

# PSICOLOGÍA

Cristina HERAS ELIZALDE

COMUNICACIÓN EFICAZ ENTRE  
FAMILIA Y ESCUELA

TFG/*GBL* 2013



Facultad de Ciencias Humanas y Sociales  
Giza eta Gizarte Zientzien Fakultatea

Grado en Maestro de Educación Infantil  
/

*Haur Hezkuntzako Irakasleen Gradua*



**Grado en Maestro en Educación Infantil**  
**Haur Hezkuntzako Irakasleen Gradua**

Trabajo Fin de Grado  
Gradu Bukaerako Lana

***COMUNICACIÓN EFICAZ ENTRE FAMILIA Y  
ESCUELA***

Cristina HERAS ELIZALDE

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y SOCIALES  
GIZA ETA GIZARTE ZIENTZIEN FAKULTATEA

**UNIVERSIDAD PÚBLICA DE NAVARRA**  
**NAFARROAKO UNIBERTSITATE PUBLIKOA**

**Estudiante / Ikaslea**

Cristina HERAS ELIZALDE

**Título / Izenburua**

Comunicación eficaz entre familia y escuela

**Grado / Gradu**

Grado en Maestro en Educación Infantil / Haur Hezkuntzako Irakasleen Gradua

**Centro / Ikastegia**

Facultad de Ciencias Humanas y Sociales / Giza eta Gizarte Zientzien Fakultatea  
Universidad Pública de Navarra / Nafarroako Unibertsitate Publikoa

**Director-a / Zuzendaria**

Alfonso ARTEAGA OLLETA

**Departamento / Saila**

Psicología y Pedagogía/Psikologia eta Pedagogia

**Curso académico / Ikasturte akademikoa**

2012/2013

**Semestre / Seihilekoa**

Primavera / Udaberrik

## **Agradecimientos**

Me gustaría agradecer al personal docente de la Escuela Infantil Valle de Egüés III de Sarriguren, y en especial a Juan Miguel y Nerea, la información proporcionada para poder hacer más completo mi trabajo.

También agradezco a mi director, Alfonso Arteaga, el apoyo y la ayuda prestados en la elaboración de este Trabajo Final de Grado.



## Preámbulo

El Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, modificado por el Real Decreto 861/2010, establece en el Capítulo III, dedicado a las enseñanzas oficiales de Grado, que “estas enseñanzas concluirán con la elaboración y defensa de un Trabajo Fin de Grado [...] El Trabajo Fin de Grado tendrá entre 6 y 30 créditos, deberá realizarse en la fase final del plan de estudios y estar orientado a la evaluación de competencias asociadas al título”.

El Grado en Maestro en Educación Infantil por la Universidad Pública de Navarra tiene una extensión de 12 ECTS, según la memoria del título verificada por la ANECA. El título está regido por la *Orden ECI/3854/2007, de 27 de diciembre, por la que se establecen los requisitos para la verificación de los títulos universitarios oficiales que habiliten para el ejercicio de la profesión de Maestro en Educación Infantil*; con la aplicación, con carácter subsidiario, del reglamento de Trabajos Fin de Grado, aprobado por el Consejo de Gobierno de la Universidad el 12 de marzo de 2013.

Todos los planes de estudios de Maestro en Educación Infantil se estructuran, según la Orden ECI/3854/2007, en tres grandes módulos: uno, *de formación básica*, donde se desarrollan los contenidos socio-psico-pedagógicos; otro, *didáctico y disciplinar*, que recoge los contenidos de las disciplinas y su didáctica; y, por último, *Practicum*, donde se describen las competencias que tendrán que adquirir los estudiantes del Grado en las prácticas escolares. En este último módulo, se enmarca el Trabajo Fin de Grado, que debe reflejar la formación adquirida a lo largo de todas las enseñanzas. Finalmente, dado que la Orden ECI/3854/2007 no concreta la distribución de los 240 ECTS necesarios para la obtención del Grado, las universidades tienen la facultad de determinar un número de créditos, estableciendo, en general, asignaturas de carácter optativo.

Así, en cumplimiento de la Orden ECI/3854/2007, es requisito necesario que en el Trabajo Fin de Grado el estudiante demuestre competencias relativas a los módulos de formación básica, didáctico-disciplinar y practicum, exigidas para todos los títulos universitarios oficiales que habiliten para el ejercicio de la profesión de Maestro en Educación Infantil.

En este trabajo, el módulo *de formación básica* está presente a lo largo de todo el trabajo a través de varias de sus competencias como: crear y mantener lazos de comunicación con las familias, conocer las funciones del tutor o la tutora en la relación con las familias, colaborar y promover en acciones con las familias, valorar las buenas relaciones con las familias, y conocer la evolución histórica de la institución familiar. En especial aparecen reflejadas en el punto 1, argumentando la importancia que tiene la implicación de la familia en los centros escolares para poder incidir eficazmente en el proceso educativo. También se incluyen datos acerca del trabajo en equipo con otros profesionales que permiten concretar acciones respecto al trabajo con las familias.

El módulo *didáctico y disciplinar* se concreta principalmente en los puntos 1.3 y 1.4 donde están descritas las pautas para conocer y dominar las técnicas de expresión oral, así como conocer los diferentes registros y usos de la lengua. En el presente trabajo también se le da especial importancia al uso adecuado del lenguaje verbal y no verbal en las relaciones con las familias.

Asimismo, el módulo *practicum* nos ha permitido conocer los procesos de comunicación, dominando las destrezas y habilidades necesarias en las interacciones con las familias, para fomentar un clima que facilite el diálogo y la comunicación eficaz con estas. Estas competencias se ven reflejadas especialmente en los puntos 1.3 y 1.6 del trabajo.



## **Resumen**

En este trabajo se realiza una revisión acerca de las diferentes formas de participación existentes entre familia y escuela, así como una recopilación de las principales habilidades comunicativas que deben tenerse en consideración para lograr una comunicación eficaz entre ambas instituciones. Resulta contradictorio el hecho de que algunas familias deleguen toda la educación de sus hijos e hijas en las escuelas, sin conocimiento sobre lo que en ellas se hace, convirtiéndose en clientes exigentes que ponen en tela de juicio la labor del profesorado. En este sentido, se debe entender la función educativa coordinada de los padres y las madres y de los centros educativos como imprescindible para conseguir la adecuada formación del alumnado, resultando indispensable la colaboración entre ambas, partiendo de los valores de respeto, implicación y confianza.

*Palabras clave:* familia; escuela; participación; estrategias de comunicación; comunicación eficaz.

## **Abstract**

This paper is a review about the different forms of participation between families and schools, as well as a summary of main communication skills that should be taken into account for effective communication between these institutions. It is a contradiction the fact that some families delegate all the education of their children in schools, without knowledge of what is being done in them, and later question the work of teachers and demand responsibilities. On this point, we must understand the coordinated educational role of parents and schools as essential for the proper education of students. Besides, it is indispensable the collaboration based on the values of respect, involvement and trust between both.

*Keywords:* family; school; participation; communication skills; effective communication.



## Índice

|  |           |
|--|-----------|
| <b>Introducción</b>  | <b>1</b>  |
| <b>1. Revisión teórica</b>   | <b>5</b>  |
| 1.1. Importancia de la participación de la familia en la escuela   | 5         |
| 1.2. Modelos comunicativos en la familia y en la escuela   | 10        |
| 1.3. Estrategias y habilidades de comunicación   | 15        |
| 1.3.1. Los objetivos en la comunicación  | 15        |
| 1.3.2. Elementos que facilitan y dificultan la comunicación  | 15        |
| 1.3.3. Comunicación verbal y no verbal   | 16        |
| 1.3.4. Estilos comunicativos : estilo asertivo   | 18        |
| 1.3.5. Habilidades asertivas de comunicación   | 20        |
| 1.3.5.1. Escucha activa  | 20        |
| 1.3.5.2. Mensajes yo   | 21        |
| 1.3.5.3. Empatía   | 22        |
| 1.3.5.4. Preguntas abiertas  | 22        |
| 1.4. La comunicación en la resolución de conflictos  | 23        |
| 1.5. Participación e implicación de las familias en los centros educativos                                 | 28        |
| 1.6. Formas de participación   | 32        |
| 1.6.1. Periodo de adaptación   | 33        |
| 1.6.2. Entrevistas familia-docente individuales  | 34        |
| 1.6.3. Reuniones familia-docente grupales  | 36        |
| 1.6.4. Participación en actividades del centro   | 36        |
| 1.6.5. Encuentros formativos familia-docentes  | 37        |
| 1.6.6. Participación a través del Consejo Escolar y las Asociaciones de Madres y Padres de Alumnos (AMPAS) | 38        |
| 1.6.7. Entradas y salidas  | 38        |
| 1.6.8. Contactos a través de las nuevas tecnologías  | 38        |
| 1.7. Un ejemplo: Comunicación Cooperativa entre la Familia y la Escuela                                    | 39        |
| <b>2. Diseño de una propuesta para mejorar o trabajar la comunicación con la familia</b>                   | <b>41</b> |
| 2.1. Introducción: reflexión sobre la propuesta a realizar   | 41        |
| 2.2. Objetivo  | 42        |
| 2.3. Acciones, mejoras y actividades propuestas  | 43        |
| 2.3.1. Entrevistas familias-docentes individuales  | 43        |
| 2.3.2. Reuniones familia-docente grupales  | 43        |
| 2.3.3. Encuentros formativos familias-docentes   | 45        |
| 2.3.4. Entradas y salidas  | 45        |
| 2.3.5. Periodo de adaptación   | 45        |
| 2.4. Explicación de una propuesta concreta   | 46        |
| <b>Conclusiones y cuestiones abiertas</b>  | <b>53</b> |
| <b>Referencias</b>   | <b>57</b> |



## INTRODUCCIÓN

Mi decisión de elegir el tema de la *Comunicación eficaz entre familia y escuela* como Trabajo de Fin de Grado, y por lo tanto, como conclusión final de estos cuatro años de estudio, aprendizajes y reflexiones, es debida, entre otras cosas, a la necesidad de aumentar la concienciación que existe sobre el papel de la familia en los centros escolares y su participación activa en estos.

A lo largo de todo el Grado de Magisterio he echado en falta indicaciones específicas para, en mi futuro profesional, poder abordar con éxito el trabajo con las familias. Tan sólo un pequeño porcentaje del profesorado ha tratado este tema de manera específica en sus clases. Es verdad que es una competencia que se considera que debe adquirirse de forma transversal, pero dado el peso que tienen los padres y las madres en la educación del alumnado, considero necesario reflexionar de modo más profundo sobre el tema.

Por ello, en mi último trabajo del Grado, quiero hacer una recopilación sobre los modos de participación de las familias en los centros escolares utilizados para lograr una comunicación eficaz, que implique un intercambio bidireccional para lograr una educación de calidad.

La familia es “una institución primaria de relación entre los seres humanos, tan antigua como la cultura, con implicaciones (...) sobre todo educativas” (Pérez de Guzmán, 2002, 205). Esta primera afirmación nos hace pensar en el peso que tiene la familia en la educación de todos los niños y las niñas, siendo esta institución la primera encargada de la formación del individuo y complementada con la escuela.

Históricamente, y en lo referente a la educación, la escuela surge como institución al servicio de los fines familiares. La familia, al no poder hacerse cargo de la enseñanza de los niños y las niñas, acepta la ayuda de la escuela, pero sin que esto implique un traspaso o descarga de responsabilidades por parte de la familia (Altarejos, 2002). Ambas instituciones, familia y escuela, tienen derechos y deberes respecto a la educación de los niños y las niñas, haciendo de la escuela una prolongación de la familia.

En ocasiones, el personal docente considera a las familias como extraños que invaden las aulas y los espacios de los centros educativos (De Gregorio, 1990), y por otro lado, las familias interpretan que un centro no requiera su atención como un indicador de calidad del centro, asociando la participación a mal funcionamiento, intrusismo, existencia de carencias, problemas, conflictos,... (Mariñas y Rodríguez, 1999). Pero, como bien dice Forest y García (2006, 60-61), “los padres, los profesores, los alumnos y el equipo directivo del centro son *socios* importantes del proceso educativo (...) y es el único modo de que las escuelas consigan el apoyo que necesitan de la comunidad”.

“El derecho de los padres a exigir una enseñanza de calidad se completa a su vez con el deber que tienen de no despreocuparse de la misma” (Mariñas y Rodríguez, 1999, 56). De hecho, en sistemas educativos modélicos como es el llevado a cabo en Finlandia, que un padre o una madre no asista asiduamente a reuniones con el profesorado de su hijo o hija, y no participe activamente en su educación, es indicativo de despreocupación y desinterés; incluso puede llegar a considerarse abandono por parte de la sociedad. El respeto y la importancia de la educación y de la participación de las familias en ella, son aspectos muy interiorizados por toda la sociedad finlandesa, que además es la que mejores resultados obtiene en los informes sobre educación.

Las escuelas, especialmente aquellas que se encuentran en contextos de desventaja, aisladas de las familias y de las comunidades a las que pertenecen no pueden trabajar eficazmente (Bolívar, 2006); y mucho menos teniendo la evidencia de que cuando las escuelas trabajan conjuntamente con las familias para apoyar el aprendizaje del alumnado, estos suelen tener éxito tanto en la escuela como en la vida (Henderson y Berla, 1994).

En referencia a las familias inmigrantes, en un trabajo publicado por Terrén y Carrasco (2007) se indica que “las ilusiones y los miedos se ven reflejados en las expectativas educativas (...) que depositan en la educación” las personas inmigrantes, lo que repercute a su vez en la importancia que se le da a la educación dentro del ámbito familiar, que suele ser poca (Garreta, 2008, 140). Esto se ve agravado por aspectos como el desconocimiento del sistema educativo, el idioma, la falta de preparación e interés del profesorado,...que dificultan aún más la participación.

“La escuela, al igual que la familia, se ha ido adaptando a los vaivenes sociales y a las diferentes exigencias y funciones que la sociedad le ha ido encomendando a lo largo de la historia” (Pérez de Guzmán, 2002, 207). Y mientras que “la familia educa múltiples facetas de la personalidad, a distintos niveles, los más superficiales de estos niveles (educación intelectual, educación cívica, educación estética, etc.), son los que pueden confiarse a otras instituciones sociales, máxime a la escuela” (Quintana, 1977, 370).

“Muchos son los elementos que hacen que el contexto escolar y familiar sean muy diferentes: la misión que cumplen, los objetivos que se plantean, el tipo de relaciones que se establecen en su interior y las normas que rigen las interacciones” (Romero, 1995, 110). Esto hace que las relaciones entre familia y escuela no sean todo lo eficientemente deseadas. Por ello, es necesario aprovechar al máximo las interacciones entre familia y escuela que se produzcan, haciendo de éstas, además de un medio para conocer y ayudar mejor al alumnado, un medio importantísimo en el avance del saber pedagógico (Pérez de Guzmán, 2002).

Afortunadamente, y a pesar de todos los inconvenientes que nos encontramos en la interacción familia-escuela, existen diversas experiencias y estudios que nos indican los beneficios de una comunicación continua entre familia y escuela. Es el caso de los estudios llevados a cabo por el Instituto Nacional de Calidad y Evaluación (INCE) que evalúan la participación de los padres y las madres en los centros y su influencia en el rendimiento académico de sus hijos e hijas (Comunidad escolar, 2001), la investigación *Asuntos de Familia (Family Matters)* que dio lugar al programa *Comunicación Cooperativa entre la Familia y la Escuela*, más adelante explicado (Forest y García, 2006), o el estudio *The Transition Experience to Pre-School for Six Families with Children with Disabilities* (Podvey, Hinojosa, y Koenig 2010).

Al margen de todos estos estudios expuestos y otros muchos publicados, existen múltiples experiencias de comunicación y cooperación familia-escuela en el día a día de la mayoría de los centros educativos, dado que las relaciones de participación entre la familia y escuela son uno de los objetivos principales en los mismos.

“Toda persona que se ocupa de la educación de un niño tiene derecho a comunicarse con el resto de las personas que cuidan de dicho niño” (Forest y García, 2006, 61-62).

Esta comunicación será mucho más efectiva si se realiza adecuadamente, de manera positiva, mostrando sus ideas y opiniones, haciendo valer sus derechos y escuchando y respetando a la otra persona.

El objetivo de este trabajo es la elaboración de un estudio teórico sobre la implicación de la familia en el ámbito escolar, describiendo los diferentes modos de participar que existen, además de aportar nuevas propuestas para que las interacciones que se produzcan logren una comunicación eficaz entre familia y escuela que facilite la educación de los niños y las niñas.

A lo largo de este trabajo se realiza, en primer lugar, un repaso de la bibliografía más relevante que hace referencia al tema *Comunicación eficaz entre familia y escuela*, además de una exposición y descripción de los conceptos relacionados con la cuestión principal, como son su importancia, los modelos comunicativos, las estrategias y habilidades de comunicación, la comunicación en la resolución de conflictos y las distintas formas de participación posibles de la familia en la escuela. En la segunda parte del trabajo y tras un análisis de las experiencias encontradas durante la búsqueda bibliográfica y mi experiencia personal, se elabora una serie de propuestas para mejorar la comunicación entre estos dos agentes sociales esenciales en la educación de los niños y las niñas. En último término, el trabajo se completa con una conclusión de todo lo expuesto, en la que se reflexiona sobre la manera de mejorar la comunicación entre el ámbito familiar y el centro escolar de la niña o del niño.



## 1. REVISIÓN TEÓRICA

En la búsqueda de información relativa al tema *Comunicación eficaz entre familia y escuela* he utilizado diversos libros encontrados en la Biblioteca de Navarra y en la Biblioteca de la Universidad Pública de Navarra, cuyos títulos aparecen en la bibliografía. Además he recurrido a los buscadores de artículos: Dialnet, Web Of Knowledge y Google académico, de los cuales he obtenido los artículos citados en este trabajo.

Las palabras utilizadas para realizar la búsqueda, tanto de libros como de artículos fueron:

- Comunicación eficaz familia escuela
- Comunicación familia escuela
- Comunicación familia
- Comunicación escuela
- Familia y enseñanza
- Relación familia escuela
- Participación de los padres

Además se realizaron otras muchas búsquedas sobre temas más concretos, como estudios realizados acerca de la participación de las familias en los centros escolares, estrategias y habilidades de comunicación, etc.

### 1.1. Importancia de la participación de la familia en la escuela

Como es sabido, la familia es el primer agente socializador al que tienen acceso los niños y las niñas, y una pieza insustituible en su desarrollo. Por esta razón, la familia debe estar presente en la educación y el desarrollo del niño o la niña, y en continuo contacto y colaboración con el centro educativo al que acuda el niño o la niña. Esto último es muy importante, ya que como bien afirma De Gregorio (1990, 23) “el hijo es un ser vivo, dinámico, que constituye una unidad” y “el colegio interviene *complementariamente*, no para descargar de la responsabilidad a los padres, sino para ayudarles en unas tareas que sobrepasan las posibilidades de la familia en una sociedad compleja”.

La niña y el niño forman parte de la familia y de la escuela de igual manera. Ambos sistemas permiten la formación de su identidad al mismo tiempo que proporcionan una bases seguras donde poder desarrollarse y crecer personalmente. Por eso es importante que familia y escuela encaminen su acción en la misma dirección, compartiendo objetivos para un buen proceso educativo (Jiménez, 2008).

A estas alturas del trabajo, considero esencial definir *participación*, tal y como se debe entender en el ámbito educativo, para dejar claros todos los matices que en dicha palabra concurren. De esta manera, con participación nos referimos a “tomar parte en las decisiones que a una persona o grupo le afectan” (De Gregorio, 1990, 45). Por lo tanto, la participación de las familias en un centro escolar implicaría: tomar parte en el establecimiento de los objetivos concretos que afectan a la educación de los hijos y las hijas, intervenir en las tomas de decisiones relacionadas con el proceso educativo, e intervenir en el control de eficacia de la labor de educar (De Gregorio, 1990).

Ya en la L.O.E. (Ley Orgánica 2/2006, 17158- 17205), se hace referencia en varios apartados a la participación de los padres y las madres en los centros escolares, lo que es señal de la importancia que deben tener las familias en la vida diaria de los centros educativos. A continuación se exponen los artículos de la ley más representativos sobre el tema de estudio:

*Preámbulo de la L.O.E.: (...) conseguir que los padres y las madres se impliquen en la educación de sus hijos no es posible sin un profesorado comprometido en su tarea.*

*TÍTULO I. Las Enseñanzas y su Ordenación. CAPÍTULO I. Educación infantil. Artículo 12. Principios generales: Con objeto de respetar la responsabilidad fundamental de las madres y padres o tutores en esta etapa, los centros de educación infantil cooperarán estrechamente con ellos.*

*TÍTULO II. Equidad en la Educación. CAPÍTULO I. Alumnado con necesidad específica de apoyo educativo. Artículo 71. Principios: Corresponde a las Administraciones educativas garantizar la*

---

*escolarización, regular y asegurar la participación de los padres o tutores en las decisiones que afecten a la escolarización y a los procesos educativos de este alumnado. Igualmente les corresponde adoptar las medidas oportunas para que los padres de estos alumnos reciban el adecuado asesoramiento individualizado, así como la información necesaria que les ayude en la educación de sus hijos.*

*TÍTULO II. Equidad en la Educación. CAPÍTULO I. Alumnado con necesidad específica de apoyo educativo. Artículo 79. Programas específicos: Corresponde a las Administraciones educativas adoptar las medidas necesarias para que los padres o tutores del alumnado que se incorpora tardíamente al sistema educativo reciban el asesoramiento necesario sobre los derechos, deberes y oportunidades que comporta la incorporación al sistema educativo español.*

*TÍTULO V. Participación, autonomía y gobierno de los centros. CAPÍTULO I. Participación en el funcionamiento y el gobierno de los centros. Artículo 119. Participación en el funcionamiento y el gobierno de los centros públicos y privados concertados: Los padres y los alumnos podrán participar también en el funcionamiento de los centros a través de sus asociaciones. Las Administraciones educativas favorecerán la información y la formación dirigida a ellos.*

*TÍTULO V. Participación, autonomía y gobierno de los centros. CAPÍTULO II. Autonomía de los centros. Artículo 121. Proyecto educativo: Los centros promoverán compromisos educativos entre las familias o tutores legales y el propio centro en los que se consignen las actividades que padres, profesores y alumnos se comprometen a desarrollar para mejorar el rendimiento académico del alumnado.*

*TÍTULO V. Participación, autonomía y gobierno de los centros. CAPÍTULO III. Órganos colegiados de gobierno y de coordinación docente de los centros públicos. Artículo 126. Composición del Consejo Escolar: 1. El Consejo Escolar de los centros públicos estará compuesto por los siguientes miembros: (...) Un número de padres y*

---

*de alumnos, elegidos respectivamente por y entre ellos, que no podrá ser inferior a un tercio del total de los componentes del Consejo.*

*Disposición final primera. Modificación de la Ley Orgánica 8/1985, de 3 de julio, reguladora del Derecho a la Educación:*

*Artículo 4. Derecho a la Educación: «1. Los padres o tutores, en relación con la educación de sus hijos o pupilos, tienen los siguientes derechos:*

*a) A que reciban una educación, con la máxima garantía de calidad, conforme con los fines establecidos en la Constitución, en el correspondiente Estatuto de Autonomía y en las leyes educativas.*

*b) A escoger centro docente tanto público como distinto de los creados por los poderes públicos.*

*c) A que reciban la formación religiosa y moral que esté de acuerdo con sus propias convicciones.*

*d) A estar informados sobre el progreso del aprendizaje e integración socioeducativa de sus hijos.*

*e) A participar en el proceso de enseñanza y aprendizaje de sus hijos.*

*f) A participar en la organización, funcionamiento, gobierno y evaluación del centro educativo, en los términos establecidos en las leyes.*

*g) A ser oídos en aquellas decisiones que afecten a la orientación académica y profesional de sus hijos.*

*2. Asimismo, como primeros responsables de la educación de sus hijos o pupilos, les corresponde:*

*a) Adoptar las medidas necesarias, o solicitar la ayuda correspondiente en caso de dificultad, para que sus hijos o pupilos cursen las enseñanzas obligatorias y asistan regularmente a clase.*

*b) Proporcionar, en la medida de sus disponibilidades, los recursos y las condiciones necesarias para el progreso escolar.*

*c) Estimularles para que lleven a cabo las actividades de estudio que se les encomienden.*

*d) Participar de manera activa en las actividades que se establezcan en virtud de los compromisos educativos que los centros establezcan con las familias, para mejorar el rendimiento de sus hijos.*

*e) Conocer, participar y apoyar la evolución de su proceso educativo, en colaboración con los profesores y los centros.*

*f) Respetar y hacer respetar las normas establecidas por el centro, la autoridad y las indicaciones u orientaciones educativas del profesorado.*

*g) Fomentar el respeto por todos los componentes de la comunidad educativa.»*

*Artículo 5.5. Derecho a la Educación: «Las Administraciones educativas favorecerán el ejercicio del derecho de asociación de los padres, así como la formación de federaciones y confederaciones.»*

El afecto y el apoyo son, tanto para niños y niñas como para adolescentes, dos aspectos importantes en la relación familia-escuela (Pérez de Guzmán, 2002). Por lo que es esencial que la participación de las familias en los centros educativos esté por encima de las creencias que tengan unos y otros, colaborando todos por un fin común: el éxito en la educación del alumnado.

Los padres y las madres han de ser protagonistas de la educación de sus hijos e hijas y han de asumir el compromiso de (De Gregorio, 1990, 23):

- *“Ser ellos los que definan claramente cuáles son los objetivos de educación que quieren para sus hijos (...).*
- *Ejercer su autoridad (no su fuerza ni su poder) en la familia en orden a la consecución de esos objetivos.*

- *Elegir conscientemente el centro escolar* que mejor responda a estos objetivos, porque el centro ha de ser su colaborador, no su sustituto.
- *Estar presente (participar) en la intervención del centro escolar* en la educación del hijo”.

“La familia y la escuela no pueden ser mundos inconexos, (...) lo que pasa en la escuela importa en casa” (Pérez de Guzmán, 2002, 209). En lo referente al ámbito educativo, y más si hablamos de Educación Infantil, las experiencias educativas de los niños y las niñas incluyen todas las situaciones con las que se encuentran, ya que es imposible separar los hechos que acontecen en el centro educativo y el contexto familiar. Para ellos y ellas todo tiene una continuidad, los aprendizajes están globalizados dentro de lo que es su vida, de su entorno, que es entendido como único e indivisible.

Además, las aportaciones que realizan con su participación los padres y las madres en la escuela contribuyen al conocimiento y reconocimiento de las distintas realidades que coexisten en una misma sociedad, pudiendo de este modo intercambiar informaciones, creencias y experiencias que hacen que todas las personas involucradas en esta interacción puedan aprender y aportar algo al resto. “La participación estimula el debate, la diversidad y refleja el pluralismo existente en la sociedad” (Mariñas y Rodríguez, 1999, 57).

Otros autores como Torío (2004) y Comellas (2009), también han tratado el tema de la importancia de la participación entre familia y escuela para lograr metas conjuntas respecto a temas educativos.

## **1.2. Modelos comunicativos en la familia y en la escuela**

“Crear una comunicación fluida y rica de contenido exige, a su vez, contar con unos mecanismos de interacción adecuados, de tal manera que se puede garantizar la posibilidad de influencia de ideas y de conductas del colegio a los padres y de los padres al colegio” (De Gregorio, 1990, 73). Estas influencias y aportaciones bidireccionales hacen que ambas partes saquen beneficio.

Existen diversas técnicas que facilitan la comunicación con otras personas y que puede ser beneficioso usar a la hora de comunicarse familia y escuela. Estas técnicas son los *facilitadores de la comunicación* los cuales se pueden considerar como “habilidades o

estrategias que favorecen la eficacia en la comunicación y la consecución de objetivos” (Arteaga, 1013). Forest y García (2006), las divide en 3 tipos:

- Iniciadores: son invitaciones a hablar, dejar a la otra persona que decida si algo procede o no. Ej.: “Te noto nervioso. ¿te puedo ayudar en algo?”
- Estimuladores: Ej.: “Me parece muy interesante lo que me cuentas sobre los comportamientos de tu hija.”
- Preguntas abiertas: Ej.: “¿Qué piensas sobre la evolución que está teniendo Pablo?”

Además de hacer uso de estos facilitadores, debemos evitar el uso de *bloqueadores de la comunicación* que pueden ser definidos como “estrategias que entorpecen la comunicación, haciéndola menos eficaz y dificultando la consecución de objetivos”, se consideran barreras (Arteaga, 1013). Según Forest y García (2006) son:

- Acusar: Ej.: “La culpa de que Iñigo no traiga la tarea hecha es suya.”
- Utilizar las palabras *siempre* y *nunca*: Ej.: “Usted nunca participa en las reuniones convocadas por el centro”. “A su hijo siempre se le olvida la agenda.”
- Insultar: Ej.: “La madre de Sofía es tan despreocupada que nunca asiste a las tutorías.”
- Etiquetar: Ej.: “El *sabelotodo* del padre de Iker siempre tiene que corregirme.”
- Dar consejos que no se han pedido: Ej.: “Si tu hijo tiene problemas con esa asignatura deberías llevarlo a clases particulares.”
- Moralizar: Ej.: “Los niños que traen siempre la tarea hecha es porque sus padres son responsables.”
- Dar órdenes o amenazar: Ej.: “Te aseguro que si observo algo que no me gusta tomaré medidas. Estaré vigilándote.”
- Preguntar de forma excesiva. Ej.: “¿Por las tardes qué haces?” “¿Tienes un rato libre?” “¿Ayudas a tu hija con los deberes?” “¿Cuánto tiempo le dedicas al día?”
- Estar en desacuerdo o minimizar las preocupaciones de los demás: Ej.: “No tienes razón.” “No estoy en absoluto de acuerdo con lo que dices” “Estás exagerando.”

---

Las interacciones familia-escuela y la relación dialéctica que se produce en estos encuentros, no siempre son las más adecuadas debido a algunas barreras existentes en la comunicación, de las cuales Ziegler (1987) destaca (Pérez de Guzmán, 2002, 210):

- “Prejuicios ante determinados conceptos y funciones.
- Prevención de los padres de niveles socio-culturales deprimidos a establecer relaciones con la escuela.
- Prevención de los profesores hacia la *competencia educativa* de los padres, ante la creencia de su rol de expertos y la incertidumbre de lo que puedan hacer los padres en la interacción.
- Entrenamiento de los profesores. Generalmente, falta de preparación para el trabajo cooperativo con las familias.
- Falta de apoyo administrativo para iniciar y consolidar la interacción.
- Falta de apoyo social para mantenerla y estabilizarla.
- Falta de espacio y de tiempo, de un ambiente psicológico que invite a los padres a participar”.

Además, existen algunos aspectos que por sus características pueden dificultar el encuentro entre familias y profesorado (Jiménez, 2008):

- Tanto en la escuela como en el ámbito familiar, existe una organización jerárquica basada en unos límites y normas más o menos explícitas. Estas organizaciones pueden dar lugar a choques por querer tener mayor autoridad unos que otros, respecto a la educación del niño y la niña. Es necesario que ambas partes comprendan que cada una tiene autoridad en el espacio donde desarrollan su intervención educativa, y que ambas persiguen los mismos objetivos.
- Las reglas propuestas por familia y la escuela deben ser las mismas, ya que si son muy diferentes llevarán al niño y a la niña a un conflicto de lealtades.
- Se deben evitar las creencias, mitos y prejuicios que tienen ambas instituciones con respecto a la otra, ya que lo único que hacen es no dejar ver la realidad y dificultar las relaciones.

Se debe tener presente que el profesorado necesita la colaboración de las familias para poder influir eficazmente en la calidad educativa. “Si los padres desprecian o



simplemente no comparten la actuación del profesor, los niños terminan siendo conscientes de ello, condicionando su actitud hacia la escuela y hacia lo que allí se realiza” (Mariñas y Rodríguez, 1999, 57-58). Es por ello imprescindible que los padres y las madres, con su actitud ante el centro educativo y el personal docente, demuestren que confían en la institución dónde dejan a sus hijos e hijas y de las acciones que se llevan a cabo en la misma, delegando en ella autoridad, funciones, objetivos familiares, etc. y dejando a un lado sus experiencias previas que pueden hacerles dudar (Garreta, 2008; Jiménez, 2008).

El profesorado, en general, se muestra ante las familias de un modo concreto según su forma de relacionarse y su actitud. Esto hace que se pueda hacer una clasificación de los diferentes rasgos más frecuentes y significativos del profesorado, resumidos en los siguientes perfiles (Fundación Encuentro, 1997):

- Vocacional, al que se apunta un sector importante del profesorado.
- Profesional.
- Demócrata, destacado por la cercanía.
- Ilusionado, que contagia la alegría, de actitud entusiasta y motivadora.  
Paciente, persona experimentada, que ha aprendido a ponerse metas posibles, a controlar el estrés, a no querer llegar a todo, moderando sus expectativas.
- Maternal, concibe su función como una continuación de actitudes familiares.
- Adulto joven, por la necesidad de sintonizar con los alumnos y las alumnas.
- Estresado.
- Individualista, reticente a trabajar en equipo para evitar problemas o no trabajar.

Según Jiménez (2008), para lograr la predisposición necesaria para establecer buenas relaciones entre familia y escuela, el profesorado debe poseer una serie de características y actitudes concretas, como puede ser que:

- Le guste su trabajo, y disfrute con él, diferenciando lo que tiene mayor importancia en cada situación.
- Tenga un trato agradable y respetuoso, con facilidad para relacionarse con los demás, se preocupe de todos sus alumnos y alumnas y sea un ejemplo con sus actuaciones.

- Tenga criterio pedagógico y formativo, para saber cuándo corregir, ayudar, felicitar o mantenerse al margen.
- Sea capaz de autoexigirse según sus posibilidades y límites.
- Tenga sentido de servicio.
- Sea constante, paciente y metódico con lo que hace.
- Utilice sus propios recursos para mejorar su tarea educativa, adaptándolos a cada situación y familia.
- Explore y potencie los recursos que poseen las familias, mostrándoles su confianza en sus posibilidades.
- Escuche a las familias, no ponga problemas en solicitarles su ayuda, no culpabilizarles de los fracasos y hacerles conscientes de las mejoras producidas gracias a su ayuda.

“La experiencia en el trabajo con las familias muestra que, cuando el profesional reconoce a los padres (...), los padres se muestran mucho más dispuestos a reconocer al profesional” (Jiménez, 2008, 31).

Bolívar (2006) y Epstein (2011; Sanders y Epstein, 1998) se refieren a seis tipos de implicación que son importantes para el aprendizaje del alumnado y para hacer más efectiva la relación familia-escuela:

- *Ejercer como padres*: de manera que las familias apoyen a los niños y a las niñas como alumnos y alumnas y contribuyan a que la escuela comprenda a las familias.
- *Comunicación*: diseñar y realizar formas efectivas de doble comunicación (familia-escuela) que sirvan para las enseñanzas y el progreso de los alumnos y las alumnas.
- *Voluntariado*: que los padres y las madres presten ayuda y apoyo en el aula, el centro y las actividades del alumnado.
- *Aprendizaje en casa*: proporcionar información, sugerencias y oportunidades a las familias para que puedan prestar ayuda a sus hijos e hijas con las tareas escolares.
- *Toma de decisiones*: participación de los padres y las madres en los órganos de gobierno de la escuela.

- *Colaborar con la comunidad:* utilizar los recursos y servicios de la comunidad para apoyar a las escuelas, a los alumnos y las alumnas, y a sus familias, y viceversa.

El trabajo que se realiza en la familia y en la escuela con los niños y las niñas debe ser complementario para que vaya en la misma dirección. Se deben “ofrecer a los padres/madres múltiples canales a través de los cuales el flujo de información pueda ir y volver con el objetivo de que la educación de los niños/as sea lo más completa posible” (Cabello, 2011, 81).

### **1.3. Estrategias y habilidades de comunicación**

Es fundamental que la persona docente sea una buena comunicadora para favorecer los encuentros con las familias. En este apartado, se dan algunas claves para que estas reuniones sean productivas y aumenten la implicación de las familias.

#### *1.3.1. Los objetivos en la comunicación*

Algunos de los objetivos que persigue la comunicación eficaz, y para los que es necesario conocer un gran número de estrategias y habilidades son (Arteaga, 1013):

- Dar a la otra persona información agradable o positiva, negativa o desagradable o neutra, sobre algo.
- Recabar información de la otra persona.
- Transmitir sentimientos respecto a la otra persona: de preocupación, desagrado y decepción; o de gusto, agrado y satisfacción.
- Interesarse por los sentimientos de la otra persona.
- Pedir algo: Un cambio de conducta, mayor implicación...
- Comunicar una decisión.
- Reforzar el propio status, poder, reconocimiento.
- Establecer (o mantener) el canal y la relación. (*Conectar*)

#### *1.3.2. Elementos que facilitan y dificultan la comunicación*

En la Tabla 1 se muestran algunos elementos que dificultan y facilitan la comunicación y por lo tanto impiden la consecución de dichos objetivos (Arteaga, 2008; Costa y López, 1996).

**Tabla 1.** Elementos que dificultan y facilitan la comunicación.

| Elementos que dificultan la comunicación  | Elementos que facilitan la comunicación   |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Un lugar y momento elegido no adecuados, en los que no se disponga de tiempo o se produzcan alteraciones emocionales como estados emocionales intensos.</li> <li>- Objetivos contradictorios.</li> <li>- Ignorar o menospreciar mensajes verbales o no verbales del interlocutor.</li> <li>- Acusaciones, etiquetas, juicios, interpretaciones, generalizaciones, amenazas y exigencias.</li> <li>- Preguntas de reproche.</li> <li>- Inconsistencia de los mensajes.</li> <li>- Cortes de conversación.</li> <li>- Ser intransigente con las aportaciones.</li> <li>- Justificar en exceso la propia posición.</li> <li>- La ironía, el sarcasmo.</li> <li>- Enfatizar aspectos negativos.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Un lugar y momento elegido adecuados, en los que no haya problemas de tiempo y durante estados emocionales apropiados.</li> <li>- Objetivos claros y precisos.</li> <li>- Escucha activa.</li> <li>- Ser empático.</li> <li>- Pedir opiniones.</li> <li>- Hacer preguntas abiertas o específicas.</li> <li>- Consistencia de los mensajes, hablar claro, hacer peticiones claras.</li> <li>- Aceptar (aunque sea parcialmente) los argumentos, objeciones o críticas.</li> <li>- No interrumpir.</li> <li>- No juzgar.</li> <li>- Ser recompensante.</li> <li>- Declaración de deseos, opiniones, sentimientos personales.</li> <li>- Mensajes yo.</li> <li>- Utilizar el mismo código.</li> <li>- Lenguaje adaptado.</li> <li>- Información en sentido positivo.</li> </ul> |

### 1.3.3. Comunicación verbal y no verbal

La comunicación humana consta de *contenidos verbales* que corresponden al *qué* se transmite (discurso), y *contenidos no verbales* que son los aspectos relacionados con el *cómo* se transmite (acciones).

El lenguaje verbal hace referencia a lo que se dice, y está compuesto por diferentes aspectos que deben tener unas características concretas para lograr una comunicación eficaz para cada situación (Bimbela, 2005):

- Sintaxis: Frases no demasiado complicadas o rebuscadas.

- Léxico: Comprensible y adaptado.
- Evitar tecnicismos complicados.
- Evitar frases negativas.
- Estructurar las ideas, darle una coherencia al discurso (Introducción-Desarrollo de la idea-Conclusión-Cierre o resumen).

El lenguaje no verbal está compuesto por multitud de aspectos que influyen en el discurso y su interpretación. Algunos de estos componentes no verbales, que varían en significado según las culturas, son (Bimbela, 2005):

- Contacto visual: mirada horizontal, clara y directa.
- Expresión facial: sorpresa, incredulidad, tensión, preocupación, satisfacción, alegría, tristeza...
- Movimientos de la cabeza: asentir, disentir...
- Gestos con las manos: clarificadoras de mensajes.
- Sonrisa / Seriedad / Tensión.
- Postura, orientación y movimiento corporal: sentarse o no, rigidez, brazos cerrados o postura abierta...
- Distancia / Proximidad.
- Contacto físico.
- Apariencia personal: ropa, aspecto, higiene...

Además de todos estos, existen otros componentes de la comunicación no verbal denominados elementos paralingüísticos (Bimbela, 2005), que son aquellos relacionados con la forma de transmitir el mensaje verbal:

- Volumen de la voz.
- Tono de voz: sirve para enfatizar, expresar sentimientos...
- Fluidez: no debe ser ni excesiva ni deficiente.
- Claridad: mensajes claros.
- Velocidad: el exceso transmite ansiedad, agresividad, prisa.
- Duración: ajustada a la situación.
- Pausas.

Ambas clasificaciones de los sistemas de comunicación no verbal pertenecen al llamado lenguaje corporal.

La comunicación verbal y no verbal suelen emplearse juntas. De modo que el lenguaje no verbal (el cual supone más del 50% de la comunicación que establecemos) en el proceso de comunicación sirve para regular la interacción (Landa, 2012):

- Completando, modificando o sustituyendo el mensaje verbal.
- Ampliando o reduciendo el significado del mensaje.
- Enfatizando el mensaje verbal
- Expresando afecto.
- Orientando la manera en que el mensaje será interpretado.

Para que la comunicación sea efectiva, los dos mensajes deben ser coherentes y consistentes. Cuando lo verbal y lo no verbal dicen lo mismo, el mensaje se potencia; y por el contrario, cuando existe una incoherencia entre ambos, prevalece el no verbal (Arteaga, 2008; Landa, 2012).

#### *1.3.4. Estilos comunicativos: estilo asertivo*

Las dificultades de relación y comunicación entre las personas pueden ser debidas a que los estilos comunicativos de los interlocutores, tanto en las intervenciones del emisor como en las respuestas del receptor, no son las más adecuadas para crear una comunicación directa y positiva enfocada al acuerdo y la cooperación (Arteaga, 2008; Landa, 2012).

Existen tres estilos comunicativos según el tipo de interacción (Suspertu, 2003, en Arteaga, 2008, 42-43):

- Modelo *agresivo*: “aquel que demanda un cambio inmediato en la conducta del interlocutor usando intimidación, sarcasmo, o apelando a la violencia física”. Las personas agresivas comunicativamente hablando suelen hablar demasiado, gritando, en ocasiones perdiendo los estribos y posteriormente se arrepienten.
- Modelo *inhibido/pasivo*: “el que no dice nada sobre el comportamiento que le molesta, evitando actuar por miedo a lo que pueda pasar, o que aborda la situación de manera poco directa, adoptando caminos o estrategias tortuosas que denotan temor e inseguridad al hacerlo”. Estas personas se suelen quedar

calladas, reprimidas, en ocasiones se marchan y más tarde piensan cosas como: “Tenía que haberle dicho...”, “me hubiera gustado decirle...”.

- Modelo *asertivo*: “expresa lo que se desea de la otra persona de un modo directo, honesto y adecuado, indicándolo claramente, y siendo respetuoso con el punto de vista del interlocutor”.

La *asertividad* es un estilo de comunicación que en una situación interpersonal dada permite a la persona expresar lo que desea aumentando sus posibilidades de conseguir sus objetivos, con el mínimo coste emocional, al tiempo que mantiene una buena relación con las personas implicadas (Landa, 2012).

Este estilo comunicativo implica decir lo que uno piensa, siente y quiere de una forma segura, positiva y comprensiva con los puntos débiles de los demás, de su estado, actitud, etc. Significa tener seguridad en uno mismo y ser capaz de comportarse de una forma madura y racional. Se trata de buscar un equilibrio entre la responsabilidad individual (autorrespeto) y el respeto por los derechos de los demás (Landa, 2012).

La asertividad se regula en función del interlocutor, buscando la manera de negociar y de llegar a acuerdos que satisfagan a ambas partes y que puedan llevarse a la práctica (Landa, 2012).

Por todo ello, ser una persona asertiva implica habilidades como (Landa, 2012):

- Hacer y decir cumplidos, o elogiar y recibir elogios.
- Hacer y recibir críticas o pedir o recibir peticiones de cambios.
- Resolver conflictos.

Como resumen de los tres estilos de comunicación se presenta en la Tabla 2 las características que mejor describen cada uno de ellos (Landa, 2012).

**Tabla 2.** Estilos de comunicación.

| Pasivo   | Asertivo  | Agresivo  |
|--|---|---|
| Hace poco, nada o demasiado tarde.   | Lo justo en el momento adecuado.  | Demasiado.  |
| <b>Conducta no verbal:</b> Tono bajo, mirada baja, vacilaciones, postura indefensa, evitación de la situación. | <b>Conducta no verbal:</b> Tono adecuado, contacto ocular directo, habla fluida, gesto firme, postura recta y tranquila, mensajes en primera persona, verbalizaciones positivas, respuestas directas a la situación, manos sueltas. | <b>Conducta no verbal:</b> Tono alto, mirada fija y amenazante, voz alta, habla rápida, postura intimidatoria, gestos de amenaza. |

|  |   |   |
|--|---|---|
| <b>Conducta verbal:</b> No defiende sus derechos. Frases como: "Quizás", "supongo", "me pregunto si podríamos", "te importaría mucho", "solamente", "no crees que", "bueno", "realmente no es importante", "no te molestes". | <b>Conducta verbal:</b> Defiende sus derechos, respetando los de los demás. Frases como: "Pienso", "siento", "quiero", "hagamos", "cómo podemos resolver esto", "qué te parece si...".    | <b>Conducta verbal:</b> Defiende sus derechos, pisando los de los demás. Frases como: "Harías mejor en", "si no tienes cuidado", "debes estar bromeando", "deberías", "de que vas".   |
| <b>Efectos:</b> Depresión, desamparo, enfado, autoimagen pobre, pierde oportunidades, tensión, sin control, no se gusta a sí mismo ni a los demás.<br>No consigue sus objetivos.   | <b>Efectos:</b> Resuelve los problemas, satisfecho, se siente a gusto consigo mismo y con los demás, relajado, con control, se gusta a sí mismo y a los demás.<br>Consigue sus objetivos. | <b>Efectos:</b> Conflictos interpersonales, culpa, frustración, imagen pobre de sí mismo, hiere a los demás, pierde oportunidades, tensión, sin control, soledad, no les gusta a los demás, rabia, enfado.<br>Consigue sus objetivos (a corto plazo). |
| Los demás no le respetan.  | Los demás le respetan.  | Los demás le tienen miedo.  |

Se debe indicar que la mayoría de las personas tiene rasgos tanto de estilo pasivo, como de asertivo y agresivo, predominando uno de ellos en las interacciones. Lo ideal es alcanzar un estilo de comunicación lo más asertivo posible, de modo que las relaciones familia-escuela, en el tema que nos compete, sean lo más productivas posible.

### 1.3.5. Habilidades asertivas de comunicación

Después de hacer una recapitulación sobre los diferentes estilos de comunicación, a continuación se exponen diferentes habilidades de comunicación positiva y eficaz que es conveniente tener en cuenta en los encuentros llevados a cabo entre la familia y la escuela para conseguir los objetivos prefijados.

#### 1.3.5.1. Escucha activa

En primer lugar, como ya se ha mencionado en otros momentos del documento, la *escucha activa* es una estrategia que favorece el entendimiento y la comprensión en las relaciones interpersonales. La escucha activa significa *escuchar y entender la comunicación desde el punto de vista del que habla*. Se trata de la habilidad de escuchar tanto lo que la persona está expresando directamente, como los sentimientos, ideas o pensamientos que subyacen a lo que se está diciendo (Marcuello, 2006).

Los elementos que favorecen la escucha activa son (Landa, 2012; Marcuello, 2006):



- Mostrar empatía: intentar entender lo que siente esa persona, poniéndose en su lugar.
- Dar señales verbales de escucha: sonidos, parafrasear, resumir, preguntar...
- Y señales no verbales: contacto visual, asentir, gestos, postura, proximidad, inclinación del cuerpo, etc.
- Atender a los mensajes verbales y a los no verbales.
- Reforzar al otro por hablar.
- Tomar notas.
- No distraernos, no interrumpir, no juzgar, no anticipar lo que el otro va a decir.

#### 1.3.5.2. Mensajes yo

Los *mensajes yo* son otro tipo de habilidad de comunicación positiva. Se trata de “hablar por uno mismo, sin imputar o atribuir a tu interlocutor tus opiniones, tus sentimientos o los cambios de tu conducta”. Su objetivo es emitir un mensaje en primera persona expresando los propios sentimientos (Ej.: “No me encuentro bien”), deseos y preferencias (Ej.: “Me gustaría que...”), y opiniones (Ej.: “Pienso que...”) sin reprochar ni faltar al respeto (Latorre y Monzón, 2008, 11). Este tipo de mensajes no evalúa la conducta de los demás y facilita la expresión de las diferencias y los sentimientos de desacuerdo. Se trata de mensajes “facilitadores y persuasivos”.

Las razones por las que es beneficioso su uso son (Latorre y Monzón, 2008, 11):

- “Tus opiniones, deseos y sentimientos son más dignos de crédito y tienen mayor probabilidad de ser tenidos en cuenta.
- Actitud de respeto que incita al compromiso y participación.
- Confrontación eficaz:
  - Promueven o facilitan en nuestro interlocutor la disposición a cambiar.
  - No suelen implicar, o minimizan, evaluación negativa del interlocutor.
  - No dañan la relación.
- Pueden servir de modelo”.

Para utilizarlos correctamente deben seguirse los siguientes pasos (Latorre y Monzón, 2008):

- Describir brevemente la situación y/o el comportamiento que molesta o crea problemas: dando información acerca de qué es lo que te puede estar causando un problema, sin emitir juicio alguno respecto al interlocutor.
- Expresar los sentimientos que han producido en uno mismo dicha situación o comportamiento: describiendo las consecuencias de la conducta molesta y abriendo vías positivas para una solución del conflicto.

#### 1.3.5.3. Empatía

Otra de las estrategias a tener en cuenta es la *empatía*, que se entiende como la “capacidad de mostrar a la otra persona que hemos entendido lo que siente y que somos sensibles en cada momento al contenido emocional de lo que nos está comunicando” (Valverde, 2009).

Se trata de aceptar las emociones, sentimientos y situación de la otra persona, y comunicárselo. No implica el acuerdo con lo que dice la otra persona, sólo la comprensión de lo que expresa.

Para practicar la empatía, es necesario que se den los siguientes pasos (Valverde, 2009):

1. Practicar la escucha activa: preguntando para aclarar, conocer lo que sabe, siente ...
2. Imaginarse lo que está contándonos la otra persona: lo que le ocurre, cómo se siente...
3. Hacer ver a la otra persona que entendemos cuánto y cómo le afecta la situación que nos está contando: repitiendo lo que nos cuenta con nuestras propias palabras, con el lenguaje no verbal (utilizando para ello principalmente las expresiones con la cara), expresando emociones, mostrando disponibilidad....

#### 1.3.5.4. Preguntas abiertas

Por último, el uso de *preguntas abiertas* resulta beneficioso en la comunicación eficaz. Este tipo de preguntas son aquellas que requieren una respuesta más completa que un “sí” o un “no”, y a las que el sujeto responde libremente con sus propias palabras.

Las ventajas de usar preguntas abiertas en vez de preguntas cerradas en la comunicación entre familia-escuela son:

- Dan la posibilidad de que familias y docentes expongan libremente sus opiniones, aportando más información y más clara.
- La persona que las hace tiene la posibilidad de intervenir para aumentar la motivación de la persona que responde.

Las relaciones interpersonales que se producen en los procesos comunicativos están dirigidas por la capacidad y la intencionalidad de transmisión. Es decir, centrándonos en el profesorado, el cual está en continuo contacto con personas, la comunicación se debe plantear en términos de saber y querer: ver qué se sabe de lo que se quiere comunicar y si se sabe cómo comunicarlo, y qué se quiere comunicar y con qué intención. Por ello es importante que las relaciones se establezcan sobre bases de claridad y mutuo entendimiento. Se debe tener en cuenta que cada mensaje puede tener significados muy variados y el error está en creer que las cosas que el emisor dice (el profesorado o la familia) son entendidas igualmente por el receptor si no se acuerda previamente un contexto común en el que están compartidos experiencias y códigos culturales (Núñez, 2002).

#### **1.4. La comunicación en la resolución de conflictos**

Hablamos de *conflicto* en “aquella situación de disputa o divergencia en las que hay contraposición de intereses, necesidades y/o valores” (López-Goñi y Arteaga, 2007, 239).

La primera actuación de toda persona cuando recibe una crítica suele ser reaccionar de forma defensiva, criticando o acusando al interlocutor de otra cosa, pero desgraciadamente esta forma de actuar sólo lleva a que el conflicto se haga mayor, sin llegar a ninguna solución. Para que esto no suceda, es conveniente no tomar la crítica como un ataque, como algo negativo, y seguir unos pasos que ayudarán a llegar a acuerdos que mejoren las relaciones. Dichos pasos, según Forest y García (2006), son los siguientes:

- Animar a la otra persona a que exponga su crítica libremente. Para ello recurrir a iniciadores, estimuladores y preguntas abiertas.

- Mostrar a la otra persona que se ha entendido su crítica. Utilizar para ello el tipo de *feedback* que sea más adecuado. Evitar ponerse a la defensiva o vengarse con las propias críticas. Aceptando la parte de responsabilidad que corresponda en el conflicto.
- Señalar algo que se admire de la otra persona; y mejor si es algo que puede ayudar en esta situación.
- Indagar sobre las necesidades que se esconden detrás del problema.
- Elaborar conjuntamente una lista con las posibles soluciones.
- Elegir conjuntamente la solución que se ajuste a las necesidades de ambas partes.
- Acordar un periodo de prueba para la solución elegida.

Posteriormente, tras el periodo de prueba, se deberá evaluar el acuerdo llevado a la práctica para determinar sus resultados y mejorarlo o elegir otra solución si fuera necesario.

Es muy importante que dichos pasos se realicen en un momento y lugar adecuados, que favorezcan un clima tranquilo y sin distractores, que se describa la situación evitando etiquetas y generalizaciones, así como saber empatizar con la otra persona, pensar en la importancia de las emociones (para identificarlas y controlarlas mejor) y agradecer la escucha y el acuerdo. Además, siempre que tomemos parte en un conflicto debemos intentar separar el problema de la persona, para evitar que el problema se convierta en personal (Landa, 2012).

El conflicto aparece en la confrontación de necesidades, pareceres, valores, etc., de una persona que se contraponen e impiden que se desarrollen los de la otra, y no se trata sólo de algo negativo. Surgen como consecuencia de las diferencias existentes entre los seres humanos y son un indicativo de diversidad. Esta diversidad proporciona oportunidades de cambio, aprendizaje y enriquecimiento personal del que se benefician las personas implicadas (López-Goñi y Arteaga, 2007).

El estilo de comunicación agresivo, del cual se ha hablado en el punto 1.3 referido a estrategias y habilidades de comunicación, también puede dar lugar a conflictos en las relaciones entre familia y escuela, debido a las características de lo definen.

---

Es conveniente ser conscientes de cuáles son los objetivos al hacer o recibir una crítica. Estos pueden ser (Landa, 2012):

- Comunicar algo que molesta de la otra persona.
- Solicitar un cambio de conducta por parte de la otra persona o una mayor implicación.
- No deteriorar la relación.

Los *mensajes yo*, explicados en el apartado anterior, son muy eficaces a la hora de utilizarlos durante un conflicto (“Yo pienso...” en vez de “Tú eres”; “Yo creo...” en vez de “Tu siempre”; “Yo me siento... cuando pasa...” en vez de “Tú me haces sentir”; “A mí me gustaría”... en vez de “Deberías”).

Las ventajas que obtenemos de solucionar los conflictos de esta manera son (Landa, 2012):

- Reducir la tensión que produce algo que nos molesta.
- Poder solicitar un cambio en la orientación que nos interesa para que esa molestia cese o disminuya.
- Evitar que la tensión afecte a otros momentos de la relación para no empeorarla.
- Aumentar la autoestima, de modo que la persona criticada sea consciente de sus actuaciones, conociéndose más e intente mejorarlas, y que la persona que hace la crítica se sienta más segura de sí misma y se respete más.

A la hora de tratar una queja o petición por parte de las familias, es necesario que los docentes tengan en cuenta una serie de pautas para evitar conflictos innecesarios (Arteaga, 2013):

- Mediante la empatía y la escucha activa, conocer por qué es importante para la familia.
- Explicar la postura del centro, argumentando la decisión tomada.
- Mostrar el deseo de diálogo y acuerdo.
- Proponer alternativas viables, con sus consecuencias para poder elegir la más adecuada.

- Antes de tomar una decisión, debe consultarse con el resto de personal educativo.
- Poner límites entre la autonomía de las familias en la toma de decisiones y las decisiones conjuntas de la escuela.
- Comunicar de forma respetuosa la imposibilidad de atender la queja o petición, si no se utilizan formas adecuadas o se dan faltas de respeto.

En las entrevistas con los padres y las madres, de las cuales se habla en un apartado posterior, las actitudes de superioridad, la falta de tacto al tratar temas delicados, la imposición de soluciones, la búsqueda de culpables, y conductas similares, pueden derivar en conflictos con las familias difíciles de solventar, debido a la desconfianza que generan en el personal docente.

Por otro lado, las actitudes negligentes por parte de las familias crean un clima de tensión que puede desencadenar en conflictos con los docentes. Es el caso de situaciones en las que los padres y las madres llevan a los niños y las niñas a la escuela estando enfermos y conociendo la normativa higiénico-sanitaria del centro. Para este tipo de situaciones, existen una serie de pautas que convendría seguir para alcanzar el acuerdo sin llegar al conflicto (Arteaga, 2013):

- Previamente, se debe tener un criterio claro de actuación en el centro para tratar estas situaciones, al alcance de todas las personas usuarias para que todas sean conocedoras del procedimiento.
- Cuando se dé la situación, buscar un sitio adecuado para hablar, libre de interrupciones.
- Agradecer la sinceridad a la madre o el padre y aclarar la situación si fuese necesario.
- Utilizar la escucha activa y la empatía.
- Dar información respecto a la enfermedad, la importancia de la salud y el bienestar del niño o la niña, de los demás niños y niñas y del personal docente.
- Hacer referencia a las normas del centro respecto a este tema.
- Pedirle una reflexión acerca de su comportamiento, apelando a la empatía y el sentido común.
- Todo ello con un tono tranquilo, claro y sin juzgar.

- En caso dudoso, indicar como se procede si el niño o la niña está mal.
- Como último recurso orientar hacia la dirección del centro, o incluso otros recursos sociales si fuese necesario.

En el caso de las agresiones, se trata de un tema delicado en el que no todas las familias reaccionan de igual modo, pudiendo darse casos de recriminaciones, juicios y reproches. Ante estos, es necesario que el profesorado (Arteaga, 2013):

- Trate este tema en las reuniones de principio de curso.
- Busque el momento y lugar adecuados para comunicarlo de manera clara y directa, aprovechando un nivel emocional adecuado.
- Utilizando la escucha activa, dé la oportunidad de que la familia exprese su malestar, frustración, etc.
- Sea empático con la reacción de la familia, la entienda y la acepte; y pida empatía ante la situación: ratios, imposibilidad de dar respuesta a todas las situaciones evitando que ocurran, etc.
- Explique con argumentos las razones por las que algunos niños y algunas niñas muerden: impulsos que están aprendiendo a controlar, formas de expresión, etapa evolutiva: fase oral,...
- Deje claro que se está interviniendo para solucionar el problema.
- Se ofrezca para atender cualquier duda o problema.
- No acepte faltas de respeto, terminando la conversación.

Las situaciones hostiles que se forman en ocasiones con las familias, que dan lugar a un tono o gestos irrespetuosos o amenazantes, el educador o la educadora debe (Arteaga, 2013):

- Pedir verbalmente respeto y cortar firme y respetuosamente cualquier comentario ofensivo sin levantar el volumen, aplazando la conversación a otro momento más adecuado si es imposible comunicarse en ese instante.
- Anticiparse a estas situaciones atendiendo a la familia con otro compañero o compañera que proporcione apoyo.
- Tener autocontrol emocional, manteniendo la calma sin subir el tono.
- Pedir que la otra persona se ponga en el otro lugar y proponga alternativas consistentes.

Existen otras situaciones en las que los conflictos se generan entre las familias, y en los cuales la persona docente actúa como mediador. En estos casos el maestro o maestra interviene como parte neutral en el conflicto, escuchando a ambas partes, fomentando habilidades de comunicación, como la empatía, llegando al fondo del asunto y valorando todas las opciones planteadas para alcanzar un acuerdo que favorezca a ambas partes (López-Goñi y Arteaga, 2007).

En definitiva, ante cualquier situación que pueda derivar en conflicto, el profesorado debe atender adecuadamente a las familias, buscando el lugar y momento oportunos para tratar el tema utilizando la empatía, los mensajes yo, la escucha activa, etc., describiendo objetivamente los hechos, proporcionando información y argumentación sobre las decisiones tomadas, además de tener en cuenta el punto de vista de las familias remarcando lo positivo para llegar a un acuerdo conjunto.

Las pautas mencionadas a lo largo de este punto deben tenerse muy presentes a la hora de entablar las relaciones entre familia y escuela, con el convencimiento de que todo lo que se plantee va encaminado a posibilitar la discusión y el diálogo, de modo que se eviten conflictos innecesarios que sólo llevan a un distanciamiento entre familia y escuela y de la posibilidad de trabajar conjuntamente por el objetivo común de ambos: mejorar la educación de los niños y las niñas.

### **1.5. Participación e implicación de las familias en los centros educativos**

En ocasiones parece que los padres y las madres son los únicos causantes del escaso interés y participación en la educación de sus hijos e hijas, pero los centros educativos también son responsables, ya que en muchas ocasiones no se hace todo lo posible por aumentar el compromiso de las familias, además de no darles la oportunidad de participar en la educación de sus hijos e hijas.

Por ello se deben crear “estrategias para incrementar las capacidades del centro escolar para implicar a las familias” (como generar un clima escolar dinámico e interactivo, creación de confianza, relaciones positivas y continuas entre profesorado y las familias,...) y “estrategias para capacitar a los padres a involucrarse efectivamente” (como un apoyo explícito de la escuela hacia las familias, que perciban que se requiere



---

su participación, que tiene un papel relevante en el aprendizaje de sus hijos e hijas,... ) (Hoover-Dempsey et al., 2005, 136).

Conviene tener cuidado con las estrategias de implicación que usan los centros educativos para favorecer la participación de las familias, y cómo se utilizan, ya que en ocasiones puede interpretarse como una imposición por parte del profesorado, en vez de una oportunidad de colaboración e implicación.

Elementos como: una escasa participación de las familias en el centro educativo que hace que no estén familiarizados con el día al día en el centro lo que les lleva a opinar sin conocimientos reales y concretos; una desmitificación del saber, por la existencia de diversas fuentes de información, además de la procedente del personal docente; y un cambio en la familia tradicional a diferentes formas de educación y transmisión de valores; influyen, no siempre de manera positiva, sobre las relaciones entre familia y escuela (Jiménez, 2008).

A continuación se señalan los dos aspectos que más favorecen la participación y que por lo tanto deberían tenerse en cuenta por parte de las instituciones educativas para elaborar programas y actuaciones más productivas para fomentarla. Estos son (De Gregorio, 1990, 52):

- “Un individuo participa más en un grupo o en una institución cuanto más identificado o integrado se encuentre con la misma.
- Cuanta más capacidad tenga dicho grupo o institución de satisfacer las necesidades del individuo, mayor será la identificación de éste con aquella.”

Además, existen ciertas variables que intervienen, de manera positiva o negativa, en la participación de las familias en los centros educativos. Dichas variables son (De Gregorio, 1990):

- La confianza. Algunos de los indicadores del clima de confianza son: la libertad de expresión, las iniciativas que aparecen espontánea y distendidamente para conseguir los objetivos de educación del centro y la satisfacción de sentirse padre o madre y miembro de dicha comunidad. En contraste, las actitudes y conversaciones hostiles, la pasividad, las interpretaciones desde el prejuicio o desde el estereotipo, harán que no sea posible la participación.

- La comunicación. Dependiendo de la cantidad y la calidad de la comunicación, habrá una buena o una mala integración de las familias en el centro. Si se da información en ambas direcciones y a disposición de todos cuando sea relevante, se discute abierta y constructivamente, no precisa de sistemas complementarios, y la percepción mutua tiende a ser exacta; la integración será buena. Por el contrario, la existencia de escasa información siempre descendente, se distorsiona y se tiende a recibir con sospecha o indiferencia; dará lugar a una mala integración en el centro. En este último caso, la percepción mutua de familias y de profesionales suele ser errónea porque no hay opción a conocerse.
- La interacción. Cuando existe una mala interacción familia- escuela, la presencia de los padres y las madres se mira con hostilidad y precaución, no existe posibilidad de trabajo en equipo y la influencia mutua que se ejerce se reduce a las proporcionadas por las vías burocratizadas. En los casos en los que existe una buena interacción, la presencia de los padres y las madres en el colegio es acogida de manera amistosa, tienen la oportunidad de integrarse en grupos de trabajo, y se influye por medio de la participación.
- La formación. Las familias necesitan tener una formación de la educación institucional previa a su participación en la escuela, ya que ésta formación les proporciona confianza para poder participar creativamente.

Con relación a los padres y las madres, existen algunas pautas que ayudan en su implicación en los centros educativos. Forest y García (2006) propone los siguientes consejos dirigidos a los padres y las madres:

- Encontrar la forma adecuada de conocer al docente de su hijo o hija al principio de curso.
- Hacer que el docente y el director o la directora conozcan su satisfacción por algo que hayan hecho.
- Si las peticiones y sugerencias no reciben la respuesta esperada, insistir buscando otra forma de presentar la idea.
- Tener paciencia. Puede que a la escuela le lleve un tiempo organizar las ideas y sugerencias y darles respuesta.

- No ofrecer más de lo que se puede dar. Comprometerse de manera que se puedan cumplir los compromisos.
- Describir brevemente la idea, sugerencia o preocupación. Especificar dos o tres respuestas alternativas que resultarían aceptables, escuchando las nuevas ideas aportadas por parte de la escuela.
- Ponerse en el lugar del docente o el director o la directora y pensar en cuál sería la actuación.
- Escuchar los planteamientos difíciles pero razonables aportados por los miembros del equipo directivo al principio de una propuesta de proyecto, ya que pueden ser finalmente los principales partidarios del mismo.
- El profesorado se ha preparado durante muchos años para realizar su trabajo. Es más posible que se muestren abiertos a la implicación de los padres y las madres en la educación, si saben que se respeta su preparación y sus aportaciones. Es útil pedirles sugerencias.
- Las quejas deben tratarse directamente con las personas correspondientes.
- Tener en cuenta que los únicos perjudicados si se enfrenta a los docentes con el equipo directivo son los alumnos y las alumnas.

Además, otra idea interesante para iniciar la participación de las familias en la escuela es la elaboración de una lista con la manera en que cada familia puede implicarse en la educación de sus hijos e hijas. El éxito de la implicación de las madres y los padres en las escuelas depende de saber armonizar la disponibilidad de tiempo y las aptitudes de los mismos, lo que éstos y el profesorado consideran necesario y la capacidad de la escuela para acoger las aportaciones de las familias (Forest y García, 2006).

Por otra parte, Aznar (1998) indica los recursos que deberían ser utilizados en la familia para establecer líneas de comunicación estables y sólidas con sus hijos e hijas y la escuela:

- Tener *información* sobre todo lo que acontece dentro del aula y en la escuela, para poder afrontar los posibles problemas y ofrecer la confianza que los hijos y las hijas necesiten.
- *Confiar* en el tutor sin poner en duda su profesionalidad, y valorarlo como la persona responsable del alumnado en el centro educativo.

- *Colaborar* en las tareas educativas, ayudando a los hijos y las hijas en casa en algún aspecto que necesiten.
- Las *asociaciones* de padres implican y comprometen a las familias en tareas que exceden los límites del aula del alumnado, y favorecen un mejor conocimiento de la realidad escolar.

Tras diversas experiencias se ha observado que la participación que compete exclusivamente a las familias, contribuye a mejorar la educación de los niños y las niñas. De modo que (Pérez de Guzmán, 2002):

- Afecta positivamente al rendimiento de áreas cognitivas (cálculo, lenguaje) y no cognoscitivas como: asistencia regular a clase, motivación en las tareas escolares, etc.
- Es un medio para aproximar la cultura escolar a la familiar.
- Con ella el profesorado puede influir eficazmente en el alumnado, creando buenas actitudes y relaciones recíprocas.
- De ella depende la aceptación o no del profesorado y el centro educativo.

Además de todo esto, tanto la familia como el profesorado deben tener en cuenta el *Efecto Pigmalion o profecía de autocumplimiento*, ya que puede llegar a influir en las relaciones entre ambos. Este efecto o profecía se define como “el proceso por el cual las creencias y expectativas de una persona afectan de tal manera su conducta que provoca en los demás una respuesta que confirma esas expectativas” (Pichardo, García, De la Fuente y Justicia, 2007, 2-3). Debe tenerse en cuenta la forma de la que se habla del niño o la niña a la hora de dirigirse a la otra parte, ya que puede influir sobre las expectativas que tengan sobre el niño o la niña, tanto la familia como la escuela y esto haga que se modifique la conducta de participación tanto de los padres y de las madres como la de los profesores y las profesoras.

### **1.6 Formas de participación**

Como se va afirmando a lo largo de este el trabajo, el centro educativo, al tratarse de un punto de encuentro entre familias y profesorado, debe potenciar entre ambos unas relaciones fluidas, útiles y orientadas a mejorar la educación de los alumnos y las

---

alumnas, que a la vez son sus hijos e hijas, dentro de los momentos y situaciones establecidas para tal fin (Aguilar, 2006).

En relación a las formas de participación de las familias en los centros educativos, varios autores como Guerra y Luciano (2010) indican las diferentes opciones existentes. A continuación se explican algunas de ellas.

#### *1.6.1 Periodo de adaptación*

Los primeros contactos de un niño o una niña con una institución educativa no son solo difíciles para ellos y ellas, en la familia se producen sentimientos muy variados: culpabilidad, desconfianza, angustia, pena, liberación,... Estos sentimientos, además de ser contradictorios en ocasiones, no suelen ser comentados ya que muchas veces los padres y las madres no son conscientes de ellos. Los maestros y maestras deben tener en cuenta estos sentimientos que aparecen, tratándolos con las familias, de manera que éstas puedan expresarse y desahogarse, haciendo que los vivan como algo natural y sin temores. Lo cual proporciona un importante acercamiento entre familia y escuela y favorece la confianza mutua (Mariñas y Rodríguez, 1999).

Estos primeros encuentros provocan tensión en las familias. Ésta es percibida por los niños y las niñas además de por el profesorado. Por ello los asuntos más teóricos deben quedar en un segundo plano, dando una mayor importancia a los sentimientos y a las sensaciones que se viven en esos momentos por unos y por otros, para intentar manejarlos de manera adecuada. Se debe acoger a las familias de manera que se sientan cómodas y seguras.

Durante estos primeros contactos, lo ideal sería que los padres y las madres tuviesen varias entrevistas:

- Entrevista dirección-familias: que sea relajada y cordial, en la cual se establezca un diálogo sobre sus deseos, expectativas, sentimientos, etc.
- Entrevista familias-equipo psicopedagógico: para conocer la situación emocional de los niños y las niñas y los de la familia, y aceptarlos como normales. Se observará en casa y en el centro al niño o la niña, y se intercambiarán estas observaciones entre familia y educador o educadora.

- Entrevista educador o educadora- familias: para programar los primeros días del niño o la niña en el centro y conocer los aspectos puntuales de la escuela.

Posteriormente a estos encuentros, sería interesante que se reunieran de nuevo padres y madres, y educadoras y educadores con el objetivo de expresar opiniones, críticas, sugerencias...

En las Escuelas Infantiles las familias participan más en el periodo de adaptación que en el segundo ciclo de Educación Infantil, ya que este periodo discurre de forma más pausada en el primero y las familias permanecen más tiempo en el aula, debido a las características del alumnado (a su edad y al nivel de desarrollo en el que se encuentran, principalmente).

### *1.6.2 Entrevistas familia-docente individuales*

Diferentes autores se han referido al tema de las entrevistas individuales entre familia y docente (Alcega, 2012; Bonilla, Fernández-Avilés, García, y Hernández 2011; Cabello, 2001; Hernández, 2006; I.E.S. Miguel Catalán, 2012). Este tipo de entrevistas se producen por solicitud del docente, de los padres y las madres o de ambos.

La entrevista entre familia y docente debe realizarse de forma sistemática y, para que sea fructífera, es conveniente seguir unas pautas. Antes de la entrevista, el tutor o la tutora debe preparar tanto lo que va a decir (para ello debe informarse sobre el alumno o la alumna y preparar el material de apoyo que vaya a necesitar), como el lugar donde lo va a hacer (que debe ser tranquilo, cómodo, sin interrupciones y confidencial). También debe planificar el desarrollo de la entrevista y establecer una hipótesis sobre lo que sucede y posibles soluciones. Debe valorarse la posibilidad de incluir al alumno o la alumna en la entrevista.

Las finalidades que tienen las entrevistas individuales pueden concretarse en varios puntos:

- Conocerse y comprenderse mutuamente: intercambio de información sobre el ambiente familiar, actitud ante el estudio, el centro escolar...
- Intercambio de informaciones sobre el alumno o la alumna: para poderlo conocer mejor.

- Desarrollo conjunto de un plan de acción educativa: para evitar ambigüedades y contradicciones.
- Orientación educativa de sus hijos o hijas: sobre problemas escolares, particularidades de la etapa de desarrollo en la que se encuentran, aspectos familiar, etc.
- Conocer la evolución de los procesos de aprendizaje y sus resultados: para orientar las intervenciones según los resultados.

Durante la entrevista se debe explicar el motivo y los objetivos que se pretenden obtener de la misma. El tutor o la tutora debe tener en cuenta varios aspectos:

- Crear un buen clima y comunicar el tiempo del que se dispone.
- Utilizar un vocabulario sencillo y adaptado, claro y concreto.
- Manifiestar en primer lugar, antes que lo negativo, las características y acciones positivas del alumno o la alumna.
- Seguir un orden prefijado en la entrevista.
- Hablar de forma objetiva sobre el alumno o la alumna, usando más los verbos “estar” y “hacer” que “ser”.
- Transmitir confianza y seguridad en lo que se dice y hace. Mostrando una mentalidad y unas expectativas positivas para promover el cambio.
- Comunicar que ambas partes son colaboradores en la educación del alumno o la alumna, y que lo personal y social tiene la misma importancia que lo académico.
- Transmitir empatía, escuchar, mostrar interés, ser respetuoso, ser sincero y flexible, expresarse abiertamente...
- No hacer alardes de autoridad, cuestionar, evaluar, juzgar o discutir.
- No aceptar faltas de respeto o de mala educación, amenazas o críticas injustificadas.
- Transmitir confianza en las capacidades de los padres y las madres.
- Recoger toda la información posible.
- Ser coherentes con lo que pedimos y aportamos.
- Derivar al orientador u orientadora cuando sea necesario.

---

Las entrevistas se deben finalizar con un resumen que incluya las conclusiones y los compromisos concretos acordados.

### *1.6.3 Reuniones familias-docentes grupales*

Algunos de los autores que hacen referencia a las entrevistas familia-docente individuales, también lo hacen sobre las reuniones grupales entre familias y docentes (Bonilla et al., 2011; Cabello, 2001; Hernández, 2006).

Se puede convocar a las familias en su totalidad o por grupos pequeños, dependiendo del objetivo de la reunión. Son convocadas por el centro educativo. Las reuniones deben ser comunicadas con la suficiente antelación. Es conveniente que comiencen con puntualidad, que tengan una duración predeterminada y que se realicen en un espacio agradable con ambiente distendido y colaborador. Es importante tener en cuenta la opinión previa de las familias en relación a los puntos a tratar.

La primera reunión es muy importante ya que puede determinar el tipo de relación entre docente-familia, por lo que en ella debe remarcar la intención de colaboración proporcionando confianza. La última reunión se suele emplear para evaluar la acción tutorial.

La frecuencia de dichas reuniones depende de varios factores relacionados con el centro, profesorado, alumnado, etc., pero es conveniente convocar a la totalidad de las familias del alumnado del aula una vez cada trimestre como mínimo. En estas reuniones se tratan principalmente temas informativos, sobre la marcha general del curso, compartir la vida del aula y del centro, hablar de próximos proyectos, eventos...

Las reuniones realizadas con un grupo de padres y madres concreto sirve principalmente para tratar temas de interés para estas familias, como pueden ser conflictos o malos entendidos.

En estas reuniones debe fomentarse la participación de todos y todas de manera coordinada, usando el "feed-back", dirigiéndose con la mirada todos los participantes, y usando un vocabulario claro sin ambigüedades.

### *1.6.4 Participación en actividades del centro*



---

Autores como Cabello (2001) y Mariñas y Rodríguez (1999), también tratan el tema de la participación de las familias en actividades del centro educativo.

Se trata de apoyo en la realización de salidas, actividades complementarias, talleres, celebraciones,... Se tendrá en cuenta las propuestas, críticas y valoraciones realizadas por las familias.

Este tipo de participación se realiza a lo largo de todo el curso académico en función de las actividades que vayan surgiendo.

Dentro de este tipo de participación podemos incluir las propuestas de invitar a las familias a que asistan durante una mañana al aula de sus hijos e hijas para conocer directamente la vida escolar. Posteriormente, las maestras o los maestros comentan con ellas las cosas que han visto y discuten conjuntamente sobre la educación de los niños y las niñas, aportando nuevas ideas, sugerencias, observaciones, críticas y reconocimientos.

También es otra opción la realización de talleres conjuntos familias-educadoras. En ellos, las familias y las maestras o los maestros, junto con las niñas y los niños, construyen materiales para las actividades escolares. Igualmente se pueden aprovechar las habilidades de las madres y los padres y organizar actividades en las que la responsabilidad educativa queda compartida entre ambos: familias y personal docente.

#### *1.6.5 Encuentros formativos familias-docentes*

Estos encuentros están creados para que las familias planteen diferentes temas relacionados con la educación de sus hijos e hijas según sus intereses, aportando sus creencias, inquietudes, experiencias, problemas... desde diferentes perspectivas (Cabello, 2001).

Pueden ser informales, o más o menos organizadas y propuestas por el centro educativo como son las escuelas de padres, seminarios, jornadas, encuentros, orientación familiar...

La *escuela de padres* no se trata de una forma de participación directa, pero puede influir en el interés por participar más en el centro educativo, por la implicación y

motivación que se desarrolla. Se trata de actividades formativas dirigidas a las familias relacionadas con conocimientos, destrezas u otros recursos que le sean útiles para la función educativa que deben desempeñar con sus hijos e hijas. Pueden surgir de los padres y las madres o del centro (Hernández, 2006).

#### *1.6.6 Participación a través del Consejo Escolar y las Asociaciones de Madres y Padres de Alumnos (AMPAS).*

Formando parte de ellas, las familias se sienten miembros activos (Cabello, 2001, 82), participando con voz y voto en aspectos importantes de la educación de sus hijos e hijas.

En el Consejo Escolar se realizan acciones más administrativas: elección del director o directora, admisión de alumnado, aprobación de la programación general del centro y el proyecto educativo del centro, etc. (Hernández, 2006, 18-19).

#### *1.6.7 Entradas y salidas*

El momento de entrar y salir del aula se convierte en una buena ocasión para el intercambio de información acerca de los niños y las niñas. A pesar de que las familias llegan o se van con el tiempo justo y las maestras o maestros deben atender a la vez a los niños y las niñas y a las madres y los padres, normalmente se encuentra un pequeño espacio en el que dar y recibir tanto datos cotidianos (como por ejemplo visitas médicas, horarios de recogida, etc.), como información esencial que influye o puede llegar a influir en el comportamiento del niño o la niña (como por ejemplo malestares físicos, falta de descanso, etc.).

#### *1.6.8 Contactos a través de las nuevas tecnologías*

En los casos más extremos de imposibilidad de contacto personal con las familias, o como complemento a éste, algunos centros educativos disponen de nuevos medios de comunicación, basados en las nuevas tecnologías. Este es el caso de los blogs de aula o los foros, en los que la maestra o el maestro pueden estar en contacto continuo y directo con las familias, con horarios más flexibles. Lo mismo para con mensajería instantánea tipo “whatsapp” y la aplicación de llamadas por internet “skype”.

Los padres y las madres, en algunas escuelas, también tienen la oportunidad de conectarse a internet y poder observar en directo el día a día del aula. Esta es una idea buena para poder observar el comportamiento habitual de los niños y las niñas sin que éste se vea influenciado por la presencia de otro adulto que no sea su educador o educadora; pero también puede ser controvertido debido a la falta de privacidad que pueden tener los docentes y el alumnado.

### **1.7 Un ejemplo: Comunicación Cooperativa entre la Familia y la Escuela**

El programa *Comunicación Cooperativa entre la Familia y la Escuela* consiste en “un taller de padres de ocho semanas consecutivas, un seminario de actualización para profesores de tres semanas y una sesión de lluvia de ideas conjunta con la dirección del centro escolar.” “Este programa se desarrolla a partir de la investigación *Asuntos de familia*, llevada a cabo a finales de la década de los 70 por los profesores Urie Bronfenbrenner, Moncrieff Cochran y William Cross Jr. y dentro del *modelo ecológico del desarrollo* (Bronfenbrenner, 1979) en la Universidad de Cornell, en la que se reveló una marcada discrepancia entre la percepción de los docentes y de los padres en lo que respecta a la preocupación de éstos últimos por la educación de sus hijos” (Forest y García, 2006, 25). Dicho programa “surgió como un intento de ayudar a los padres y a los profesores a aprender a comunicarse mejor entre sí y de ayudar a los padres a aprender a implicarse en la escuela de forma significativa” (Forest y García, 2006, 25).

La intención de este programa es enfatizar las características positivas que ya posee cada familia y cada escuela, y trabajar con ellas para que puedan tomar decisiones conjuntamente y potenciar mutuamente las características positivas.

Se han obtenido resultados muy satisfactorios de distintas evaluaciones del programa, que se corroboran con los siguientes resultados (Forest y García, 2006; Greenstem, 1991):

- Los padres y las madres descubren que son importantes en la educación de sus hijos e hijas.
- Los padres y las madres se sienten más cómodos a la hora de comunicarse con el profesorado.

- Los padres y las madres descubren cómo funciona la escuela de sus hijos e hijas, lo que les da más confianza para hablar con el profesorado.
- Los padres y las madres adquieren habilidades que les ayudan a aprovechar más las entrevistas con los profesores y profesoras.
- Las familias se sienten más integradas en el centro escolar.
- Los docentes logran una mayor comprensión de las barreras que impiden que las madres y los padres se impliquen en la educación de sus hijos e hijas, y aprenden como llegar de forma eficaz a todas las familias.
- El profesorado aprende estrategias de comunicación positiva, tales como la escucha activa, la empatía y la resolución de conflictos.
- El equipo docente se siente menos aislado.
- Las escuelas desarrollan políticas que fomentan formas muy variadas de implicación de los padres y las madres.

En definitiva, *Comunicación Cooperativa entre la Familia y la Escuela* es un proceso sistemático que guía al equipo directivo, personal docente y familias a ser más conscientes del valor de la implicación de los padres y madres.

Además de todas las formas de participación de las familias descritas, existen otras que en un principio atañen sólo a los profesionales de los centros educativos pero que en realidad encierran una gran influencia sobre las relaciones familia y escuela. Una de ellas puede ser un *Taller de profesores y profesoras* donde se reflexiona sobre las relaciones que se mantienen con las familias, sus dudas, inquietudes, expectativas, etc. que plantean un debate del que se obtienen nuevas ideas y acciones que faciliten el acercamiento y entendimiento con las familias, como (Jiménez, 2008):

- Mejorar los espacios de los centros educativos para que las familias se sientan más cómodas y más importantes. Por ejemplo, modificando la distribución de las sillas en los encuentros.
- Incorporar nuevos temas en las reuniones.
- Dar la posibilidad a los padres y a las madres de que convoquen ellos mismos reuniones, talleres, actividades,... para el resto.

---

## **2. DISEÑO DE UNA PROPUESTA PARA MEJORAR O TRABAJAR LA COMUNICACIÓN EN EL AULA**

### **2.1. Introducción: reflexión sobre la propuesta a realizar**

En esta segunda parte del trabajo, más práctica, me voy a centrar en la elaboración de algunas pautas concretas sobre comunicación eficaz entre familia y escuela en el primer ciclo de Educación Infantil, según mis experiencias durante las últimas prácticas del grado y a partir de toda la información teórica expuesta en la primera parte del Trabajo Final de Grado.

Los cambios sociales producidos han dado lugar a una escolarización cada vez más temprana, de modo que las escuelas infantiles se convierten en una continuación de la familia en la cual los niños y las niñas aprenden a socializarse (Jiménez, 2008). Es por esta afirmación que ambos contextos deben establecer relaciones continuas y duraderas que tengan como objetivo común el favorecer el desarrollo global de los niños y las niñas. Los intercambios entre estas dos instituciones, deben tener como base la cordialidad, el respeto, la colaboración, el compromiso y la convicción de que el proceso educativo de los niños y las niñas es mucho más sencillo si se realiza con la seguridad, la ilusión y el apoyo de otras personas que desean alcanzar los mismos objetivos con esos niños y esas niñas. Estas relaciones, que se basan en el entendimiento, se ven plasmadas en las propuestas concretas que se plantean en este apartado.

Como nos muestran diferentes estudios, en la etapa infantil se aprecia una mayor participación de las familias en los centros escolares que en otras etapas educativas. Esto nos lleva a reflexionar acerca de la necesidad de aprovechar estos primeros cursos para concienciar a los padres y las madres sobre la importancia de involucrarse en los centros a los que asisten sus hijos e hijas, y por tanto en el tipo de educación que quieren para ellos y ellas. Para este cometido, el profesorado debe informarles de todos los aspectos importantes a tener en cuenta a lo largo de todos los años de escolarización. Si los hábitos de participación comienzan en las primeras etapas educativas, éstos tienden a conservarse más fácilmente a lo largo de toda la escolarización aunque sea en menor proporción (Garreta, 2008; Pérez de Guzmán,

2002). Las reuniones, tanto grupales como individuales, son el marco ideal para concienciar a las familias sobre la importancia de su participación en los centros escolares, planteándoles las ventajas que esta implicación presenta para la educación de sus hijos e hijas con argumentos claros y datos concretos.

En la escuela infantil existen diferentes razones por las que es necesaria la colaboración entre familia y escuela (Cabello, 2001):

- La especificidad de los aprendizajes antes de los 6 años. El trabajo educativo durante el periodo de 0 a 6 años debe tener continuidad ya que en esta etapa los aprendizajes se entremezclan con las vivencias, teniendo la misma importancia los que hacen y viven tanto fuera como dentro de la escuela. Por ello, la colaboración y participación de los padres y las madres resulta imprescindible.
- La necesidad de complementar la acción educativa sobre el niño y la niña. Las experiencias educativas de la escuela infantil deben tener apoyo y continuidad en las experiencias familiares, las actuaciones deben estar conectadas con su vida cotidiana.

Los datos de las investigaciones sobre la educación de los y las más pequeños y pequeñas, demuestra que esta colaboración es positiva. Ofrece a las familias otra perspectiva sobre el niño y la niña y su educación, les aporta nuevas actitudes y nuevos estilos de relación, ideas y prácticas estimulantes.

A partir de estas razones que argumentan la necesidad de colaborar padres, madres y escuela entre sí, se elabora la presente propuesta de acciones y mejoras en esta área.

## **2.2. Objetivo**

Las familias son consideradas como un aspecto fundamental del proceso educativo y por lo tanto se llevan a cabo actividades que implican una estrecha colaboración con ellas. El objetivo final de las propuestas presentadas es que padres y madres se conozcan, participen y se impliquen en la vida de la escuela, de manera que junto al equipo docente planifiquen estrategias de actuación conjuntas en beneficio de la educación de los niños y las niñas.

### **2.3. Acciones, mejoras y actividades propuestas**

Cada una de las actuaciones llevadas a cabo, si se hace de manera adecuada, supone un acercamiento entre el ámbito familiar y el centro escolar, además de una mejora en la educación de los niños y las niñas.

Tras una reflexión sobre todas las propuestas expuestas, voy a citar los aspectos que considero más importantes a tener en cuenta por parte del profesorado para la consecución de una comunicación eficaz entre familia y escuela, en cada una de las formas de participación descritas en el punto 1.6 de este documento.

#### *2.3.1. Entrevistas familias-docentes individuales*

En mi opinión, durante las entrevistas individuales con las familias, tanto éstas como los docentes deben tener la misma oportunidad de participación, sin sensación de superioridad ni inferioridad por ninguna de las dos partes, para favorecer la confianza y poder llegar a acuerdos. Esta forma de participar pienso que debe plantearse en la primera reunión grupal del curso, para que todos y todas sientan la libertad de poder plantear cualquier tema, siempre que se haga desde el respeto y teniendo la certeza de que ambas partes *remán en la misma dirección*. Esto se puede conseguir proporcionando tiempo suficiente durante las entrevistas, para que familia y docente puedan expresarse con libertad. El docente debe animar con preguntas abiertas a las familias (por ejemplo: ¿Cómo veis al niño? ¿Qué opináis del proceso? Etc.), dejando que hablen primero ellas y dando su punto de vista tras su intervención.

Teniendo en cuenta las características de cada grupo y entendiendo las situaciones personales de cada familia, sería necesario flexibilizar más los horarios de atención a los padres y madres, para poder mantener un contacto continuo.

Respecto a las formas de atención, no estoy muy a favor de que se realicen por medio de las nuevas tecnologías como “whatsapp” o “skype”, ya que las considero frías y distantes, pero reconozco que pueden ser muy útiles para temas puntuales.

#### *2.3.2. Reuniones familias-docentes grupales*

Considero la puntualidad y el respeto como los dos pilares sobre los que se deben desarrollar las reuniones grupales. Cada familia tiene que ser consciente de su parte de

---

responsabilidad en la educación de sus hijos e hijas, y de la importancia que tiene la implicación junto con el resto de padres y madres, en la vida del centro. Las reuniones grupales frecuentes, aunque exigen mucho tiempo tanto por parte del profesorado como por parte de las familias, pienso que pueden suponer un punto de encuentro necesario para aclarar dudas y hacer nuevas propuestas en relación a la educación del alumnado, y mejorar su calidad.

A la hora de tratar con los padres y las madres de los alumnos y las alumnas, tanto en las entrevistas individuales como en las reuniones grupales, pienso que se deben tener muy presentes las siguientes pautas que ayudan en el aprovechamiento del tiempo:

- Ser conscientes y especificar los objetivos que se quieren alcanzar con la reunión.
- Elaborar y seguir un guión determinado con cada uno de los temas que se quieren abordar (sin perder de vista los objetivos que queremos conseguir siguiendo estos puntos).
- Tener muy en cuenta nuestra comunicación verbal: utilizando palabras, expresiones y comentarios claros y respetuosos, adecuando lo que se dice a la situación y al público al cual nos dirigimos, mediante el uso de “mensajes yo” (“Mis objetivos con relación a este curso...” “En mi opinión...” “Considero que deberíamos...”) y preguntas abiertas (“¿Qué opináis al respecto?” “¿Cuáles son vuestras propuestas?” “¿Qué pensáis que podríamos hacer para mejorar la situación?”) por ejemplo.
- Considerar la gran importancia de la comunicación no verbal que puede delatarnos inconscientemente, cuidando los movimientos con las manos, la cabeza, la mirada, expresiones de la cara, el tono y el volumen de la voz..., para tratar los temas de la manera más eficaz, con la mayor claridad y sinceridad.
- Siempre debemos escuchar atentamente lo que nos cuentan para que vean que lo que tienen que decir es importante y realizar anotaciones para tenerlo en cuenta y para poder hacer una reflexión posteriormente. Para ello, es importante utilizar las técnicas de escucha activa (como mantener la mirada, hacer preguntas relacionadas con lo que se expone, no distraernos...), que hacen que el interlocutor se sienta escuchado y comprendido, motivándole de



esta manera para que siga exponiendo su punto de vista y haciendo sus aportaciones al grupo, sabiendo que van a ser valoradas.

Repensar y valorar detenidamente lo planteado en la entrevista con los padres para poder evaluar lo sucedido en ella y sacar conclusiones, para poder hacer siempre mejoras sobre nuestra acción docente en el ámbito de las entrevistas y reuniones con las familias.

### *2.3.3 Encuentros formativos familias-docentes*

Me parece muy interesante la opción de plantear encuentros inter-familiares entre todas las familias del aula, para que puedan plantear sus dudas, inquietudes, ansiedades, etc. con respecto a la educación de sus hijos e hijas. Se trata de proporcionar a los padres y madres interesados espacios en los que compartan con otros padres y madres temas que les interesen, relacionados con el desarrollo y evolución de sus hijos e hijas. En estos espacios les acompañan las educadoras y educadores que sirven de guía en este intercambio del que se obtienen grandes aprendizajes.

### *2.3.4 Entradas y salidas*

Con relación a las entradas y salidas de los niños y las niñas al aula, el mayor problema que veo actualmente para aprovechar óptimamente estos momentos es que en muchas ocasiones una única educadora o educador se ocupa de intercambiar información y hablar con las familias a la vez que atiende a los niños y las niñas del aula. Considero que a estas situaciones puede sacárseles un mayor partido siempre y cuando estuviese al menos una educadora o educador dedicada exclusivamente a este cometido, para poder dar una atención más personalizada y cercana.

### *2.3.5 Periodo de adaptación*

En cuanto al periodo de adaptación, considero que sería interesante proporcionar unos espacios donde tanto los niños y las niñas que se vayan a incorporar el año siguiente al centro educativo como sus familias puedan entablar el primer contacto de intercambio de información y conocimiento del centro que han elegido para que forme parte en la educación de dichos niños y niñas.

Estos encuentros se llevarían a cabo a finales del curso anterior a la incorporación al centro educativo, con la educadora o educador referente y la directora o el director. En ellos, el niño o la niña tendría oportunidad de conocer su aula y los espacios donde compartirá juegos y aprendizajes con el resto de compañeros y compañeras, mientras el padre y/o la madre dialoga con el personal educativo sobre sus expectativas, inquietudes, funcionamiento del centro, etc. Otra opción sería llevar a cabo estas citas con más de una familia al mismo tiempo.

Las ventajas que veo en estos espacios son, en primer lugar, que las familias calmarían algunas de las ansiedades relacionadas con el desconocimiento de los espacios y el funcionamiento del centro escolar, dejando que esa tranquilidad se transmitiese al niño o la niña, facilitando así el periodo de adaptación. Por otro lado, estos encuentros plantearían reorganizaciones de personal, tiempos y espacios que supondrían los principales inconvenientes en su puesta en marcha.

Para finalizar este apartado, me gustaría comentar que considero esencial que todas las oportunidades de interacción familia-escuela se aprovechen al máximo, utilizando hábilmente el tiempo del que se disponga, y manejando los recursos, estrategias y habilidades que se posean adecuadamente.

#### **2.4 Explicación de una propuesta concreta**

Con respecto a este último punto, me gustaría poner un ejemplo de las acciones que se están llevando a cabo en la Escuela Infantil Valle de Egüés III de Sarriguren. En esta escuela, en base a los trabajos publicados por la psicoanalítica francesa Françoise Dolto (<http://www.ibe.unesco.org/publications/ThinkersPdf/doltos.PDF>) y partiendo de unas necesidades que se deben cubrir en las familias que llevan a sus hijos e hijas a esta escuela de primer ciclo de Educación Infantil, el equipo directivo, junto a las educadoras del centro, están desarrollando una serie de encuentros y actividades con las madres y padres interesados. Consiste en una serie de propuestas de trabajo con las familias.

Se trata de elaborar una programación concreta que dé respuesta a gran parte de las necesidades de las familias en relación a la educación de sus hijos e hijas, las cuales se

---

clasifican en cinco apartados, interrelacionados pero independientes, con características propias y específicas:

- Contener las ansiedades propias de la crianza. Está formado por grupos quincenales de hora y cuarto de duración formados por niños y niñas, padres y madres y profesionales de la escuela infantil. Son encuentros opcionales, de entre cuatro y quince familias participantes, con hijos e hijas de las tres etapas, lo que hace que unos participantes puedan ser asesorados por otros que ya han superado alguna de las situaciones planteadas. En ellos se trata de ofrecer un espacio relajado e informal donde los participantes puedan ir expresando de forma libre las cuestiones que les preocupen con respecto a la educación de sus hijos e hijas y situaciones que se les plantean durante ésta (rabietas, castigos, miedos, retos, gestión del periodo de adaptación, horas de siesta...). Son los asistentes quienes proponen las temáticas a través de conversaciones informales, a la vez que se almuerza o merienda (para calmar la ansiedad) y mientras se lleva a cabo una actividad manual predefinida (elaboración de materiales, disfraces, juegos didácticos para las aulas...para que los asistentes que no participen no se sientan incómodos, sin saber qué hacer). En cada sesión se produce un intercambio de información entre familias, y cada uno de los participantes va sacando conclusiones sobre sus prácticas educativas y las de los demás, pudiendo con ellas modificar sus actuaciones para mejorarlas. La función de las educadoras es de acompañamiento en el intercambio dialógico que realizan las familias, proporcionando seguridad y comprensión, pero nunca instrucción. No se trata de llegar a una solución única, sino que cada familia, al tener sus características y particularidades propias, obtenga ideas claras para poder aplicarlas en la educación de sus hijos e hijas. El programa llevado a cabo para atender esta necesidad de las familias tiene el nombre de *Escuela Abierta*.
- Información en procesos de desarrollo infantil. En este tipo de encuentros, las educadoras son las encargadas de proporcionar información psicoeducativa a las familias. En ellos se tratan cuatro temas centrales: la hora de la comida, el desarrollo psicomotriz, la agresividad y el control de esfínteres. Al igual que en la Escuela Abierta, no se pretende “dar recetas” de lo que está bien y está mal,

---

sino informar sobre los objetivos que se deben alcanzar en cada una de las temáticas, como por ejemplo lograr mayor autonomía, motivar la experimentación, promover la imitación, adquisición de límites y normas...tratando de que las familias piensen cómo alcanzar estos objetivos a través de los temas centrales. Actualmente, se están elaborando los documentos con la información pertinente para proporcionarla a las familias.

- Adquirir habilidades básicas de la relación educativa. El objetivo que se quiere alcanzar con este tipo de acción es proporcionar formación sobre las estrategias que deben desarrollar las madres y los padres para ser buenos educadores, mediante reuniones formativas. Además, con esta formación se pretende que las familias desarrollen habilidades para saber afrontar los problemas que aparecen a lo largo de la educación de los hijos y las hijas y saber responder adecuadamente a los mismos, independientemente del nivel de desarrollo en el que se encuentren (niñez o adolescencia). Estas habilidades se desglosan en aprender a:
  - *Observar* lo que ocurre atentamente antes de intervenir.
  - *Estar receptivo* para poder sentir las emociones y sensaciones del niño o la niña.
  - *Contener* dichas emociones poniéndoles palabras.
  - Desarrollar *comunicación emocional*: saber expresar adecuadamente sentimientos y emociones.
- Adquirir habilidades avanzadas de la relación educativa. Se trata de una continuación de la anterior, de manera que se forme a las familias en temas relacionados con las figuras parentales y el niño interior. Conocer en qué consisten y cómo influyen en la transmisión de valores a los niños y las niñas. Junto a la anterior, es impartida por profesionales con conocimientos en psicología.
- Apoyo individual ante determinados hitos del desarrollo. Este tipo de intervención se utiliza en casos puntuales y de manera individual con la familia, el niño o la niña, la educadora de referencia y un experto en el trabajo psicológico con las familias. Se realizan sesiones de juego en las que a la vez que se observan y se analizan los comportamientos y las relaciones familiares,

se dialoga con la madre y el padre para llegar a conclusiones y planes de actuación conjuntos. Este tipo de apoyo se lleva a cabo con niños o niñas que presenten algún tipo de comportamiento diferente al esperado por sus características y desarrollo evolutivo, o que padecen necesidades educativas especiales. Se realizan varias sesiones, evaluando la evolución y decidiendo conjuntamente cuando ya no es necesaria esta intervención. Este tipo de intervención tiene el nombre de *Sesiones de Juego*.

Actualmente, en el centro se están desarrollando actividades relacionadas con el primer apartado y el quinto, los otros tres están en proceso de elaboración y se espera que se implanten a partir del curso que viene. Los dos primeros programas hacen referencia a los conceptos básicos en la correcta crianza de los hijos y las hijas, el resto trata de conceptos más específicos.

Por el momento, a lo largo del curso 2012/2013, se han realizado tres sesiones de cuatro de *Escuela Abierta* que han tenido una participación de quince familias repartidas en dos grupos. Las familias que participan en cada grupo son siempre las mismas, para ir creando un ambiente cálido y de confianza. La sensación general es de agradecimiento por el espacio proporcionado, ya que se sienten escuchadas y respetadas, además de servir de ayuda tanto para otras familias como para las educadoras. Es un lugar en el que se percibe un trato de igual a igual muy marcado. Las familias reconocen sentirse incómodas a veces por conflictos que se producen entre los niños y las niñas, y hace que se generen tensiones. Se trata de un proyecto nuevo que están ayudando a crear las familias con su compromiso e implicación. A continuación se exponen algunas de las opiniones acerca de las propuestas llevadas a cabo con las familias en la Escuela Infantil Valle de Egüés III:

*“El nuevo proyecto de escuela abierta es para mí una oportunidad excepcional de aprendizaje, descubro nuevos mundos tanto por parte de las familias, como de Juanmi, como de mi misma. Es un espacio de confianza reciproco y necesario. En mi opinión, debería estar en todo proyecto educativo de centro. Es un momento muy rico e íntimo de*

---

*intercambio de información y de acompañamiento a las familias en sus mayores temores e inseguridades.” Nerea, educadora de la escuela.*

*“Aula abierta es una magnífica idea que nos propusieron desde la escuela y que acogimos con gran entusiasmo, una vía en la que poder establecer un diálogo distendido con la dirección, las educadoras y con otros padres, mientras que nuestros hijos disfrutaban con las propuestas semanales y nos incluyen en ellas. El primer día nos costó soltarnos con naturalidad, pero poco se fueron derribando las barreras y el diálogo se hizo fluido y los temas saltaron de uno a otro pasando de los inicialmente planteados a otros que nos ocupan y preocupan, y todo ello con comodidad y sin tabúes.”  
Mariaje, madre de alumna.*

A pesar de que tengo poca experiencia en la etapa 0-3, he tenido la oportunidad de conocer esta forma de comunicación y participación con las familias, de la que hasta ahora no había oído hablar. Pienso que supone un avance en el trato existente entre familias y escuela, que tiene como base la imprescindible implicación de las madres y los padres en la educación de los niños y las niñas.

En mi opinión, los profesionales de la Escuela Infantil Valle de Egüés III de Sarriguren han sido capaces de aprovechar la gran preocupación que tienen los padres y las madres con niños y niñas de estas edades por “hacerlo bien” en la educación de sus hijos e hijas, para potenciar las capacidades y completar los puntos débiles de las familias. Con esta propuesta, se crean unas bases de participación que influirán positivamente en las futuras colaboraciones con los profesionales de los centros educativos en sucesivas etapas, logrando un intercambio dialógico y una comunicación eficaz que influirán en el desarrollo global de los niños y las niñas.

También pienso que estos programas pueden ser adaptados y aplicados a otros niveles educativos, proporcionando resultados positivos en la participación y comunicación entre familia y escuela lo cual, como digo, se verá reflejado en el comportamiento y los resultados tanto personales como académicos del alumnado en los centros educativos.

Este tipo de propuestas suponen un gran esfuerzo por parte de los profesionales de la educación, que se ve recompensado por la respuesta de las familias, quienes demuestran como gratitud una gran implicación. Esta implicación por parte de los padres y las madres participantes es debida a que, al ver la dedicación y entrega con la que trabaja el profesorado del centro, éstas les hace ser conscientes de que ambas instituciones buscan el mismo objetivo: una educación de calidad para sus hijas e hijos.





## CONCLUSIONES Y CUESTIONES ABIERTAS

Tras todo lo expuesto en el presente documento, me gustaría hacer una serie de consideraciones finales, en base a tres bloques generales que enmarcan los puntos más importantes del tema que me compete en este escrito, la *Comunicación eficaz entre familia y escuela*.

En primer lugar, y hablando de manera general, existen diferentes ámbitos implicados que intervienen para lograr una mejora de la comunicación existente entre familia y escuela. Se trata de cambios sociales que involucran a todo el conjunto de la sociedad, a todas las personas que las componen.

- Sería beneficioso hacer un esfuerzo por cambiar la mentalidad del profesorado, el cual debe escuchar y valorar más las aportaciones de las familias, ya que ellas son las que mejor conocen al alumnado, y más pueden contribuir en su educación. Esto se podría conseguir mostrando, desde la formación inicial hasta la formación continua, los buenos resultados conseguidos por medio de la infinidad de estilos de participación activa de las familias en los centros escolares, a través de experiencias personales.
- Cambiar la imagen que tiene la sociedad sobre la educación y las personas dedicadas a ella para que el profesorado se sienta más motivado y valorado, dando lugar a una mayor implicación y seguridad en las acciones llevadas a cabo por los docentes. Los medios de comunicación son un gran aliado para difundir los beneficios de una educación de calidad que necesita de una comprometida implicación de toda la sociedad.
- Es conveniente que las familias dejen a un lado los prejuicios y experiencias negativas que tienen en relación con los centros educativos. Las expectativas que se crean en base a estas creencias influyen negativamente en la forma de participación e impiden una comunicación eficaz. Para ello, los padres y las madres deberían conocer de primera mano la labor de los docentes, entrando en los centros, observando las prácticas educativas que allí se llevan a cabo y las dificultades con las que se encuentra el profesorado para realizarlas de manera eficaz.

- Es conveniente considerar la escuela como el marco de referencia al cual acudir en caso de duda respecto a temas de educación. Es importante que la sociedad recupere la confianza en la labor educativa del profesorado, para que las familias confíen más en los profesionales de la educación.
- Conseguir una mayor flexibilidad de las empresas, aumentando los permisos de los padres y madres para acudir a los encuentros con el profesorado, posibilitando de este modo una comunicación más continua y eficaz.

En segundo lugar, existen una serie de consideraciones que dependen directamente de las actuaciones del profesorado y las familias:

- Es esencial la seguridad del docente en sí mismo, en sus capacidades y su formación, que le permiten llevar a cabo eficazmente su trabajo como educador o educadora.
- Puede ser de utilidad aumentar la autoestima del profesorado, con mayor y mejor formación sobre comunicación eficaz, para poder aceptar las sugerencias o críticas que lleguen del exterior sin sentirse atacados y cuestionados.
- Maestras y maestros deben reconocer que pueden aprender cosas de una madre o un padre y viceversa. El intercambio de información entre ambos facilita sus intervenciones educativas, ya que se ponen en común las estrategias y herramientas que se conocen y se consideran útiles.
- Aumentar la disposición por parte de los maestros y maestras a atender a las familias en un horario más amplio, adaptándose a las situaciones particulares de los padres y las madres.
- Lograr una mayor coordinación y trabajo en equipo entre el profesorado y resto de personal educativo para adaptar las propuestas de participación de las familias a las necesidades y demandas de las mismas.
- Los docentes deben ser empático con las familias, entendiendo que la falta de participación por parte de éstas puede deberse a problemas personales y temor a que las juzguen, y no por falta de interés.
- Cada una de las instituciones (escuela y familia) debe tomar consciencia de su parte de responsabilidad en la educación de los niños y las niñas, poniéndose en práctica las acciones que a cada persona corresponde en la tarea de educar.

---

La responsabilidad no puede recaer sólo en una de las partes, ya que cada una presenta sus capacidades y limitaciones; se necesitan la una a la otra para hacerlo bien.

- Es importante que exista una continuidad entre los objetivos propuestos en casa y en el colegio, derivados de un acuerdo entre familia y escuela que los lleva a trabajar del mismo modo y por el mismo fin.
- Cualquier intervención que se realice con un alumno o una alumna debe hacerse actuando sobre la familia y la escuela por igual, ya que ambos se interfieren mutuamente.
- Siempre que sea posible, sería beneficioso primar la comunicación personal, cara a cara, antes que las cartas, circulares, notas, conversaciones telefónicas,....
- A la hora de abordar posibles conflictos, puede ser de ayuda seguir estos pasos: 1) Planteamiento del problema. 2) Análisis de los posibles factores que producen la situación problemática. 3) Búsqueda conjunta de soluciones. 4) Elección de la solución. 5) Evaluar la evolución del problema (Bonilla et al., 2011).

Las familias han de ser conscientes de que la imagen que tienen de las escuelas a las que acuden sus hijos e hijas está influenciada por los recuerdos de sus propias experiencias educativas. Esto hace que, consciente o inconscientemente, cada familia haga juicios e interpretaciones de las actuaciones llevadas a cabo por los profesionales de la educación que están en contacto con sus hijos e hijas. Por ello, no deben guiarse por suposiciones o creencias, sino que deben conocer el centro educativo de su hija o hijo, para poder comprender lo que allí acontece y unir fuerzas con las maestras y los maestros para avanzar en una misma dirección, a favor de un proceso de aprendizaje de calidad y desarrollo global del niño y de la niña.

Y en tercer lugar, para lograr una comunicación eficaz familia-escuela, es imprescindible que ambos ámbitos (escolar y familiar) conozcan y utilicen estrategias y habilidades comunicativas, para lograr una comunicación positiva. Es importante ser conscientes de los elementos facilitadores y los que dificultan la comunicación, para alcanzar los objetivos deseados con los encuentros entre familia y escuela evitando los

---

malentendidos y conflictos innecesarios. También puede ayudar cuidar los lenguajes verbales y no verbales, para evitar la incoherencia entre ellos y dando lugar a ambigüedades que nos alejan de nuestros propósitos. Es conveniente usar siempre un estilo de comunicación lo más asertivo posible, utilizando la escucha activa, los mensajes yo y la empatía como habilidades insustituibles para una comunicación eficaz que nos dé garantías de éxito.

Tras muchas experiencias llevadas a cabo por diferentes centros, se puede afirmar que a través de la relación familia-escuela, los niños y las niñas desarrollan actitudes y comportamientos positivos, además de elevar su rendimiento escolar. Se ha descubierto que estas relaciones proporcionan grandes beneficios en la educación a pesar de los inconvenientes encontrados, siendo esenciales para el desarrollo madurativo del niño y la niña en sus dimensiones cognitivas, afectivas y conductuales. El esfuerzo que supone por parte de padres y madres y docentes se ve recompensado (Hernández, 2006).

Todavía queda mucho camino por delante, pero con una concienciación y compromiso por parte de todos y todas, se pueden conseguir grandes logros por la educación y la comunicación eficaz entre los agentes implicados directamente en ella: la familia y la escuela.

Para concluir con el trabajo, me gustaría indicar que el tema tratado en este documento me parece de especial interés para los actuales y futuros docentes, ya que trata sobre contenidos habituales de los centros educativos que forman parte del día a día de estos, y que necesitan de una preparación para sacar partido de las relaciones familia-escuela. Es una pena que, dada la cantidad de información que existe sobre el contenido de este trabajo y la infinidad de experiencias favorables llevadas a cabo por diferentes instituciones educativas, no haya tenido el tiempo suficiente para sacarles un mayor partido. Sólo espero que este documento sirva, al menos, como un documento útil para aquellas personas que quieran informarse sobre el tema, y del cual se pueda aprovechar algo de información.

## REFERENCIAS

Aguilar, P. F. (2006). Avances en supervisión educativa. *Revista de la Asociación de Inspectores de Educación de España*, 2.

Alcega, S. (2012). La entrevista tutorial. *Aula y docentes*, 35-41.

Altarejos, F. (2002). La relación familia-escuela. *ESE: Estudios Sobre Educación*, 113-119, 3.

Arteaga, A. (2008). Modelos de prevención. En E. Gavari, *Implicaciones educativas de las drogodependencias. Prevención y tratamiento*, 27-45. Madrid: Editorial Universitaria Ramón Areces.

Arteaga, A. (2013). *Comunicación familia-escuela*. CAP Pamplona: Manuscrito no publicado.

Aznar, P. (1998). Interacción en contextos educativos. La relación familia-escuela. *Revista de Ciencias de la Educación*, 205-216, 147.

Bimbela, J. L. (2005). *Cuidando al profesional de la salud: habilidades emocionales y de comunicación*. Granada: Escuela Andaluza de Salud Pública.

Bolívar, A. (2006). Familia y escuela: dos mundos llamados a trabajar en común. *Revista de Educación*, 119-146, 339.

Bonilla, S.; Fernández-Avilés, V.; García, S. y Hernández, F. (2011). *El tutor y la familia*. [Disponible en (20/05/2013): <http://www.slideshare.net/sheilatendencias/eltutorylafamiliadelalumno>]

Bronfenbrenner, U. (1979). Context of child-rearing: Problems and Prospects. *American Psychologist*, 844- 850, 34 (10).

Cabello, M. J. (2011). La relación entre la familia y la escuela infantil: apoyo al desarrollo de los niños y niñas. *Pedagogía Magna*, 79-84, 10.

---

Comellas, M. J. (2009). *Familia y escuela: compartir la educación*. Barcelona: Editorial GRAÓ de IRIF, S.L.

Comunidad Escolar (2001). *El nivel cultural de las familias condiciona el rendimiento de los escolares*. En: Comunidad Escolar, Periódico Digital de información Educativa, 688. [Disponible en (15/05/2013): <http://comunidad-escolar.cnice.mec.es/688/info3.html>]

Costa, M. y López, E. (1996). *Manual para el educador social*. Madrid: Ministerio de Asuntos Sociales.

De Gregorio, A. (1990). *La participación de los padres en los centros educativos*. Bilbao: Ediciones Deusto, S.A.

Epstein, J. (2001). *School, family, and community partnerships. Preparing educators and improving schools*. Boulder, CO, Westview Press.

Forest, C. y García, F. J. (2006). *Comunicación cooperativa entre la familia y la escuela*. Colección: "Familia, centros escolares y educación". Valencia: Editorial Nau Llibres.  
Fundación Encuentro (1997): *Informa España 1996*. Madrid: CECS.

Garreta, J. (2008). Escuela, familia de origen inmigrante y participación. *Revista de Educación*, 133-155, 345.

Greenstem, D. (1991). *Cooperative Communication Between Home and School: Evaluation Report*. Ithaca, New York: Cornell University.

Guerra, M. y Luciano, E. (2010). Sharing the responsibility of education: The relationship between teachers and parents in 0-6 year-old children services and schools. *Procedia Social and Behavioral Sciences*, 3308-3313, 2.

Henderson, A. y Berla, N. (1994). *A new generation of evidence: the family is critical to student achievement*. Cambridge, MA, National Committee for Citizens in Education.

Hernández, M. A. y López, H. (2006). Análisis del enfoque actual de la cooperación padres y escuela. *Aula Abierta*, 3-26, 87.

---

Hoover- Dempsey, K. V. et al. (2005). Why do parents become involved? Research findings and implications. *Elementary School Journal*, 105-190, 106 (2).

I.E.S. Miguel Catalán, 2012 *Entrevista con las familias*. [Disponible en (23/05/2013): [http://convivencia.files.wordpress.com/2012/02/entrevista\\_padres.pdf](http://convivencia.files.wordpress.com/2012/02/entrevista_padres.pdf)]

Jiménez, I. (2008). *La Relación Familia-escuela*. Jaén: Íttakus.

Landa, N. (2012). Apuntes de la asignatura *Necesidades Psicológicas en la Escuela*. Pamplona: Manuscrito no publicado.

Latorre, L. y Monzón, A. (2008). *Habilidades sociales y de comunicación*. Cauris. [Disponible en (18/05/2013): [http://barcocoordis.files.wordpress.com/2008/05/docu\\_hh.pdf](http://barcocoordis.files.wordpress.com/2008/05/docu_hh.pdf)]

Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación. BOE nº 106 de 04/05/06. [Disponible en (15/05/2013): <http://www.boe.es/boe/dias/2006/05/04/pdfs/A17158-17207.pdf>]

López-Goñi, J. J. y Arteaga, A. (2007). El trabajo en el conflicto. En Gavari, E., *Estrategias para la intervención educativa. Practicum*, 239-244. Madrid: Editorial Universitaria Ramón Areces.

Mariñas, M. J. y Rodríguez, E. (1999). Relación familia-centro escolar: Participación. *Revista Galego-Portuguesa de Psicoloxía e Educación*, 3 (Vol.4).

Marcuello, A. A. (2006) *Habilidades de Comunicación: Técnicas para la Comunicación Eficaz*. [Disponible en (18/05/2013): [http://www.psicologia-online.com/monografias/5/comunicacion\\_eficaz.shtml](http://www.psicologia-online.com/monografias/5/comunicacion_eficaz.shtml)]

Núñez, T. (2002). Comunicación eficaz en la familia y en la escuela. Reflexiones sobre la prevención del maltrato a mujeres y niñas. *Profesorado, revista de currículum y formación del profesorado*, 1-2, 6.

---

Pérez de Guzmán, V. (2002). Familia y escuela: ¿dos mundos inconexos? *Cuestiones pedagógicas: Revista de Ciencias de la Educación*, 205-220, 16.

Pichardo, M. C.; García, A. B.; De la Fuente, J. y Justicia, F. (2007). El estudio de las expectativas en la universidad: análisis de trabajos empíricos y futuras líneas de investigación. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 9 (1). [Disponible en (18/05/2013): <http://redie.uabc.mx/vol9no1/contenido-pichardo.html>]

Podvey, M. C.; Hinojosa, J. y Koenig, K. (2010). The Transition Experience to Pre-School for Six Families with Children with Disabilities. *Occupational therapy international*, 177-187, 17.

Quintana, J. M. (1977). *Sociología de la educación. La enseñanza como sistema social*. Barcelona: Editorial Hispano europea.

Romero, F. (1995). Pensamiento de los padres sobre la labor docente. En Llorent Bedmar, V. Ed: *Familia, Comunicación y Educación*, 109-114. Sevilla: Kronos.

Suspertu-Fundación Proyecto Hombre Navarra (2003): *Taller de prevención de conductas de riesgo desde los ámbitos familiar, escolar y social*. Pamplona: Sin publicar.

Terrén, E. y Carrasco, C. (2007). Familia, escuela e inmigración. *Migraciones*, 22 [en prensa].

Torío, S. (2004). Familia, escuela y sociedad. *Aula abierta*, 35-52, 83.

Valverde, C. (2009). *Comunicación terapéutica en enfermería*. Madrid: DAE.

Ziegler, S. (1987). The effects of parent involvement on children's achievement: the significance of home/school. *Toronto Board of Education*. Ontario. ED., 304-234.