



Las entrevistas con madres, padres y apoderados son una de las labores cotidianas de los docentes, presentándose como un espacio clave a la hora de comunicar el desempeño del estudiante, sus fortalezas y aspectos que requieren ser reforzados. Sin embargo, esta instancia puede ser percibida como una actividad compleja y en ocasiones generar ansiedad en ambas partes.

La planificación de la entrevista y el uso asertivo del lenguaje pueden ayudar a que su desarrollo sea desde la escucha mutua y la empatía, pudiendo formar un diálogo que permita el trabajo colaborativo. A continuación se presentan algunos aspectos a tener en cuenta a la hora de planificar la entrevista de apoderados.

Principios para entrevistas con madres, padres y apoderados

Isidora Cortese (2016)¹.

Las entrevistas e interacciones con los padres y apoderados constituyen un espacio privilegiado para el trabajo colaborativo familia-escuela, permitiendo que se aborden temáticas puntuales del estudiante en relación a su aprendizaje, su conducta, logros y dificultades. Fortalecer este vínculo es un importante desafío de la escuela, considerando que los apoderados constituyen aliados estratégicos para el trabajo docente y el quehacer educativo.

Teniendo en cuenta la relevancia de estas instancias, conviene tener presente los siguientes principios para lograr una relación fluida y de cooperación:

1. Iniciar la entrevista con una “fase social”: al inicio dejar 5 minutos para romper el hielo y hacer sentir cómodos a los padres. El objetivo es establecer un ambiente de seguridad y respeto. Algunas estrategias pueden ser, por ejemplo:

- ✓ Ofrecer un vaso de agua o lo que se considere pertinente como gesto de bienvenida y acogida.
- ✓ Preguntar cómo están, indagando brevemente cómo está la vida familiar o el estado de ánimo con el que viene el apoderado a la entrevista.

2. Considerar el estado emocional del apoderado: el estado de ánimo del apoderado o docente puede ser un factor determinante

¹ **Para citar este documento:** Cortese, I. (2016). *Principios para entrevistas con madres, padres y apoderados*. Ficha VALORAS, P. Universidad Católica de Chile. Disponible en Centro de Recursos VALORAS: www.valoras.uc.cl

para el curso que tome la reunión, pudiendo contribuir o dificultar la relación entre ambas partes. Es por ello que es fundamental que el profesor tome consciencia de su propio estado de ánimo para controlarlo y que ponga atención en las emociones con las que viene el apoderado. Muchas veces basta con que el apoderado sienta que es escuchado y comprendido, para que pueda liberar algunas emociones o bien hacerse consciente de ellas.

3. Mantener el foco en lo positivo: siempre comenzar con aspectos positivos del niño o niña, y/o del mismo apoderado. Durante la entrevista, reconocer y reforzar los puntos donde se desenvuelve con facilidad el estudiante, poniendo énfasis en las capacidades del niño y de la familia. Esto ayuda a que el apoderado se relaje y tenga una disposición positiva a la hora de recibir el mensaje que se quiere entregar. Para ello se recomienda:

- ✓ Antes de la reunión tener identificados aspectos positivos del estudiante y su familia.
- ✓ Evitar comentarios descalificadores, juicios tajantes y sermones.

Ejemplos:

- *“Buenos días, que bueno que pudo hacerse el tiempo para venir, le agradezco mucho su presencia. ¿Cómo ha estado?”.* Comentarios de este tipo son importantes de decir incluso si han llegado tarde o si han cancelado esta reunión en el pasado. Es importante rescatar lo que ahora está funcionando bien.
- *“Lo primero es contarle que su hijo/a es un niño/a muy sociable, tiene muchos amigos. Además, tiene muchas habilidades para el deporte/arte/música. Lo hemos visto participar en forma muy entusiasta en este tipo de actividades y creemos que podría ser positivo para él potenciar esta habilidad de alguna manera. ¿Habían notado esto ustedes en la casa? ¿De dónde creen que viene este gusto por el deporte/arte/música?”.* En esta viñeta, se destacan los recursos del estudiante y su familia. Esto ayuda a crear un clima de mayor

confianza y distender el ambiente. Así mismo, genera una predisposición y ánimo positivos para participar en la entrevista.

4. Poner énfasis en los intereses comunes, más que en las diferencias: el principal interés que tienen tanto el profesor como el apoderado es el bienestar y progreso del estudiante. Sin embargo, a veces el docente puede sentir que la familia no está comprometida y, por su parte, los padres pueden sentir que el profesor no tienen real interés en el caso particular de su hijo. Es común exigir mayor compromiso del otro, olvidando que apoderado y profesor están en la misma vereda. Cuando las personas nos sentimos criticadas o incomprendidas, nuestra actitud es de defensa y rechazo, lo que daña la relación e impide un trabajo colaborativo. Para superar esta barrera, es útil estar atento a nuestras propias reacciones defensivas así como expresar a lo largo de la entrevista compromiso con el estudiante, demostrando verdadero interés y afecto hacia el estudiante.

- ✓ *Demostrar que conocemos al niño y somos capaces de ver aspectos positivos en él.*
- ✓ *Nunca enjuiciar a los padres dando mensajes de que no cumplen con su labor o que no demuestran suficiente compromiso con el aprendizaje y desarrollo de sus hijos.*

5. Mantener una actitud de escucha activa y verificar que hemos comprendido correctamente: sentirse escuchado es la base de una buena comunicación y genera deseo de mantenerse en ella. La comunicación no verbal o corporal es el primer indicador que nos dice si la persona está prestando atención. Luego, las respuestas e intervenciones de la persona nos confirman si realmente ha escuchado. Para lograr una buena comunicación con los padres es muy importante que nos preocupemos por mantener una postura corporal de escucha,

mirar a los ojos y hacer gestos que demuestren nuestra atención. Así mismo, preguntar, intervenir o parafrasear el mensaje del apoderado, ayuda a profundizar y a confirmar si estamos comprendiéndolo.

- ✓ *Demostrar que toda nuestra atención está puesta en los padres.*
- ✓ *Cuando los padres estén hablando, evitar escribir, revisar documentos o cualquier otra actividad que aparte nuestra vista de ellos por mucho rato.*
- ✓ *Evitar entrar y salir de la sala donde se efectúa la entrevista o interrupciones externas.*
- ✓ *Dejar el celular en silencio y no contestar o mirar el teléfono durante la entrevista.*

6. Realizar preguntas abiertas, genuinas y que inviten a reflexionar o profundizar en los problemas tratados: el objetivo de la entrevista con apoderados es lograr una alianza con ellos y para eso necesitamos crear un clima de comprensión y respeto. Las preguntas son una muy buena forma de generar el clima adecuado, dando la posibilidad de abrir temas, profundizar en ellos y generar intercambios, a diferencia de cuando prevalecen los juicios donde se pierde la oportunidad de dialogar. Es por ello, que las preguntas deben ser abiertas, invitando a reflexionar de manera conjunta sobre un determinado tema. Es muy importante que sean preguntas reales y que no escondan juicios. Por ejemplo, una pregunta como *“¿por qué cree que su hijo es flojito para las matemáticas?”* contiene un comentario descalificador y cierra el diálogo. Una mejor pregunta podría ser: *“¿Por qué cree que a su hijo no le gusta mucho trabajar en matemática?”*.

- ✓ *Mantener durante la entrevista una actitud de “comprender” y buscar más información sobre los temas que nos preocupan y no sólo de dar a conocer nuestra opinión a los padres.*

- ✓ *Evitar preguntas que en realidad son una opinión.*

7. Buscar una construcción conjunta del problema: para involucrar a los padres en el problema que preocupa al profesor, es fundamental que la definición del problema se construya en conjunto y que no sólo sea una conclusión por parte del profesor. Para esto es útil privilegiar las preguntas por sobre los juicios o declaraciones.

- ✓ *Siempre preguntar a los padres cómo ven ellos el problema e indagar en cuáles son sus preocupaciones.*
- ✓ *Buscar en conjunto posibles soluciones o formas de apoyar desde la casa y desde el colegio.*

Ejemplo:

“También le invitamos a esta reunión porque estamos un poco preocupados por algunos comportamientos de su hijo”. ¿Cómo lo han visto en la casa? (dar tiempo para responder). Acá en el colegio hemos notado que, si bien se concentra mucho cuando está interesado/a en algo, también se irrita con bastante facilidad cuando las cosas no le resultan y puede terminar rompiendo su trabajo o el de los compañeros, o incluso agrediendo a sí mismo o a otros. ¿Habían notado algo así en la casa o en otros contextos?, ¿Por qué cree ud. que su hijo podría estar actuando de esta forma en el colegio?, ¿Ud. cree que hay algo que le preocupa o lo tiene angustiado? ¿Cómo cree que podríamos ayudarlo desde el colegio y desde la casa?” Este es el mensaje que más nos preocupa y por el cual quisiéramos lograr un trabajo junto a los padres. Es fundamental buscar aspectos positivos que podamos decir junto con aquellos aspectos que nos preocupan. También es importante hacer preguntas para que la reunión no se transforme en un monólogo o un sermón. De esta forma también podemos obtener información de cómo los padres perciben esta situación, y así construir una definición del problema compartida por ambas partes.

8. Asertividad y empatía para plantear ideas y contestar preguntas difíciles o actitudes desafiantes: A lo largo de la entrevista, y en general en la relación con los apoderados, se

pueden generar momentos de tensión. A veces los padres vienen con emociones que dificultan el diálogo y nos podemos poner a la defensiva. Ante esto, es fundamental mantener la calma y recordar que, aunque no parezca, estamos en la misma vereda que ellos. Luego, debemos intentar re-direccionar esa carga negativa que estamos recibiendo y plantear a los padres nuestros sentimientos en forma respetuosa, promoviendo comprensión hacia nosotros por parte de ellos.

Por ejemplo, una respuesta poco asertiva o conflictiva podría ser: “Yo no le voy a aguantar que me trate de esta manera”. Una respuesta más adecuada y respetuosa podría ser: *“Entiendo que está molesto por el bajo rendimiento de Juanito/a, pero la forma en que me lo está diciendo me hace sentir incómodo y descalificado, siendo que mi mayor interés es el progreso de su hijo/a”*. La asertividad o capacidad de comunicarse desde la empatía, es una habilidad difícil de lograr. No se trata simplemente de poner límites y decir lo que no me gusta, si no que se trata de promover la “simpatía” del otro por nuestros sentimientos.

Aquello sólo se puede lograr con un trato muy respetuoso y delicado.

- ✓ *Para evitar una escalada de violencia nunca se debe devolver la agresión con más agresión.*
- ✓ *Recordar que el profesor es quien lidera la entrevista y que, en gran parte, de sus actitudes va a depender el curso y el tono que tome la entrevista. Mantener la calma, tomar distancia y adoptar una actitud de conciliación es la base para un diálogo comprensivo y respetuoso.*

9. Finalizar con compromisos de ambas partes para apoyar la superación de los problemas: Una entrevista donde sólo se comentan problemas nos deja con la sensación de que las cosas no andan bien, por eso es muy importante ir buscando soluciones en conjunto y definir compromisos en conjunto para ambas partes para apoyar la solución de los problemas.

- ✓ *Evitar dar instrucciones a los padres de lo que deben hacer.*
- ✓ *Preguntar a los padres qué ideas tienen para apoyar al estudiante en la casa y si es que ven posibles apoyos desde el colegio. Aquí es importante ir chequeando con ellos la factibilidad real de aplicar esas ideas.*

10. Pedir apoyo cuando se considere necesario: algunos padres y niños nos resultan más difíciles que otros. Cuando nos sintamos con pocas herramientas o preocupados de cómo pueda salir una entrevista con apoderados, es bueno planificar ese encuentro previamente con apoyo de el/la Coordinador/a de Ciclo, UTP o Director/a. Eso nos ayudará a conocer la postura del colegio frente a los temas que nos preocupan y contar con el respaldo de la institución.

✓ *Nunca ir a una entrevista con apoderados sobre la que tenemos dudas o preocupación por lo que puede pasar, sin haberlo conversado antes con algún miembro del equipo directivo.*



Preguntas para la reflexión

- 1) ¿Qué beneficios concretos podría tener tu estudiante cuando logras un trabajo colaborativo con sus apoderados?
- 2) ¿Cuáles son las habilidades sociales que debería desarrollar personalmente para realizar una enriquecedora entrevista de apoderados?
- 3) ¿Qué cambios se pueden implementar a las entrevistas que has hecho hasta ahora?

