

García Bacete, F.J. (2006). Las entrevistas con padres. Un instrumento para la comunicación cooperativa cara a cara. *Jankingarriak. Mondragon Unibertsitatea*, 60-61, 24-31.

Publicado en euskera

García Bacete, F.J. (2006). Elkarrizketak gurasoekin. Aurrez aurreko komunikazio kooperatiboa errazteko tresna. *Jankingarriak. Mondragon Unibertsitatea*, 60-61, 24-31.

LAS ENTREVISTAS CON PADRES.

Un instrumento para la comunicación cooperativa cara a cara

Francisco-Juan García Bacete¹

Universitat Jaume I

La relación entre los centros escolares y las familias puede concretarse en diversos tipos de actividades, desde las más institucionales, como la participación en los Consejos Escolares, a las más informales como pueden ser los intercambios de informaciones durante las entradas y salidas del colegio. Padres y profesores también pueden compartir la organización de actividades extraescolares, la participación en comisiones como las de comedor o convivencia, o la difusión de las actividades de las escuelas de padres. Otras acciones son la elaboración de documentos informativos sobre lo que los padres necesitan saber del colegio o la unión de esfuerzos reivindicativos ante la administración educativa como puede ser la lícita aspiración de tener un edificio digno. Estas y otras muchas actividades conjuntas pueden variar en el grado de participación de docentes y de familias, en su periodicidad, en el proceso que se sigue, en las actitudes y capacidades que se expresan, incluso en las metas que se procuran alcanzar. Con todo, la imagen intuitiva que nos viene a todos cuando pensamos en padres y profesores juntos son las reuniones que mantiene un profesor o equipo de profesores con todos los padres de un grupo-clase o las entrevistas entre un profesor y los padres de un niño-a.

Las razones para que esto sea así son ser diversas, todas válidas, y quizás todas ellas se retroalimenten. La mera costumbre, la incompatibilidad horaria que dificulta otras participaciones, el que entiendan unos y otros (profesores y padres) -

¹ Dirección del autor: Departamento de Psicología Evolutiva, Educativa, Social y Metodología. Facultad de Ciencias Humanas y Sociales. Avda Vicente Sos Baynat s/n. Universitat Jaume I. 12071-Castellón. e-mail: fgarcia@psi.uji.es

o crean que los otros piensan así- que el interés de los padres es mayor y a veces se limita a las situaciones en las que el beneficiario directo es el propio hijo, o que tal vez son los únicos mandatos presentes en la legislación.

Así, la participación de los distintos sectores de la comunidad educativa se presenta en los preámbulos de la legislación española más reciente (¡y hay mucha en los últimos años! desde la LODE hasta la LOE, pasando por la LOGSE, la LOCE y otras de inferior rango) como un principio de calidad, pero en el articulado posterior todo el acento se pone en el derecho de los padres a ser informados, “consultados” (oídos) y en el ámbito de la representación en los Consejos escolares. El día a día de las relaciones con las familias en cada centro queda limitado al Plan de Acción Tutorial (PAT) (que no sería poco si también se hablara de la formación de los tutores o de las condiciones organizativas de los centros que potencian la comunicación y la colaboración efectiva entre profesores y padres, por ejemplo), que es regulado en normativa de ámbito autonómico. Así en el Reglamento Orgánico y Funcional de las Escuelas de Infantil y de Primaria de la Comunidad Valenciana (no creemos que sea diferente para otras Comunidades Autónomas) se dice que cada grupo de alumnos tendrá un profesor tutor quien, entre otras funciones, informará a los padres de todo aquello que le concierna en relación con las actividades docentes y con los procesos de enseñanza y aprendizajes de sus alumnos y fomentará la cooperación educativa entre profesorado y los padres. En las instrucciones anuales para la organización y funcionamiento de los colegios que cada año emite la misma Consellería de Educación (se vienen prorrogando de forma ininterrumpida años tras años, con poco cambios, las promulgadas para el curso 97-98) se concreta algo más: el tutor informará por escrito, al menos trimestralmente, a los padres sobre el progreso efectuado por sus hijos y se reunirá con los padres de su grupo, al menos, una vez al trimestre para tratar asuntos de interés general. Asimismo, se entrevistará con los padres por invitación o cuando éstos se lo soliciten. Los tutores dedicarán una hora semanal en el centro a la acción tutorial con el alumnado y las familias.

De lo dicho en el último párrafo, parece desprenderse que las informaciones trimestrales escritas (es decir, los boletines de notas) u orales (reuniones con los padres de su grupo) y las entrevistas con los padres (por invitación del docente o por iniciativa de los padres) durante la hora semanal que todos los tutores deben

dedicar a la acción tutorial (conocida como la hora 26 u horario de visita o de atención a padres) son las tres herramientas básicas sobre las que basar las relaciones entre padres y profesores. Sin duda, pensamos que son tres estrategias muy importantes y poderosas, pero también que profesores y padres deberían recibir más formación y apoyo para poder realizarlas y poder beneficiarse mutuamente. Además, una vez en las escuelas, como opinan Terrón, Alonso y Díez (2003) el problema reside en que los canales oficiales de comunicación establecidos no son efectivos, que entre padres y profesores se detecta una falta de confianza que mina toda posible comunicación positiva y efectiva.

A partir de ahora nos centraremos en las entrevistas entre profesores y padres, fundamentalmente desde el plano de acción del docente. En un primer momento nos detendremos en perfilar lo que entendemos por entrevista, para pasar a continuación a señalar los elementos que debemos considerar en toda entrevista. Finalmente, presentaremos una actividad para enseñar a padres y profesores a aprovechar mejor las entrevistas.

Las Entrevistas: Para qué, por qué y cómo

Como hemos dicho, entre las funciones del tutor figuran la obligación de mantener contactos periódicos con las familias y animar a los padres a que tomen la iniciativa a la hora de solicitarlas. Una entrevista es un vehículo para la comunicación cara-a-cara. Las entrevistas de padres y profesores son una de las oportunidades oficiales que tienen los profesores para hablar con los padres sobre los progresos de sus hijos, sin embargo, muchos profesores y muchos padres salen de estas reuniones sintiéndose muy insatisfechos. Trillo (1999) afirma que la entrevista es el mejor medio que tienen los padres y el profesor para comunicarse. En muchos manuales sobre tutoría podemos leer orientaciones y consejos sobre lo que deberíamos hacer y lo que deberíamos evitar. Román y Pastor (1984) y Asensi y Lázaro (1987) señalan que en la realización de la entrevista deberíamos tener especial cuidado en los diez aspectos siguientes: prepararlas con cuidado, mostrar verdadero interés, exponer las ideas con claridad, respetar la postura de los padres, respetar la intimidad de los padres, actitud comprensiva, actitud de sinceridad, actitud serena, reconocer que no los sabemos todo, guardar el secreto profesional. Estos mismos autores señalan otros diez comportamientos que convendría evitar:

Preparar la entrevistas sin datos concretos, hacer juicios definitivos sobre los alumnos, limitarse a dar información relativa a la marcha académica, pretender encontrar culpables de las situaciones negativas, identificarse con los alumnos y rechazar a los padres (o viceversa), dar la impresión de que se tiene prisa o de que se está incómodo, tratar de conseguir demasiado en una sola entrevista, hablar de los otros niños o compararlo con ellos, hablar de los otros profesores con los padres, repetir información confidencial después de las entrevistas.

A pesar del enorme valor de estas recomendaciones para la practica, entendemos que las cuestiones básicas consisten en autointerrogarnos sobre para qué hacemos las entrevistas (finalidades o metas), por qué las convocamos o aceptamos su realización cuando se nos pide (motivos u objetivos) y cuáles son las directrices que guían todo el proceso de entrevista (principios de funcionamiento).

Las entrevistas pueden responder a diferentes fines, informativos, diagnósticos, terapéuticos, orientativos,... pero en términos generales, estaríamos de acuerdo en afirmar que la META de toda entrevista es compartir información sobre el progreso del alumno o de la alumna y, en su caso, planificar conjuntamente cómo ayudar al niño para que progrese más. Los objetivos responden al motivo o motivos concretos que han llevado a convocar la entrevista (comportamientos inadecuados del alumno, progreso académico acelerado, resultados de evaluación, analizar las vías de participación de la familia,...). La relación de objetivos posibles viene a definir los límites, el campo de actuación de las entrevistas. Se trata de los temas que son o pueden ser objeto de ser tratados en una entrevista. De la misma forma, entendemos que los principios que deben guiar toda entrevista entre profesores y padres son tres:

- 1) Tratar de facilitar, de no entorpecer o bloquear la comunicación con los padres. Hay que procurar asegurar la continuidad de la comunicación con los padres (con los profesores) durante la entrevista (principio de comunicación);
- 2) Que padres y profesores asuman que tienen asuntos, intereses o problemas, en común; sólo asumiendo que lo que le acontece al niño, positivo o negativo, nos ocupa y/o preocupa a unos y otros (principio de comunalidad), nos reconoceremos y daremos entrada a la categoría de lo

mutuo, confianza mutua, respeto mutuo, apoyo mutuo, acuerdo mutuo,...
(principio de mutualidad)

- 3) Entender que la falta de comunicación y/o acuerdos es siempre una responsabilidad compartida entre profesores y padres, que se ven a sí mismos como iguales en la relación, que comparten información, que la comunicación es bidireccional, que se espera que haya reciprocidad entre las partes (principio de reciprocidad).

Más allá de cuanto estamos diciendo, hay que trascender el presente y “asegurar la comunicación futura con los padres”, o lo que es lo mismo, tener una visión global de los efectos que se derivan de las entrevistas. Así, además de los posibles efectos en relación con el objetivo principal por el que se haya convocado, las entrevistas según sean conducidas tienen efectos diferentes en el clima y en el grado de conexión entre escuela y familia. Las entrevistas contribuyen a construir un nuevo "sistema social", en nuestro caso, el que los adultos estén predispuestos a comportarse de forma menos defensiva, menos argumentativa, más colaborativa. Y como el plan se desarrolla sobre la base del consenso de las necesidades y cada cual ha contribuido a crearlo, la "autovinculación" de los participantes también aumenta. Cada uno ve más claro que su parte en el plan es indispensable para el éxito del trabajo de todos. La práctica reiterada de estos principios acaba definiendo un estilo profesional.

De acuerdo con todo ello, nosotros pensamos que una entrevista entre los padres de un estudiante y su profesor ha de ser una *reunión preparada, estructurada y amistosa entre dos o más educadores que sienten una preocupación común para ayudar al alumno*.

Elementos a considerar en una entrevista

Resulta obvio de lo expuesto que para un adecuado desarrollo de las entrevistas conviene considerar un amplio número de cuestiones. Conviene recordar, no obstante, que todos los elementos que vamos a mencionar están al servicio de la meta, principios y objetivos de la entrevista, y son éstos los que acaban perfilando la mejor opción si en cada decisión nos preguntamos ¿contribuye a la meta?, ¿sigue los principios? ¿da respuesta al objetivo propuesto?

Quien convoca o la solicita: El tutor. Otro profesor, previa comunicación al tutor. Los padres.

Convocatoria: Convocarlas con un cierto margen de tiempo. El medio puede ser verbal o por escrito. Procurar comunicar el motivo general que se pretende cubrir (Objetivo) y enviar mensajes explícitos, claros, que la intención es cooperar (Meta, principios).

Alternativas para asegurar la presencia de los padres: Es importante asegurar que los padres han recibido la convocatoria y que pueden asistir. Ponerse previamente de acuerdo en los horarios. Medios: comunicación escrita a través del hijo, con acuse de recibo y confirmando la asistencia (o dificultades). Otros medios son la llamada telefónica, la carta certificada, que el conserje se persone en el domicilio. A veces, realizar una nueva comunicación como recordatorio de la primera.

Asistentes: El tutor debería estar presente siempre. Cuando el convocante es otro profesor, el tutor tiene debería estar presente o estar informado de los contenidos y sentido de la entrevista. No es conveniente que asistan más de 2 profesores: los padres pueden percibirse indefensos, desconfiar, sin garantía de confidencialidad e intimidad. En ocasiones puede ser recomendable la participación de otro profesional (psicólogo, educador social,...). Los padres: cabe tomar una opción sobre el carácter recomendable u obligatorio, según que circunstancias, de la asistencia de ambos padres. El niño-a ¿conveniencia? Parece claro que sí en la entrevista de inicio de curso. En otros casos dependerá del tema y de la edad. En cualquier caso, cabe pensar en su progresiva incorporación y en que si está presente hay que integrarlo en la conversación y hacerle partícipe cada vez más en las cuestiones tratadas, tanto en el análisis como en la búsqueda de soluciones y la adopción de compromisos.

Preparación previa: Es imprescindible que todos los que vayan a participar en una entrevista se preparen para ello. La actividad que proponemos al final del artículo va en esta dirección. Profesores: Cuidar las condiciones espaciales, temporales y materiales. Asegurarse de que no habrán interrupciones por parte de terceros. Poner las bases para que todos usen un estilo de colaboración, que se habrá iniciado en la convocatoria, en entrevistas o reuniones previas. Buscar y tener accesible la información que quiere hacer llegar, representar la situación, anticipar situaciones y soluciones a los problemas que puedan surgir (con/sin alumno). Estudiantes: Hacer discusiones, representación de papeles o ejercicios escritos acerca de cómo

colaborar en las reuniones sobre su educación, clarifica su propio rol en la reunión e incrementa su capacidad para comprender las posiciones de padres y maestros. Para ayudarles a ver la conexión entre sus propias acciones y los informes de su progreso podemos pedirles que simulen boletines de notas y los comparen con los reales, enumerar 2 ó 3 cosas que hacen bien y 2 ó 3 en las que están teniendo dificultades. Padres: ambos padres pueden reunirse previamente entre sí, hacer una representación de papeles que incluya lo que quieren decir al profesor y que es lo que esperan de él. También pueden cumplimentar un breve cuestionario una semana antes para permitir que el profesor conozca algo de las cuestiones o preocupaciones que tienen.

Cuándo: Resulta recomendable entrevistarse con los padres al principio de curso, siempre que se "perciba" algún tipo de dificultad o de cambio, cuando se observa mejoría en los problemas expuestos en entrevistas previas, cuando los padres manifiesten dificultades para seguir el plan acordado, tras cada periodo de evaluación.

Contenido: Se procurará que sean útiles tanto para el tutor como para los padres. Centrarse en el objetivo que la ha motivado. Está contraindicado limitarse a los puntos débiles del alumno. Tampoco tiene por qué limitarse estrictamente a lo escolar o académico.

Inicio de la entrevista: Un posible formato podría ser: El tutor da una información global o bien plantea a los padres una pregunta abierta, tipo ¿Cómo ven a ...? para facilitar el contacto inicial. No permanecer más de 5 minutos en este nivel, pues toda entrevista tiene unos objetivos muy concretos en los que hay que intentar centrarse. El tutor informará del guión de los temas a tratar y preguntará a los padres si quieren incorporar algún otro.

Desarrollo. Dinámica general: Los participantes expresan su percepción de lo que está funcionando bien y de lo que no va tan bien. Sobre la base del consenso, se desarrolla un plan que ayude al niño a persistir en sus comportamientos positivos y a mejorar aquellos aspectos en los que su funcionamiento no es del todo adecuado.

Actitudes: No cortar la iniciativa del interlocutor. No ocupar todo el tiempo el mismo hablante. Mantener una actitud de escucha -sólo se da si se considera que el interlocutor tiene algo que decir-, neutral ante las desavenencias o conflictos entre los padres. Transmitir una imagen lo más positiva del niño, sin tratar de distorsionar la realidad. Solicitar ayuda y ofrecer la colaboración

Registro: El registro de lo acontecido es la base para nuevas entrevistas en las que se realiza el seguimiento de los acuerdos. Es conveniente que registremos al menos los siguientes aspectos: Convocatoria (solicitada por, fecha, nº de convocatorias), fecha de realización, asistentes, temas tratados y acuerdos.

Actividad: Aprovechar al máximo las entrevistas con padres.

La duración de la actividad es de unos 50 minutos. Forma parte de la segunda sesión del Seminario de Profesores del Programa “Comunicación cooperativa en la familia y la escuela” (Forest y García-Bacete, 2006; Vandeslice y García-Bacete, 2006). Una actividad parecida se realiza cuando trabajamos en el Taller con los padres.

Exponga lo siguiente:

Las entrevistas de padres y profesores son una de las oportunidades oficiales que tienen para hablar con los padres sobre los progresos de sus hijos; sin embargo, muchos profesores (¡y también muchos padres!) salen de estas reuniones sintiéndose muy insatisfechos. ¡Incluso hay muchos padres que ni siquiera acuden! Vamos a centrarnos en algunas maneras de animar a los padres a asistir y también vamos a ver cómo aprovechar al máximo el tiempo limitado que tienen ustedes para hablar con los padres en las entrevistas.

Muchas escuelas se han dado cuenta de que, para conseguir que las entrevistas de padres y profesores sean accesibles a todos los padres, tienen que ofrecer servicio de guardería, transporte y horarios amplios. En su opinión, ¿qué es lo que provoca que algunos padres no asistan ni participen en las entrevistas y qué se podría hacer al respecto?

Recoja las respuestas por escrito o anótelas en una transparencia. Si aportan ideas que requieran un trabajo entre los padres y el equipo directivo del centro o cambios en las normas, sugiera que la aporten en la sesión conjunta.

Cuando están en una entrevista, ¿cómo sacarían el máximo partido del tiempo limitado de que disponen? Piensen en uno de sus alumnos. Por favor, júntense con otro profesor que esté cerca de ustedes y contesten a las tres preguntas siguientes, aplicándolas al caso concreto del estudiante en el que han pensado antes y su familia.

Coloque la transparencia “Preguntas sobre las entrevistas con padres ” en el retroproyector y lea las preguntas en voz alta. Pida a su cofacilitador que reparta las copias correspondientes.

Disponen de cinco minutos para responder a estas preguntas por parejas.

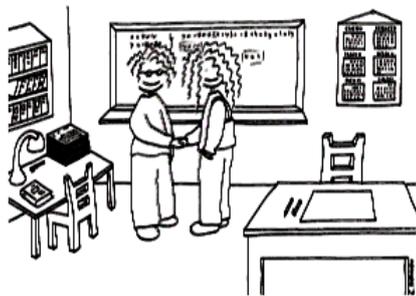
Transcurridos los cinco minutos pregunte si hay algún voluntario que quiera contar lo que ha estado comentando con el compañero. Luego pida que salga otro. Una vez hayan hablado dos o tres parejas, diga:

Ahora simulen que están en una entrevista con un padre, uno de ustedes que haga de padre y el otro de profesor. Prueben a tener delante una lista de las cosas que quieren comunicarle al otro. Siempre que sea necesario, utilicen “mensajes en primera persona ” y técnicas de “escucha activa”. Disponen de diez minutos.

Transcurridos los diez minutos, inicie un pequeño debate sobre lo que han descubierto con esta actividad y cómo les gustaría planificar las futuras entrevistas de padres y profesores.

Preguntas sobre las entrevistas con padres

- ¿Qué quiere comunicarle a este padre?
- ¿Qué espera que este padre le comunique a usted?
- ¿Cuáles son las posibles razones de que este padre no asista a una entrevista o de que la entrevista no sea todo lo provechosa que ambos esperaban?



Otras actividades que se proponen en el programa y están directamente relacionadas con las entrevistas son: 1) Taller de padres: “Como ofrecerse como padre voluntario para participar” (5ª sesión) y “Cómo afrontar las acusaciones, las críticas y los conflictos” (7ª sesión). En el Seminario de profesores: “Guía para

tratar con padres voluntarios” (3ª sesión) y “Cómo afrontar las acusaciones, las críticas y los conflictos” (3ª sesión).

Otros documentos de apoyo pueden resultar interesantes. Las entrevistas no siempre son amistosas. Viña (1999) proporciona una guía para entrevistas erizadas. En ocasiones es aconsejable la presencia de un facilitador. Esta es la propuesta de las entrevistas entre la familia y la escuela enfocadas en la resolución de problemas (Weiss y Edwards, 1992). Un tipo especial de entrevistas son aquellas en la que interviene el psicopedagogo, y que el grupo de trabajo sobre las relaciones familia-escuela de los Equipos de Asesoramiento Psicopedagógico de Catalunya (2000) definió como herramienta de cambio para el asesoramiento. Los formatos audiovisuales pueden ser muy interesantes para observar, analizar los comportamientos y mejorar las habilidades de comunicación Terrón, Alfonso y Díez (2003) han elaborado un vídeo en el que se puede observar una entrevista entre un profesor y una madre, que sigue tres estilos comunicativos diferentes, agresivo, inhibido y asertivo.

Referencias Bibliográficas

- Román, J. M. y Pastor, E. (1984). *La tutoría. Pautas de acción e instrumentos útiles para el profesor-tutor*. Barcelona: Ceac.
- Lázaro, A. y Asensi, J. (1987). *Manual de orientación escolar y tutoría*. Madrid: Narcea.
- Forest, C. y García-Bacete, F.J. (2006). *Comunicación cooperativa entre la familia y la escuela*. Valencia: Nau Llibres.
- Terrón, E. Alfonso, C y Díez, E. (2003). Construir la comunicación entre la familia y la escuela como una relación de confianza. En Alfonso y otros. *La participación de los padres y madres en la escuela* (pp. 115-125). Barcelona: Graó Editorial.
- Trillo, A. (1999). Para que funcione una entrevista con padres. *Padres y maestros*, 241, 34-37.
- Vanderlisse, V.J. y García-Bacete, F.J. (2006). *Comunicación para la potenciación. Un manual de técnicas de enseñanza potenciadas para facilitadores*. Valencia: Nau Llibres.
- Viña, S.G. (1999). Guía mínima para entrevistas erizadas. *Padres y maestros*, 241, 39-40.
- Weiss, H.M. y Edwards, M.E. (1992): The family-school collaboration project: Systemic interventions for school improvement. En S. L. Christenson y J. C. Conoley (Eds.), *Home-School Collaboration. Enhancing children's academic and social competence* (pp. 215-243). Washington, DC: NASP.