aprendido a contar hasta 20 en euskera, y cómo le gusta poner su nombre...?” (aspectos que también le había comentado yo).

Le falta decir: “Así que todo bien”. Le oyes que le llama a su pareja y le dice: “Me ha dicho que muy bien!”.

¿Cómo transmitir la información, de modo que no se queden sólo con lo que les interesa?



Caso 13

Padres desbordados por la actitud de la hija.

Ahora tiene 11 años, pero desde que tenía 4 están desbordados. Siempre se sale con la suya. Le gusta ser protagonista tanto en casa como en el colegio. En clase, sabe dónde están los límites. En casa no tiene más que enfrentamientos con sus padres. No saben qué hacer con ella. El padre y la madre no actúan como bloque, así que se aprovecha de la situación.

¿Cómo ayudar a estos padres?



Caso 13: Algunos aspectos

- Exponer en objetivo de la entrevista: Llegar a acordar estrategias ante un problema observado en la chica.
- Hacer un diagnóstico conjunto de la situación:
 - Exponer datos observados en el centro, poner ejemplos de conductas sin autocontrol, falta de límites.
 - Pedir a los padres que expongan su punto de vista, ejemplos de los mismo pero en casa.
- Analizar conjuntamente aspectos que influyen: Dificultades de los padres para decir no, reconocer los sentimientos que les genera dar una negativa, etc. Explorar si quieren cambiar la situación y están dispuestos a cambiar estrategias.
- Dar pautas concretas:
 - Respecto a las normas: Establecerlas, aplicar consecuencias, mantenerse firmes, unanimidad en su aplicación, etc.
 - Respecto al estilo educativo y de educación: Darles estrategias para una comunicación asertiva.
 - Implicación de la niña en el proceso, en la resolución de conflictos, etc.
 - Ensayar situaciones o ejemplos concretos: Role-playing con ellos.
- Proponer una nueva reunión (no muy alejada en el tiempo) para valorar avances y dificultades en la aplicación de las estrategias.
- Si no hay respuesta positiva por parte de los padres, o no es suficiente con el tiempo de unas entrevistas: Valorar su derivación a recursos más específicos, que puedan dedicarles tiempo para “entrenarles”: (Educadores familiares, etc).

Caso 14



Entrevista de la profesora con el padre y la madre de una alumna. Los padres están separados. La niña vive con el padre y algunos fines de semana con la madre. Entre ellos hay mala relación.

Cuando comento algunos aspectos que debe mejorar la niña, entre ellos hay comentarios como: ¿Que hace eso contigo...? ¿Cómo le dejas...? ¡No me digas...! Entre ellos no hay mucha comunicación.

¿Cómo debería intervenir en dicha situación? ¿Cómo abordar las entrevistas individuales cuando la relación entre la pareja no es buena?

Caso 14: Algunos aspectos

- Previamente a la entrevista:
 - Ponerse en contacto con el/la orientadora del Centro.
 - Establecer unas pautas para presentar a los padres.
 - Convocar a la reunión a ambos.
- Fundamento pedagógico: Inicio de la entrevista
 - Dar un sentido positivo a la entrevista, solicitando la colaboración necesaria de ambos por el bien de la niña.
 - Hacer ver que no pueden enviarse mensajes contradictorios (labor conjunta padre-madre-centro).
 - Recordar cuáles son los objetivos de la entrevista.
- Habilidades de la/del maestra/o:
 - Mantener un tratamiento “neutro”: Evitar posicionarse.
 - Hacer una valoración del proceso educativo de la niña. (Irritabilidad, miedos, inseguridad, falta de atención, relación compañeros/as...).
 - Exponer aspectos objeto de mejora.
 - Exponer las pautas establecidas o propuestas de cara a que la niña tenga las mismas pautas en ambas casas. (Conversar con ella, permitirle expresión de sentimientos, transmitir seguridad y afecto).
 - Hablar con ella con serenidad y calma, sin mentirle.
 - Evitar discutir delante de ella.
 - Presentar su separación no como un drama sino como un problema entre los dos.
 - Transmitirle que los dos la quieren y van a estar presentes (aunque por separado).
 - Evitar utilizarla para hablar mal del otro, desacreditarle, ir en contra.
 - Serenidad y Firmeza: No ceder ante chantajes emocionales, regalos innecesarios, etc.
 - Animarles y ofrecerles lo que está en nuestra mano.



Caso 14: Algunos aspectos



- Ante el conflicto entre ellos:
 - Recordar que la reunión no debe servir para juzgar al otro, sino para entre todos conseguir el objetivo de la niña.
 - Permitir y potenciar las expresiones de ambos, sin permitir descalificaciones, pero sí argumentando sus desacuerdos.
 - Expresión de la profesora de su opinión o pautas: *Yo como profesora opino... Yo en este caso haría...*
 - Entre ambos ponerse de acuerdo en qué pautas están dispuestos a llevar a cabo. (Más vale pocas pero que realmente estén dispuestos)
 - Tomar nota de los acuerdos y pasar una copia a cada uno.
 - Sesiones de seguimiento: Citar a una próxima reunión (p.ej. en 3 meses).
 - Agradecer su colaboración, valorar su interés y esfuerzo.
 - Si se valora situación muy conflictiva entre ellos, que interfiere en el objetivo con la hija: Recursos (Servicio de conciliación familiar de Gobierno de Navarra).
 - En caso de imposibilidad de trabajar con ambos a la vez: Optar por hacer tutorías individuales, muy “cerradas” (con pautas muy claras y con la misma información dada a ambas personas).



Caso 15

Niño con dificultad para interiorizar normas. En el aula un niño, al recibir una negativa ante algo que quiere en ese mismo momento, se pone como loco y, si no le haces caso, empieza a tirar cosas, molestar a los compañeros, gritar..., con tal de cortar el ritmo de la clase y recibir atención.

¿Cómo explicar a la familia esta situación sin que lo tome como un ataque? Ya que con otros hermanos ya ha pasado. Para ellos, el problema es sólo tuyo. En casa va todo “fenomenal”, según ellos.



Caso 15: Algunos aspectos

- Ponerse en contacto con el/la orientadora del Centro.
- Exponerle el caso y establecer unas pautas para presentarlas a los padres: Un plan de acción ante el problema de comportamiento de su hijo.
- Convocar a la pareja, insistir que tienen que estar los dos, a una reunión con la tutora y el/la orientadora.
- Exponer en objetivo de la entrevista: Llegar a acordar estrategias ante un problema.
- Hacer un diagnóstico conjunto de la situación:
 - Exponer datos observados en el centro, poner ejemplos de conductas sin autocontrol.
 - Pedir a los padres que expongan su punto de vista, ejemplos de los mismo pero en casa.
- Analizar conjuntamente aspectos que influyen: Situación en casa...
- Explorar si quieren cambiar la situación y están dispuestos a cambiar estrategias.
- Dar pautas concretas:
 - Respecto a las normas: Establecerlas, aplicar consecuencias, mantenerse firmes, unanimidad en su aplicación, etc.
 - Respecto al estilo educativo y de educación: Darles estrategias para una comunicación asertiva.
 - Ensayar situaciones o ejemplos concretos: Role-playing con ellos.
- Una vez que se han puesto de acuerdo tomamos nota de ello y se pasa a cada uno el acuerdo al que han llegado por escrito.
- Proponer una nueva reunión (no muy alejada en el tiempo) para valorar avances y dificultades en la aplicación de las estrategias.
- Si no hay respuesta positiva por parte de los padres, o no es suficiente con el tiempo de unas entrevistas: Valorar su derivación a recursos más específicos, que puedan dedicarles tiempo para “entrenarles”: (Educadores familiares, Servicio de Conciliación Familiar de Gobierno de Navarra, etc).



Caso 16

Niño de 2 años que nunca ha probado sólidos. Empieza el comedor y poco a poco va probando todo sin poner pegas; es más, él solo va cogiendo los cubiertos y cada vez prueba más cosas, sintiéndose alabado por la profesora y compañeros.

La madre no se lo cree, y en vez de mostrarse contenta a la salida, pone caras raras y jamás da la enhorabuena a su hijo. El profesor de lunes a viernes se machaca para que ese niño coma contento inventándose mil cosas, y el sábado y domingo en casa únicamente come puré, por lo que viene el lunes partiendo de cero otra vez. La madre dice que ella no tiene tiempo y que con ella no come nada.

¿Cómo hago para que esa madre colabore?



Caso 17

Niña de 3 años sin control de esfínteres. Padres separados que no saben cómo abordar el tema, y que no muestran excesivo interés.

La niña ha estado hasta septiembre con pañal. Sus padres se han separado y ella está una semana con cada uno. No muestran mucho interés en solucionar el tema ya que (dicen) no saben qué hacer. Su solución es el castigo y poner el pañal.

Se les ha recomendado refuerzos positivos y pautas (rutinas diarias). No siguen estas directrices, dejando toda la labor al centro.

¿Cómo actuar ante esta familia desestructurada, que antepone sus intereses y sus disputas personales a la educación y el bienestar de su hija?



Caso 18

Un/a niño/a hace en casa lo que de la da gana (confirmado). En el cole intenta hacer lo mismo pero hay unas normas que tiene que cumplir y eso le ocasiona frustración y desmotivación ala hora de asistir a clase.

La madre decide que es culpa de la profesora, que es muy exigente con niños tan pequeños (puede ser entre 4 y 7 años). A raíz de ahí vienen las quejas a cualquier hora, a dirección...

¿Cómo explicar a esa madre algo que no quiere ver para nada, una vez que ella ha decidido que es todo culpa de la profesora? ¿Cómo suavizar esa relación una vez que casi no la puedes ni ver?

Caso 19



Una familia viene muy enfadada por algo que ha ocurrido en el aula. Por ejemplo que le han pegado al hijo/a y que no les haya gustado tu actuación.

Sacamos a los/as críos/as a la calle y se acerca la madre de uno, con todo el mundo delante, y empieza a echar la bronca.

¿Cómo debería ser mi reacción, tanto de palabras como la expresión del cuerpo?

Caso 19: Algunos aspectos



- Defender (del ataque de la otra madre) al alumno: Separarlos. Acercarse a la madre (delimitar el terreno, intentando excluir al resto de espectadores/as).
- Buscar un espacio adecuado: Hablar a solas con ella.
- Hacerle ver que para intentar buscar soluciones es necesario:
 - Hacerlo sin “público”.
 - Evitando las malas formas (discutir padres y maestros/as delante de ellos): Es un mal modelo para los/as hijos/as.
- Hacer referencias a las normas del centro, plan de convivencia, etc, para la resolución de conflictos.
- Si persiste el tono o la bronca: *Yo con este tono no puedo seguir la conversación, cuando se tranquilice podremos hablar...*
- Si persisten formas violentas en la entrevista: Reunión con otro/a profesional delante.
- Escucha activa y empatía: Apoyo, a la hora de entender su preocupación.
- Expresión corporal y verbal: Cercanía y tranquilidad.
- Hacerle ver que se abordará (o se está haciendo) en clase con las partes implicadas.
- Hacerle ponerse en el lugar de que fuera al revés (su hijo fuera el agresor).
- Pedirle su colaboración: Ayudarme a conseguir solucionarlo (serenidad, confianza, mensajes transmitidos al/la hija/o).
- Emplazar a reunión posterior para comentar los resultados.
- Agradecer su colaboración y ayuda.
- (Para la discusión): Reseñarle la importancia de no intervenir: *Los enfados y situaciones críticas entre ellos/as se les pasa y olvida pronto.*



Caso 20

Alumno de Educación Primaria que falta mucho a clase. Familia desfavorecida. Ausencias injustificadas repetidas del alumno. A pesar de tener capacidades, tiene dificultades para seguir el curso. Hay una actuación de los Servicios Sociales, el caso es muy extremo.

¿Hasta dónde debe implicarse el profesorado si los padres no muestran interés?



Caso 21

Caso de alumno que recibe malos tratos (físicos, sexuales, abandono). En el contexto de una familia con una situación difícil.

Aunque se trabaja con los Servicios Sociales, no se consigue nada.

Hay dificultad en la reunión personal con la familia. Lo que intentas transmitir no les llega.

¿Cómo abordar esta situación? ¿Qué hacer con los padres?