

Departamento de Educación / Hezkuntza Departamentua  
CAP Pamplona / Iruñeko ILZ.  
Curso dirigido a profesorado de 0-3, Educación Infantil y Primaria

# Curso-Taller: COMUNICACIÓN FAMILIA-ESCUELA

ALFONSO ARTEAGA OLLETA  
[alfonso.arteaga@unavarra.es](mailto:alfonso.arteaga@unavarra.es)

Pamplona / Iruñea  
2013ko Urria eta Azaroa / Octubre y Noviembre 2013



- 1. Modelos en la relación familia-escuela. Análisis de la situación actual.**

1. La relación familia-escuela: Una realidad cambiante.
2. Las demandas de la familia a la escuela, y de la escuela a la familia.
3. El papel de los padres y el de la escuela.
4. Dificultades en el encuentro entre padres y profesores.
5. Aspectos que facilitan la relación.
6. Cómo fortalecer la relación.

- 2. Contextos de relación familia-escuela.**

1. Diferentes escenarios: Participación individual, Participación colectiva, El “día a día”, Momentos puntuales de encuentro.

- 3. Diversidad familiar y cultural.**

1. Educar en la diversidad.
2. La participación y colaboración de las familias.

- 4. Comunicación individual educador/a-padres.**

1. Distintos objetivos.
2. Estilos de comunicación.
3. Fases en la entrevista.
4. Recursos para la comunicación en entrevista individual.
5. Aspectos a evitar.

- 5. Reunión con el grupo de familias.**

1. Distintos objetivos.
2. Dificultades.
3. Técnicas y recursos para reunión con un grupo de padres y madres.

- 6. Trabajo y colaboración en el conflicto y dificultades en la convivencia escolar.**

1. El conflicto. Contextos de conflicto. La mediación
2. Relacionarnos con la familia cuando hay problemas.
3. Cómo actuar ante la hostilidad de la familia
4. Estrategias para abordar el conflicto de modo adecuado.



# UN ENTORNO CAMBIANTE: FAMILIA Y SOCIEDAD

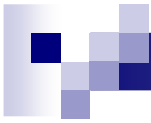
- Sociedad actual: Rebosa diversidad, alternativas y decisiones que tomar muy variadas.
- Transición de la familia: Familia postpatriarcal. (Flaquer, 1999)
  - Familia “light”: Pérdida de funciones y compromisos, de renunciadas, sacrificios y deberes.
  - Individualismo.
  - Refuerzo de la privacidad.
  - Presentismo: Urgencia de las gratificaciones inmediatas (Lipovetsky, 1994). Postmodernidad.
  - Modelos de consumo.

# LA RELACIÓN FAMILIA-ESCUELA

- Familia: Derecho y deber de la educación de sus hijos.
- Transmiten y deciden: Situación en contextos sociales, cultura familiar (valores), elección del centro educativo.
- Elección de la escuela: La hacen partícipe de sus deseos, ideales, valores y objetivos educativos (a veces no suficientemente definidos).
- Relación de confianza de los padres con la escuela: Delegan autoridad, funciones, etc.
- Escuela como prolongación de la familia: Responsabilidad compartida y complementaria en la educación de los hijos.
- Implica relación de comunicación entre padres y maestros, una actitud activa y participativa de ambas.



(Jiménez León, 2008)



1969

¿Qué notas son estas?

Subscríbete gratis:  
chisteslimpios-subscribe@gruposyahoo.com



2009

¿Qué notas son estas?







# EXPECTATIVAS Y SATISFACCIÓN

- Relación familia-escuela: Expectativas sobre lo favorable y desfavorable que sucederá en la relación.
- Teoría del Intercambio Social: Todas las relaciones humanas se forman por el uso de un análisis de coste-beneficio y la comparación con alternativas.
  - Expectativas sobre recompensas y costos en la relación.
- Expectativas de la familia: Rol importante en la relación familia-colegio.
  - Afecta a la satisfacción que sentirán con los servicios ofrecidos: Variable crítica para el compromiso de la familia con las actividades escolares.
  - Nivel de Comparación: Comparar lo obtenido con lo que se esperaba obtener.
  - Nivel de Comparación de Alternativas: Entre lo obtenido y lo que se obtendría en otras relaciones alternativas.



# DEMANDAS DE LA FAMILIA A LA ESCUELA

- Eficacia en el servicio educativo.
  - Buena base de conocimientos.
  - Continuar con éxito en sus estudios.
  - Entrar al mundo laboral en óptimas condiciones.
- Formación sólida y diversificada.
  - Preparación para enfrentar responsablemente las dificultades y riesgos de la vida social.
  - Escuela consejera y orientadora.
- Trato cálido y personalizado.
  - Trato personalizado para los hijos: considerarlos como personas individuales.
  - Manifestaciones de calidez, cariño, preocupación y protección.

(Jiménez León, 2008)



# DEMANDAS DE LA ESCUELA A LA FAMILIA

- Apoyo en exigencias rutinarias.
  - Que garantice el cumplimiento de aspectos formales: presencia física, asistencia y puntualidad, cumplimiento con normas, asistencia a reuniones y citas.
- Apoyo en el trabajo escolar diario.
  - Reforzar lo trabajado en clase.
  - Proveer a los niños de materiales de consulta.
  - Cumplir con tareas. Fomentar hábitos de estudio.
- Adultos acogedores con los niños.
  - Afectividad en la relación con sus hijos.
  - Que les dediquen tiempo: actividades, conversaciones, juegos...
  - Prestar atención al tiempo de ocio de sus hijos.

(Jiménez León, 2008)





# PAPEL DE LOS PADRES

- Posibilidad de decidir sobre las cuestiones esenciales.
- Elegir el centro educativo.
- Ayudar a elegir amigos: Sitúan en contextos sociales.
- Relación de intimidad propia del ámbito familiar: Afecto, ayuda, orientación, soporte...
- Influencia y modificación de comportamientos de los miembros de la familia.
- Trabajar en el crecimiento en autonomía, en la madurez.

(Jiménez León, 2008)

# PAPEL DE LA ESCUELA

- Responsabilidad compartida y complementaria en la tarea de educar a los/as niños/as.
  - En el marco de una relación de confianza en el binomio familia-escuela.

(Jiménez León, 2008)



¿PROFESIÓN?

ANIMADORA, EDUCADORA, ACTRIZ  
MAMA', PSICÓLOGA, GUÍA TURÍSTICA,  
COMPAÑANTE, TRADUCTORA, FONENTE,  
LINGÜISTA, PSIQUIATRA, DISEÑADORA,  
FORMADORA, ESCRITORA, DIBUJANTE,  
GESTICULADORA Y PASEANTE

TODO ESO  
NO CABE

RIES PONGA  
MAESTRA  
QUE ES LO MISMO



8/8/20



# DIFICULTADES EN EL ENCUENTRO ENTRE PADRES Y EDUCADORES/AS

1. Organización jerárquica de ambos sistemas: Ambos tienen límites (más o menos rígidos o flexibles).
  - Relación educador/a-padres: Ambos se sienten la máxima autoridad sobre el hijo.
    - *Yo sé realmente lo que le ocurre.*
  - Relación educador/a-padres: Conceder toda la autoridad al otro/a.
  - Organización jerárquica de la familia: Sólo acude un progenitor a las entrevistas, la otra parte no se implica o cuestiona las cosas.
  - Organización jerárquica de la escuela: El educador/a forma parte de un equipo, una dirección... A veces las intervenciones están condicionadas.
    - *Si tuviera libertad para intervenir como realmente creo...*

# DIFICULTADES EN EL ENCUENTRO ENTRE PADRES Y EDUCADORES/AS

2. Reglas: Diferencias entre reglas propuestas por la familia y por la escuela.
  - Familias con muy pocas reglas en relación con los límites de las conductas de los hijos/as (Estilos permisivos).
  - Falta de claridad de reglas en los centros. (Excesiva flexibilización, cambios de personal frecuentes...).
  - Disparidad de reglas familia-escuela: Genera confusión, el niño/a no tiene claras las “reglas del juego”.
3. Sistema de creencias y cultura: Desencuentros entre padres y educadores/as, suelen ser difíciles de identificar.



# ELEMENTOS QUE INFLUYEN EN LA RELACIÓN

- Baja participación de los padres en el centro educativo.



- Los padres no viven la escuela de forma cotidiana: No conocen el día a día del centro, pero opinan sobre él.
- Desmitificación del saber: El maestro/a y el educador/a ya no son únicos transmisores del saber. (Internet, televisión, revistas, amigos/as...).
- Cambios en la familia: Menor número de hijos, papel menos activo de los abuelos (sólo como cuidadores), menor tiempo de los padres con los hijos, ambos progenitores trabajan...

(Jiménez León, 2008)



# CÓMO FORTALECER LA RELACIÓN FAMILIA-ESCUELA

1. Espacios de reflexión-acción de educadores/as y directivos/as.
  - Talleres de Educadores/as: Reflexión, programar acciones (reuniones, comunicaciones escritas, cómo llegar a quienes no acuden...).
2. Acercamiento en reuniones de curso.
  - En el aula, reuniones no demasiado formales y que reflejen los avances, trabajos hechos...
3. Participación de los padres en el aula.
  - Espacios de participación de los padres: enseñarles algo, ayudar en actividades, acompañar en salidas...
4. Espacios informativos y formativos
  - Organizar encuentros para discutir temas referentes a la educación, recoger dudas y temores.
5. Cultivar áreas de interés de los padres.
  - Ofrecer espacios para que los padres se autoconvoquen en torno a actividades o temas de su interés.



(Jiménez León, 2008)

# ASPECTOS QUE FACILITAN LA RELACIÓN

- Reconocer la competencia educativa del otro.
  - Padres y madres: Educan incluso en condiciones desfavorables.
  - Educadoras/es: Son maestras/os y pedagogos/as que se han formado para educar.

(Jiménez León, 2008)



# ACTITUDES Y ESTRATEGIAS QUE FACILITAN LA COLABORACIÓN

- Explorar y potenciar los recursos de las familias. (Ver Caso 1)
  - Pedir ayuda a los padres.
  - Escuchar a los padres.
  - Organizar el tiempo de conversación con los padres. (¿Dos veces por curso?)
  - Convocar a ambos padres.
- Otorgar a la familia y al niño/a su papel en el cambio.
  - Ayudar a los padres a detectar las diferencias.
  - No aceptar que se atribuya el cambio a la casualidad o a circunstancias externas.
  - Hacer ver y potenciar en los padres su posición superior en el nivel jerárquico familiar (poder y capacidad de control de las situaciones)



# DIFICULTADES EN EL ENCUENTRO ENTRE PADRES Y EDUCADORES/AS





# ACTITUDES Y ESTRATEGIAS QUE FALILITAN LA COLABORACIÓN

## ■ Otorgar a la familia y al menor su papel en el cambio (cont.).

- Poner la atención en el cambio llevado a cabo por el/la menor: conductas y hechos concretos.
- No culpabilizar a los padres de lo que sucede al menor: Distinguir responsabilidad, culpa, capacidad...

## ■ Economizar el esfuerzo y el tiempo de intervención.

- Diferenciar lo urgente de lo necesario en el cambio. (Ver Caso 2)
- Neutralidad frente al sistema de creencias de la familia.
- No entrar en escaladas simétricas con los padres. (“Saber experto vs. Saber educativo familiar”)
- Confianza en las posibilidades de cambio.

(Jiménez León, 2008)

*“Cuando el/la profesional reconoce a los padres (en su nivel jerárquico y en sus capacidades), los padres se muestran mucho más dispuestos a reconocer al profesional”.*



# CONTEXTOS DE RELACIÓN FAMILIA-ESCUELA

- Participación individual de los padres.
  - Tutorías de padres: Comunicación libre y sincera entre padres y educadoras/es.
  - Participación en actividades puntuales organizadas por el centro.
- Participación colectiva de los padres/madres.
  - Reuniones de padres: Objetivos diversos (informativas, evaluativas, abordaje de conflictos...).
  - Consejos Escolares: Representación de los agentes implicados. Poder decisorio.
  - Asociación de Madres y Padres de alumnos/as (APYMAS).
  - Actividades formativas y Escuelas de Padres y Madres: Proveen formación.



# CONTEXTOS DE RELACIÓN FAMILIA-ESCUELA

- En el “día a día”.
  - Entradas y salidas del centro.
  - Notas escritas entre familia y educadoras/es.
  - Agenda escolar: Instrumento de comunicación.
  - Boletines de evaluación,...
- Momentos de encuentro puntuales.
  - Fiestas en el centro (Carnaval, Olentzero o Navidad, día del



ares.

Excursiones o actividades.



# ANÁLISIS DE LA RELACIÓN FAMILIA-ESCUELA

- 96% de los padres en Infantil creen que su colaboración con la escuela es muy importante.
  - Sólo un 19% de los docentes realiza actividades de colaboración.
  - Sólo un 5,5% de los padres participa en ellas.
- Labor tutorial: Problemas para llevarla a cabo:
  - Desacuerdo entre tutor y padres sobre el horario para entrevista.
  - Falta de preparación de los profesores.
  - Escaso apoyo-remuneración por parte de los profesores (escaso tiempo en horario lectivo).
- Consejo Escolar: Dificultades:
  - Parte del profesorado los ve como elemento intruso que disminuye su autonomía profesional.
  - Baja participación de los padres: Escaso interés.
    - Horario de reuniones.
    - Se creen con no suficiente nivel cultural.
    - Dificultad para dejar a los hijos con alguien.
- Asociaciones de Madres y Padres.
  - Falta de colaboración e implicación de los socios.
  - Sólo el 20% de los padres participan en actividades extraescolares (biblioteca, excursiones, fiestas...).
  - Conflictos que surgen entre padres o entre profesores y padres.

(Hernández Prados, M.A. y López Lorca, H. 2006)



- 1. Modelos en la relación familia-escuela. Análisis de la situación actual.**

1. La relación familia-escuela: Una realidad cambiante.
2. Las demandas de la familia a la escuela, y de la escuela a la familia.
3. El papel de los padres y el de la escuela.
4. Dificultades en el encuentro entre padres y profesores.
5. Aspectos que facilitan la relación.
6. Cómo fortalecer la relación.

- 2. Contextos de relación familia-escuela.**

1. Diferentes escenarios: Participación individual, Participación colectiva, El “día a día”, Momentos puntuales de encuentro.

- 3. Diversidad familiar y cultural.**

1. Educar en la diversidad.
2. La participación y colaboración de las familias.

- 4. Comunicación individual educador/a-padres.**

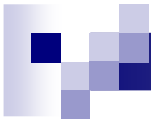
1. Distintos objetivos.
2. Estilos de comunicación.
3. Fases en la entrevista.
4. Recursos para la comunicación en entrevista individual.
5. Aspectos a evitar.

- 5. Reunión con el grupo de familias.**

1. Distintos objetivos.
2. Dificultades.
3. Técnicas y recursos para reunión con un grupo de padres y madres.

- 6. Trabajo y colaboración en el conflicto y dificultades en la convivencia escolar.**

1. El conflicto. Contextos de conflicto. La mediación
2. Relacionarnos con la familia cuando hay problemas.
3. Cómo actuar ante la hostilidad de la familia
4. Estrategias para abordar el conflicto de modo adecuado.





# EDUCAR EN LA DIVERSIDAD

- Educar en la diversidad:
  - No acaba en la puerta del aula.
  - No es sólo un plan para el nuevo alumnado inmigrante.
  - Proyecto integral: Dirigido a toda la comunidad educativa.
- Relación entre centro educativo y familia de alumnado inmigrante: Existe una falta de comunicación efectiva y duradera. Causas posibles:
  - Horarios.
  - Idioma.
  - Inseguridad de las familias debido a su situación social (a veces precarias).
  - Desconocimiento de lo que significa la participación.
  - Convertir en el centro la acogida en un proceso unilateral: Informar.
  - Falta de interés por parte de la familia en participar.



# DIVERSIDAD EN LAS FAMILIAS

- Es necesario contar con la diversidad de las familias, en aspectos como:
  - Su nivel de formación–nivel cultural.
  - Nivel socio-económico.
  - Organización interna de la estructura familiar.
  - Realidades o situaciones familiares: Monoparentales, adopciones, homosexuales, divorcios, adolescentes no independizadas/os.....
  - Tiempos de dedicación a hijos–horarios.
  - Cultura de origen.
- Esta diversidad conlleva modelos diferentes de relación con la Escuela.



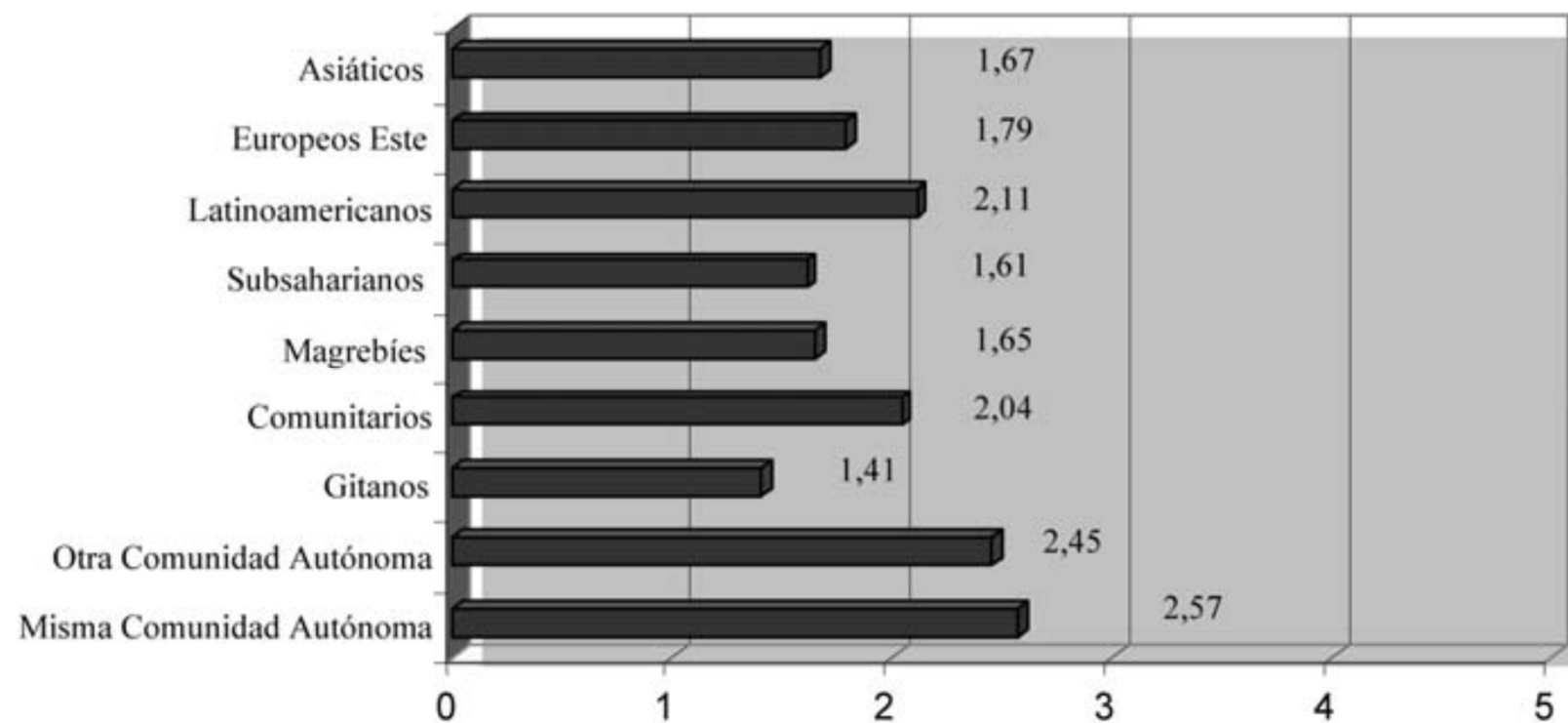


# PARTICIPACIÓN DE FAMILIAS DE ORIGEN INMIGRANTE EN APYMAS

- Inscripción de las familias en las APYMAS: 57.5%.
  - 57% en centros públicos, 62% en privados.
  - 61% en Infantil y Primaria, 43% en Secundaria.
  - 58% centros con alumnos inmigrantes, 69% los que no.
- Participación en reuniones de la APYMA: 18.3%.
  - 22.5% en centros privados, 18.2% en públicos.
  - 13.8% en Secundaria.
  - 17.8% centros con alumnos inmigrantes, 29.2 % los que no.
- Participación en actividades que organiza la APYMA: 32%.
  - 33.7% en centros privados, 32% en públicos.
  - 13.5% en Secundaria.
  - 32.5% centros con alumnos inmigrantes, 38.5 % los que no.

# PARTICIPACIÓN DE FAMILIAS DE ORIGEN INMIGRANTE EN APYMAS

Participación en la Apyma en función de la procedencia:




Escala de 5 puntos: 5 excesiva participación; 4 notable participación; 3 suficiente participación; 2, insuficiente o no suficiente participación, y 1 participación inexistente.

(GARRETA, J., 2008)



# PARTICIPACIÓN DE FAMILIAS DE ORIGEN INMIGRANTE EN APYMAS

- Los diferentes orígenes suponen diferentes niveles de implicación.
- Obstáculos que dificultan la comunicación entre la escuela y los padres:
  - Desconocimiento del sistema educativo: 44.3%.
  - Escaso interés de los padres: 33.6%.
  - Idioma: 32%.
  - Incomprensión de los padres de lo que les pide la escuela: 25.5%.
  - Conflicto cultural de la escuela con la familia: 23%.
  - Profesorado que no comprende lo que quieren o piden las familias: 11.6%.
  - Falta de interés del profesorado: 9.4%.
  - Falta de preparación del profesorado: 1.3%.



# ACTUACIONES NECESARIAS PARA MEJORAR LA RELACIÓN FAMILIA- ESCUELA

■ Más actividades padres-profesionales	29,3
■ Sensibilizar sobre la importancia participación padres	18,9
■ Información funcionamiento centro	16,2
■ Concienciar/motivar a los padres	13,6
■ Actividades conjuntas padres/hijos	12
■ Más información padres sobre AMPAS	7,2
■ Educar para participación social	7,6
■ Escuela de padres	6,7
■ Más información de las AMPAS	5,2
■ Favorecer horarios	4,5

(GARRETA, J., 2008)



# INTERCULTURALIDAD: ALGUNAS IDEAS

- 1) Dar tiempo ante las diferencias de idioma y los hábitos de crianza.
- 2) Poner mensajes de acogida en las diferentes lenguas, fotos de razas.
- 3) Organizar talleres o actividades que promuevan la diversidad (ej. Fiesta fin de curso-platos típicos de su país o comunidad autónoma).
- 4) Potenciar la comunicación con el gesto o con algo gráfico, incluir en la rutina alguna palabra o canción de sus países...



# MEJORAR LA RELACIÓN FAMILIA-ESCUELA

- Error: Confundir informar con comunicar.
  - Dar numerosa información.
  - Adaptarse a cada especificidad para que cada padre y madre asimile y utilice estas informaciones.
- Prioridades para reducir las distancias:
  - Potenciar la participación de todas las familias.
  - Mejorar la información y la comunicación.
  - Sensibilizar sobre la necesidad de la comunicación.
  - Formar sobre cómo hacerlo a familias y profesorado.

(GARRETA, J., 2008)

# ENTREVISTA INDIVIDUAL

Tener en cuenta:

- Objetivo que se quiere alcanzar.
  - *Qué quiero conseguir.*
- Contenido a tratar.
  - *De qué quiero hablar.*
- Estrategia para desarrollar la sesión.
  - *Cómo voy a hacerlo.*
- Evaluación.
  - *Qué he aprendido y/o conseguido.*





# OBJETIVOS EN LA ENTREVISTA INDIVIDUAL

- Transmitir los avances del niño/a durante un período.
- Conocer la visión de los padres sobre su hijo/a.
- Conocer aspectos relevantes de la situación familiar.
- Dar a conocer y contrastar un problema del niño/a.
- Plantear un plan de actuación conjunto para abordar un problema o déficit.
- Abordar problemas de convivencia o conflictos en el aula.
- Conocer algo que quiere plantear la familia.
- ...





# ESTILO AGRESIVO

“Impone los propios criterios u opiniones, sin respetar los derechos de los demás”.

- Manifestación:

- Verbal: Expresiones contundentes, sin respetar al otro...
- No verbal: Tono y volumen de voz, postura física, gestos amenazantes...

- Puede deberse a:

- Incapacidad de autocontrol.
- Estrategia para conseguir lo que se quiere.

- Surgen sentimientos de insatisfacción.

(CLERIES, Xavier, 2006)



# ESTILO PASIVO

“Incapacidad para expresar sentimientos, opiniones, pensamientos...”

- Dificultad para defender los propios derechos como persona.
- Tendencia a que los demás no le respeten.
- Puede desembocar en agresividad sin ninguna causa aparente.
- Aparición de sentimientos de inseguridad y de falta de autoaceptación.
- Surgen sentimientos de insatisfacción.

(CLERIES, Xavier, 2006)



# ESTILO ASERTIVO

“Expresión de sentimientos, opiniones y pensamientos de manera eficaz”.

- Habilidades de comunicación.
- Respeto de los derechos de los demás.
- Aceptación de sí mismo y respeto por parte de los demás.
- Sentimientos de satisfacción.
- Se incrementa la probabilidad de alcanzar acuerdos satisfactorios, y de éxito en los objetivos.

(CLERIES, Xavier, 2006)



# HABILIDADES

1. **Lugar adecuado:** Mejor en despacho que en pasillo, sentados, al mismo nivel.
2. **Momento adecuado:**
  - Emocionalmente: Evitar momentos de tensión, alteración, interferencias.
  - Disponer de tiempo: Sin prisas, con tiempo suficiente.
3. **Preguntas abiertas** (no dar por supuesto): *¿Cómo ves tú la situación? ¿Qué creéis que es lo mejor para vuestro hijo? ¿Queréis comentarme algo? ...*
4. **Escuchar activamente:**
  - Preguntar: Para aclarar, explorar, identificar creencias erróneas, ...
  - Repetir la idea de lo que la persona verbaliza como preocupación.
  - Clarificar ideas o creencias..
  - Devolución (feed-back) verbal y no verbal para que la otra persona pueda ver que se le escucha activamente.
5. **Empatizar:**
  - Practicando la escucha activa.
  - Imaginándonos lo que está contándonos, cómo se siente.
  - Haciendo ver a la otra persona que entendemos cuánto y cómo le afecta la situación que nos está contando.



# HABILIDADES

6. **Pedir opinión:** *¿Qué os parece? ¿Qué opinas de esto?*
7. **Declaración en primera persona: Mensajes YO:**
  - Pensamientos: *Creo que... Me da la impresión que... En mi opinión...*
  - Preocupación: *Me preocupa que...*
  - Deseos: *Me gustaría que... Me gustaría pedirnos que...*
  - Sentimientos: *No me gusta cuando... Me siento muy incómoda si... Me gustó muchísimo cuando...*
8. **Acuerdo parcial:** *Tienes razón cuando dices que..., sin embargo me gustaría decirnos que...*
9. **Información en sentido positivo:** *Creo que es muy importante que estemos hablando de ello Hemos avanzado en... Hay ... cosas que van bien.*
10. **Lenguaje adaptado** (entendible y claro).
11. **Expresión no verbal:** Mirar a los ojos, acompañar con gestos de asentimiento, expresión emocional, sonrisa y gesto amable, ...



# DESARROLLO DE LA ENTREVISTA INDIVIDUAL

1. Antes de la entrevista.
2. Inicio.
3. Desarrollo.
4. Finalización y cierre.
5. Registro y evaluación.



# 1) ANTES DE LA ENTREVISTA

- Repasar la información que tienes sobre la persona entrevistada.
  - Sobre el/la niño/a.
  - Notas de la entrevista anterior.
- Prepara el material que puedas necesitar (anotaciones, registros, trabajos...).
- Mejor datos objetivos (descripciones, ejemplos) que valoraciones o impresiones.
- Elaborar un esquema del posible desarrollo de la entrevista.
- Buscar un espacio adecuado (ambiente agradable).
  - ¿En el misma aula?
- Puntualidad para empezar y para terminar.
  - Da imagen de seriedad y de respeto.
- Mentalizarse de que se va a escuchar, no sólo a comunicar.

## 2) INICIO DE LA ENTREVISTA

- Acogida: Saludo o recepción, del modo lo más cálido posible.
- Crear un clima de confianza:
  - Comentario trivial (o anécdota) para romper el hielo.
- Introducción a la entrevista:
  - Explicar el objetivo, de qué se quiere hablar, de cuánto tiempo se dispone...
  - Preguntar si se está de acuerdo en lo anterior (para formalizar el vínculo en la entrevista).
- Hacer referencia a los contactos anteriores (si los ha habido) para ubicar dentro del proceso: Resumirlos brevemente.
- Centrar el tema: Introducirlo, describiendo la información y datos necesarios.







# 3) DESARROLLO DE LA ENTREVISTA

- Centrarse en el tema de la entrevista.
  - Describir la situación: Aportar datos e información necesarios.
  - Utilizar un lenguaje directo y sencillo.
- Preguntas durante la entrevista:
  - Cuidar que estén relacionadas con los objetivos propuestos.
  - Mejor abiertas (en general): *¿Qué crees, por qué te parece que, qué harías si, qué te molesta, cómo te sientes...?*
  - Si hay preguntas delicadas o que pueden crear conflicto, hacerlas cuando se haya creado el vínculo, situado bien el tema... Evitar lanzarlas al inicio de la conversación, “en frío”.
- Ante los problemas o situaciones conflictivas: No bloquearse con ellos, buscar soluciones:
  - Analizar y fragmentar el problema (evitar el “todo es un problema”).
  - Valorar alternativas.
  - Dialogar de cara a elegir la alternativa mejor o menos mala.

# 3) DESARROLLO DE LA ENTREVISTA

## ■ Escucha activa

- Repetir la idea de lo que la persona verbaliza como preocupación.
- Preguntar: Para aclarar, explorar, identificar creencias erróneas.
- Clarificar ideas o creencias.
- Preguntas abiertas.
- Silencios.
- Expresión no verbal: Mirar a los ojos, acompañar con gestos de asentimiento, expresión emocional, posible contacto físico, ...
- Devolución (feed-back) verbal y no verbal para que la otra persona pueda ver que se le escucha activamente.





# 3) DESARROLLO DE LA ENTREVISTA

## ■ Empatía

- Practicando la escucha activa.
  - No evitando entrar en temas complicados (emociones).
  - Preguntando para aclarar, conocer lo que sabe, siente ...
- Imaginándonos lo que está contándonos el paciente:
  - Lo que le ocurre.
  - Cómo se está sintiendo.  
*(¿Cómo me sentiría yo si me ocurriera lo que me está contando?)*
- Haciendo ver a la otra persona que entendemos cuánto y cómo le afecta la situación que nos está contando:
  - Con nuestras propias palabras.
  - Con el lenguaje no verbal (principalmente la cara).
  - Expresando emociones.
  - Mostrando disponibilidad.



## 4) FINALIZACIÓN Y CIERRE

- Hacer un aviso cuando se está terminando el tiempo de la entrevista.
  - *Estamos acabando.*
- Dar la oportunidad a la otra persona de cerrarla.
  - *¿Quieres añadir algo más?*
- No aceptar un giro radical en la entrevista. Si es necesario, marcar otro encuentro para ello.
- Hacer un resumen de:
  - Lo tratado.
  - Los acuerdos y compromisos obtenidos por ambas partes.
- Despedida:
  - Explicitarla, sobre todo si es difícil cortar o terminar.
    - *Bueno, terminamos aquí. Hasta el próximo encuentro, que será...*
  - Procurar una despedida cordial.
- Emplazar al siguiente contacto individual.
- Recordar cómo contactar contigo, animar a ello.



## 5) REGISTRO Y EVALUACIÓN

- Registrar, si es posible justo al terminar:
  - Datos, puntos tratados y/o acuerdos.
  - Impresiones y reflexión personal (separarlos de lo anterior).
- Realizar una evaluación para comprobar si se han alcanzado los objetivos propuestos.
  - Puede hacerla el/la educador/a individualmente.
  - Mejor, si se dan las circunstancias para ello, con las personas que hayan intervenido.



# ENTREVISTA INDIVIDUAL: CONDICIONES Y ESTRATEGIAS

1. Crear un clima que facilite la interrelación y comunicación. Para ello es importante:
  - Preparar la entrevista.
  - Analizar previamente los datos del niño/a.
  - Disponer de un ambiente lo más agradable posible.
  - Explicitar al comienzo de la entrevista el objetivo de la misma.
2. Manifestar una actitud comprensiva y empática: Esto supone:
  - Ponerse en el lugar de los padres.
  - Ser consciente de que, como educador/a, se tiene un conocimiento parcial del niño/a.
  - Tener presente que suele ser verdad que los padres «quieren lo mejor para sus hijos».
  - Dejar que los padres se expresen con libertad.



# ENTREVISTA INDIVIDUAL: CONDICIONES Y ESTRATEGIAS

3. Centrarse en el tema de la entrevista y utilizar un lenguaje directo y sencillo. Para lograrlo:
  - Cuidar que las preguntas que se formulen se relacionen con los objetivos previstos.
  - Postergar la entrevista, cuando la actitud de los padres sea agresiva, la situación incómoda o no se pueda avanzar.
  - Hacer las preguntas más delicadas a mitad de entrevista y no al principio.
  
4. Ayudar a clarificar la situación, no imponer la solución. (Siguiendo las pautas de la entrevista motivacional).



# ENTREVISTA INDIVIDUAL

El/la educador/a en la entrevista con los padres debe evitar:

- Erigirse en juez de la situación.
- Convertir la reunión en un interrogatorio.
- Querer controlar la situación totalmente.
- Limitarse a dar información.
- Demostrar su preocupación por el problema como si fuera algo irresoluble.
- Pretender hallar culpables de las situaciones negativas.
- Identificarse con el niño/a y rechazar a los padres, o a la inversa.
- Exteriorizar prisa.
- Tratar de conseguir demasiado en una sola entrevista.





# ENTREVISTA INDIVIDUAL

## **Durante la entrevista:**

- El/la tutor/a puede realizar una síntesis de datos personales y ambientales sobre el/la alumno/a y confrontar con los padres sus propios puntos de vista.
  - La familia puede conocer información nueva (“abrir los ojos”).
  - Pueden darse cuenta de que ciertos datos que les preocupan de su hijo/a pueden ser normales respecto a la edad en que se encuentra.

## **Al terminar la entrevista, el/la tutor/a debe hacer:**

- Un resumen de lo tratado.
- Un resumen de los acuerdos y compromisos obtenidos.
- Procurar una despedida cordial.
- Emplazar al siguiente contacto individual.
- Recordar cómo contactar con él/ella, animar a ello.
- Realizar una evaluación para comprobar si se han alcanzado los objetivos propuestos.
  - Esta evaluación puede hacerla el tutor individualmente.
  - Mejor, si se dan las circunstancias para ello, con las personas que hayan intervenido.

Valorar en determinadas situaciones la conveniencia de **remitir a los padres a un especialista**, en primer lugar el orientador del centro escolar.



# DIFERENTES CONTEXTOS O ESCENARIOS

- Comunicar aspectos desagradables.
- Hacer un crítica y/o pedir un cambio.
- Recibir una crítica.
- Ayudar a los padres a posicionarse. Dar pautas.
- Afrontar la hostilidad.
- Abordar situaciones graves.

# OBJETIVOS EN LA REUNIÓN DE PADRES Y MADRES

- Es fundamental tener claro cuál es el objetivo, antes de plantear una reunión.
- Posibles objetivos:
  - Inicio de curso: Informar sobre cómo va a funcionar todo durante el curso o el ciclo.
  - Final de curso: Informar sobre cómo se ha desarrollado el curso, cómo ha sido la clase, etc.
  - Dar formación a los padres (charla, tratar un tema).
  - Recabar información de los padres sobre su visión de la marcha del curso, sobre un tema...
  - Plantear un problema de cara a buscar soluciones conjuntas.
  - Implicar a los padres en la dinámica del grupo o de la clase.
  - Conseguir padres o madres para distintas actividades o apoyos.
  - ...





# ALGUNAS DIFICULTADES EN LA COMUNICACIÓN CON EL GRUPO DE PADRES O MADRES

Señalad dificultades que surgen en las reuniones de grupos de padres y madres

- En la preparación.
- Por parte de los padres/madres.
- Por parte de las educadoras.
- Respecto al desarrollo o dinámica de la reunión.
- ...

# ALGUNAS DIFICULTADES EN LA COMUNICACIÓN CON EL GRUPO DE PADRES O MADRES

## ■ Antes de la reunión:

- Convocatoria poco clara: Datos ambiguos, enmascarados...
- Entrega de la convocatoria demasiado pronto o demasiado tarde.
- El papel o convocatoria no llega a casa.
  - Papel no recogido.
  - Correo electrónico no leído.

## ■ En la sala:

- Incomodidad: Mala acústica, luz, temperatura...
- Asientos poco cómodos.
- No posibilidad de hacer un círculo, segundas filas... Si es en aula, sentarse la mayoría al fondo de la sala.

## ■ Durante la reunión:

- Cuchicheos, conversaciones paralelas.
- Prisas en el auditorio.
- No recoger comentarios, sugerencias o gestos significativos.
- No interactuar, sentido unidireccional de la comunicación.
- ...



# HABLAR EN PÚBLICO

Algunos consejos para llevar adelante una reunión de padres y madres





# ANTES DE EMPEZAR...

- Tener claro aquello que se quiere decir:
  - Tener unas ideas nucleares básicas. (En caso de *atasco*, recurrir a ellas)
  - Establecer un orden lógico y sencillo en las ideas.
- Antes de empezar puede ayudarte:
  - Beber agua (manda mensaje de tranquilidad al cerebro, evita sequedad en la garganta).
  - Estar tranquilo/a, sin prisas excesivas, sin correr a última hora.
  - Ponerse cómodo/a: Elegir sentarse o no, moverse o no, iluminación y temperatura adecuadas,...
- Pensamientos positivos a potenciar:
  - *Va a salir bien, porque domino el tema y porque sé comunicarlo.*
  - *No es lo más importante que voy a hacer en mi vida, no depende de ello mi autoestima.*
  - *Si cometo algún error es normal, a todo el mundo le ocurre.*
  - *Quien me escucha o evalúa desea que salga bien, está en el mismo "bando" que yo.*

# CÓMO DIRIGIRSE AL PÚBLICO

- Apoyarse en un soporte (da seguridad):
  - Esquema o guión escrito.
  - Power Point. Otros (Medios audiovisuales...).
- Mirar a la cara al público:
  - Buscar expresiones que den un feed-back positivo.
  - Repartir las miradas, por distintas zonas del auditorio.
- Utilizar la sonrisa, el humor, algún comentario distendido, que transmitan y busquen cercanía o complicidad con quienes escuchan.
- Interactuar con el público, si es posible (preguntar algo, recoger algún comentario):
  - Les da protagonismo y les acerca al tema.
  - Quita presión a quien habla y le permite pensar cómo continuar.
  - Marcando el ritmo: Damos la palabra, pero también la gestionamos, cortamos y seguimos cuando es necesario.







# RESPECTO AL CONTENIDO

- Explicar al inicio el guión de lo que se va a desarrollar (índice):
  - Hacer referencia a él a lo largo de su desarrollo (el público agradecerá saber en qué punto se está, estar orientado).
- Respecto a la expresión y al discurso:
  - Utilizar frases y expresiones sencillas, no rebuscadas.
  - Utilizar un volumen alto, adecuado.
  - Vocalizar al hablar, evitando acelerarse.
  - Marcar ritmos y tonos distintos según el contenido del discurso (evitar ritmos monótonos).
  - Enfatizar o repetir palabras clave o ideas importantes.
  - Sonreír y buscar expresiones faciales relajadas.
- Aprovechar los errores o problemas para buscar la complicidad del público.
  - Reconocer los posibles errores o lagunas.
  - Reconducir los errores como rasgos de humanidad, incluso en clave de humor o con tono distendido.



# CÓMO TERMINAR

- Más vale decir menor cantidad de información con tranquilidad y bien explicada que ir muy deprisa para intentar abarcar todo lo que se tenía pensado contar.
- Potenciar preguntas o aportaciones aclaratorias al final de la intervención.
- Concluir el discurso haciendo un breve resumen y enfatizando las ideas principales desarrolladas.
- Agradecer la atención y/o participación de las personas asistentes.
- Brindarse para aclarar o hablar incluso después de la reunión.
  - Dar datos o modo de contacto.



# EL CONFLICTO



- Conflicto: Fenómeno universal, afecta a todas las personas.
- *Situación de disputa o divergencia en la que hay contraposición de intereses, necesidades y/o valores.*
  - La satisfacción de las necesidades de una parte impide, en principio, la satisfacción de las de la otra.
- No es sólo algo negativo:
  - Surge como consecuencia de la diversidad y la diferencia (entendidos como valores).
  - Es el principal instrumento para la transformación social, para los procesos de cambio y maduración.
  - Oportunidad de aprendizaje: Resolución de conflictos.
- Mediación: Proceso voluntario en el que se ofrece a dos ó mas personas o colectivos en conflicto la oportunidad de reunirse con una tercera persona neutral, para hablar de su problema e intentar llegar a un acuerdo.

(López y Arteaga, 2007)

# CONTEXTOS DE CONFLICTO

## ■ Intrafamiliares.

- En la pareja.
- Padres-hijos/as.



## ■ Escolares.

- Entre niños/as.
- Entre niños/as y educadores/as.
- Entre padres/madres y educadores/as.
- Entre padres/madres.



# ESTRATEGIAS EN MEDIACIÓN

- Foco de la atención del mediador: Examinar toda la producción de las partes (explicaciones, preguntas...).
- Fomentar habilidades de comunicación: Escucha activa, Refraseo, Preguntas abiertas, Mensajes-Yo...
- Evitar propuestas resolutorias prematuras (zanjar el tema sin haber podido llegar al fondo del mismo).
- Animar a tomar en consideración el punto de vista del oponente.
- Valorar todas las posibles elecciones u opciones: Animar a deliberar.

(López y Arteaga, 2007)





# RELACIONARNOS CON FAMILIAS CUANDO HAY PROBLEMAS

- Objetivo: Crear un clima de confianza y colaboración mutuas, de cara a abordar el problema.
- Cuando el motivo de la entrevista es un problema de agresión/violencia: Tener en cuenta que:
  - Es duro para la familia conocer una agresión a su hijo/a y no haber podido hacer nada para protegerle.
  - Es duro reconocer a su hijo/a como agresor/a.
- Estrategias:
  - Acoger, escuchar, comunicarse con la familia.
  - Evitar ponerse a la defensiva.
  - Compartir con la familia su inquietud y su disgusto.
  - Garantizar que se pondrán todos los recursos a nuestro alcance (si procede) para que no vuelvan a ocurrir esos hechos.
  - Ponernos a su disposición.



# RELACIONARNOS CON FAMILIAS CUANDO HAY PROBLEMAS

- Algunas estrategias especialmente importantes:
  - Empatía: Tratar de acoger y compartir lo que está sintiendo la otra persona, y hacerle saber que nos importa.
  - Mensajes Yo: Entiendo... Me gustaría... Me preocupa... Necesito que...
    - *Entiendo que usted está enfadado por lo ocurrido, me gustaría que habláramos de ello, necesito que ...*
  - Dar información: Sobre cómo vamos a abordar nosotros/as el problema, qué necesitamos de ellos/as, etc.
  - Transmitir la postura de tolerancia cero ante faltas de respeto y agresiones.
  - Hacer referencia al protocolo y plan de convivencia del centro.

# ANTE LA HOSTILIDAD DE LA FAMILIA

- Si percibimos tono o gestos irrespetuosos o amenazantes:

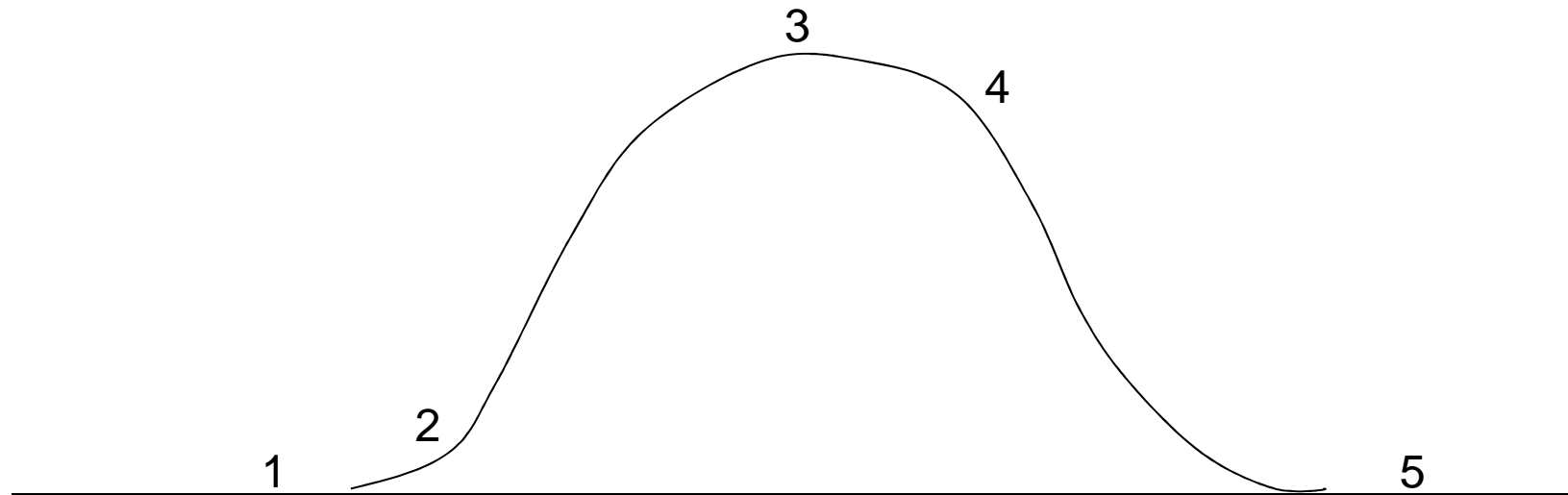


- Pedir verbalmente respeto.
  - Mensaje: *Tenemos que dar ejemplo de buen trato a su hijo/a y al resto de la comunidad educativa.*
- Cortar firme y respetuosamente cualquier comentario ofensivo.
  - Sin levantar el tono o volumen.
  - *De esta forma no vamos a seguir hablando, por lo que nos despedimos hasta otro momento.*
  - *Es mejor que nos reunamos en otro momento, porque hemos comenzado mal.*
- Atender a la familia con algún otro compañero/a (si podemos anticiparlo).
- Autocontrol emocional.
- Entender el ciclo de la hostilidad: En algunas fases es imposible comunicarse.





# FASES DE LA HOSTILIDAD





# REFERENCIAS

- Asesoría para la Convivencia, Gobierno de Navarra.  
<http://www.educacion.navarra.es/portal/Informacion+de+Interes/Asesoria+para+la+Convivencia>
- CLERIES, Xavier (2006). *La comunicación, una competencia esencial para los profesionales de la salud*. Barcelona: Masson. Cap 4, pg. 82-83.
- GARRETA BOCHACA, J. (2008): *Escuela, familia de origen inmigrante y participación*. Revista de Educación, 345. Enero-abril 2008. 133-155.  
[http://www.revistaeducacion.mec.es/re345\\_06.html](http://www.revistaeducacion.mec.es/re345_06.html)
- HERNÁNDEZ PRADOS, M.A. y LÓPEZ LORCA, H. (2006): *Análisis del enfoque actual de la cooperación padres y escuela*. Aula Abierta, 87 (2006) 3-26. <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2583872>
- JIMÉNEZ LEÓN, I. (2008): *La relación familia escuela*.  
<http://www.publicatuslibros.com/bibliotec/libro/la-relacion-familia-escuela/>
- LÓPEZ J.J. y ARTEAGA A. (2007): *El trabajo en el conflicto*. Capítulo 14 del libro *Estrategias para la intervención educativa. Practicum*. (Páginas 239-244). Barcelona: Centro de Estudios Ramón Areces.
- TORÍO LÓPEZ, Susana (2004): *Familia, Escuela y Sociedad*. Aula Abierta, 83 (2004) 35-52.  
<http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1173765>