

### 5.3.2. Recursos para la *actuación con familias*.

#### 5.3.2.1. Pautas de comunicación no presencial, confidencialidad y escucha activa.

A lo largo del confinamiento, así como en la situación general de la crisis sanitaria, los alumnos/as y sus familias pueden encontrarse con situaciones que precisen una atención tutorial de forma no presencial a través de entrevistas telefónicas o video llamada. En este apartado se abordan algunos aspectos generales sobre cómo afrontar dichas entrevistas.

Inicialmente se ofrecen pautas para afrontar la tutoría con estos recursos, se aportan algunas consideraciones breves, en referencia a la llamada de teléfono o la video llamada. Finalmente se indica por qué no es apropiado realizar la comunicación a través de las plataformas de mensajería escrita.

Para terminar, se ofrecen algunos aspectos referidos a alumnos/as con necesidades específicas de apoyo educativo que precisen de adaptaciones o sistemas alternativos o aumentativos de comunicación.

#### ***Aspectos a tener en cuenta:***

- Utilizar el medio que resulte más adecuado o más cómodo para ambos interlocutores.
- Se puede acordar anteriormente con la familia, o con el propio alumno/a, si es un tema personal, si prefieren abordarlo de forma telefónica o por videollamada.

#### **A. Principios generales**

- Preparar con antelación. Se debe establecer un guion que tenga:
  - Presentación.
  - Introducción.
  - Desarrollo.
  - Cierre.
  - Despedida.
- Es necesario registrar la conversación mantenida.
- *Conexión y atención exclusiva:* Se debe asegurar una buena señal de comunicación y contar con los menores distractores posibles.
- Cerrar la entrevista recordando los canales de comunicación con el tutor/a, así como estableciendo la próxima entrevista/seguimiento, para repasar los objetivos/pautas propuestos.
- *Entorno seguro y confidencialidad.* Por su importancia, al principio de la entrevista debemos recordar estos aspectos.

#### **B. Aspectos técnicos y consideraciones sobre el lenguaje y comunicación:**

- *Grabación.* Existe la posibilidad de grabar o que nos graben la entrevista mantenida. Si queremos grabar, tenemos que pedir la autorización.

- Puede ser de ayuda la *introducción progresiva* de los temas más superficiales a los más profundos.
- *Establecer confianza* desde el inicio, haciendo un poco de balance, con un lenguaje cercano y adaptado, nuestro código lingüístico a las características socioculturales de la persona con la que hablamos. Se puede comenzar preguntando: "¿Qué tal, cómo te encuentras?" Y mostrando interés sobre cómo están viviendo o han vivido la situación.
- Si ha habido cortes durante la comunicación, acordar un medio para enviar la síntesis de la información por escrito.
- *Claridad en el mensaje*.
- *Concretar* qué nos dicen, cómo se sienten y qué quieren.
- *Lenguaje*:
  - Llamar a la persona por su nombre.
  - Las normas de cortesía adquieren mayor valor aunque de forma presencial.
  - Simplificar los mensajes, hablar con frases cortas y claras.
  - Asegurarnos de que nos hemos transmitido bien el mensaje.
- *Paralenguaje*:
  - No ir ni demasiado deprisa, ni demasiado lento. Habrá que esforzarse en adaptarse al interlocutor.
  - Utilizar un tono suave, intentando no subir el tono de voz, ya que esto altera mucho la comunicación.

### **C. Aspectos emocionales**

Los aspectos emocionales adquieren de esta forma mayor importancia que en las entrevistas presenciales, cara a cara. En concreto recordamos los siguientes:

- Realizar escucha activa
- Verificar que ha/hemos comprendido el mensaje.
- Empatía con el interlocutor
- No emitir juicios de valor
- No dar consejos
- No interrumpir.
- No mostrarse falsamente optimista
- Si se entra en conflictos, parar la conversación y reiniciar en otro momento, desde la calma.
- Escucha activa, respetar los silencios.
- Recordar esta sabia frase de Zenón de Elea : "Nos han sido dadas dos orejas, pero en cambio sólo una boca, para que podamos oír más y hablar menos"

*¿Qué sucede cuando las consultas vienen por el estado emocional de los alumnos/as?*

En todo momento hay que tener claros los límites. Ante una situación muy grave habría que sugerir la ayuda por los Servicios de Salud, derivando el caso a los profesionales del ámbito sanitario y contando con la ayuda de los Servicios de Orientación del centro.

La intervención se centrará en:

- Apoyar, dar soporte emocional y ayuda cuando la precisen

- Escuchar, para prevenir el agravamiento emocional.
- Recoger la información relevante que se exprese
- Orientar, centrándose en las pautas de autocuidado y bienestar.

**D. Pasos a seguir en una entrevista. Decálogo de la comunicación COVID-19.**

1. *Prepara con antelación.* Se debe establecer un guion que tenga: presentación, introducción, desarrollo, cierre y despedida.
2. *Saludo, presentación y confirmación* del interlocutor.
3. *Crea un ambiente distendido* al principio de la entrevista, mostrándole interés y preocupación, pudiendo hablar en conversación abierta en unos minutos.
4. *Concreta el objetivo* de esta comunicación.
5. *Recoge la información relevante*, en base a los objetivos o dificultades y/o necesidades planteadas por el interlocutor.
6. *Detecta el estado emocional* del interlocutor.
7. Si la persona está realmente angustiada, habrá que centrarse en *rebajar el nivel de ansiedad*. Fundamentalmente, escucha y valida lo que te van diciendo.
8. *Cerrar la comunicación* recapitulando con las conclusiones o acuerdos adoptados, que no deben ser muchos. Jerarquiza y resume los más importantes.
9. Indica las vías de comunicación y cuándo podrá ser el *próximo contacto*.
10. *Despedida*, mostrándote cercano/a y accesible.

**E. Competencias personales para la correcta tutoría telefónica/online<sup>13</sup>.**

---

<sup>13</sup> Atención Psicológica Telefónica COVID Navarra.

<http://www.cop.es/uploads/PDF/ATENCION-PSICOLOGICA-TELEFONICA-COVID19-COPNAVARRA.pdf>

**1. CAPACIDAD DE ESCUCHA.**

Procurar dejar tiempo para que la otra persona se exprese.

**2. PACIENCIA.**

No anticiparse a extraer conclusiones, ni dar orientaciones hasta que tengamos bastante información

**3. SER DIGNO DE CONFIANZA**

Establecer desde el principio una relación cordial, informando de la función de ayuda como tutor/a.

**4. ACCESIBILIDAD**

Dejar claras las formas de acceso y los horarios con el profesorado. Si alguien necesita un seguimiento más específico, pautar según la necesidad entrevistas semanales.

**5. NO JUZGAR**

Si no escuchamos desde la serenidad, con atención, podemos cometer el error de juzgar de antemano y dejar que estos prejuicios impidan ayudar a la persona que reclama la ayuda.

**6. AMABILIDAD**

Comportarse con agrado, educación y afecto hacia los demás.

**7. EMPATÍA**

Visualizar al alumno/a en su contexto y de algún modo comprender su preocupación será muy útil para poder orientar la respuesta educativa. Empatizar no significa estar de acuerdo, pero si mostrar respeto. No solo sentir, sino mostrar interés por su estado. Mostrarse dispuesto/a a ayudar.

**8. RESPETO/TOLERANCIA**

La no aceptación de las diferencias de cultura, hábitos, religión, etc., puede alejar de la verdadera función como tutores. Es necesario ser tolerantes con todas las opciones de vida.

**F. Ejemplos de preguntas.**

1. *INDAGAR PARA PRESTAR AYUDA:*  
"¿Cómo puedo ayudarle? ¿Qué le ha ocurrido?".
2. *IDENTIFICAR UNA REACCIÓN O ESTADO:*  
"¿Cómo se encuentra? ¿Qué nota cuando le...?".
3. *CUANDO SE DESEA CENTRAR UN TEMA:*  
"Para que yo me entere, ¿qué ocurrió cuando...?".
4. *CUANDO SE DESEA IDENTIFICAR OBJETIVOS, INTERESES, NECESIDADES, ETC., INTRODUCIR PROCESOS DE REFLEXIÓN:*  
"¿Por qué quieres...? ¿Cómo prefieres que...? ¿Qué otra cosa podemos hacer por ti? ¿Qué crees que es lo más apropiado para ti en esta situación?".
5. *CUANDO SE INTENTA DEFINIR UN PROBLEMA:*  
"¿Qué te ha llevado a tomar esta decisión?".
6. *CUANDO SE INTENTA ACTIVAR LAS ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN A UN PROBLEMA.*  
"¿De qué otra forma podrías actuar para...?".
7. *CUANDO SE NECESITA TOMAR DECISIONES.*  
"¿Cuáles son las ventajas de...? ¿y los inconvenientes? Si hacemos... ¿qué podría ocurrir?".
8. *CUANDO DESEAMOS MOTIVAR Y PROMOVER LA PARTICIPACIÓN.*

## **G. Orientaciones para el uso de diferentes medios**

### **VIDEOLLAMADA.**

1. Tener muy en cuenta el *fondo físico* de la llamada. Fondo ha de ser sea limpio (no sobrecargado ni con cosas personales) y apropiado.
2. En relación al *plano*: no debe ser amplio y la persona que habla debe cubrir al menos  $\frac{2}{3}$  de la pantalla. La persona que habla es la protagonista (no su ojo)
3. *Iluminación*: Siempre de frente.
4. *Duración*: Habrá que valorar caso a caso, pero de manera orientativa serían 25- 30 minutos. Tener en cuenta que más tiempo provoca cansancio y puede llevarnos a no ser eficaces.
5. Los demás aspectos a tener en cuenta serían igual a una entrevista presencial, lo único que nos separa es el contacto físico, pero tenemos comunicación verbal y no verbal.
6. Una llamada o videollamada debe durar como máximo unos 20-25 minutos (de manera orientativa) aunque va a depender del caso.

### **TELÉFONO**

1. La comunicación no verbal no está presente, por lo que se pierde mucha información.
2. Tampoco es posible el contacto físico que es un facilitador en muchos momentos.
3. La voz es la única herramienta de comunicación.
4. Habrá que valorar caso a caso, pero de manera orientativa serían unos 10-15 minutos. Tener en cuenta que más tiempo provoca cansancio y puede llevarnos a no ser eficaces.

### **PLATAFORMAS DE MENSAJERÍA ESCRITA.**

(WhatsApp, Telegram, Class Dojo u otras plataformas internas del centro)

- En primer lugar, no se consideran adecuadas las plataformas de mensajería escrita para abordar temas importantes. Pueden ser útiles para citar una reunión o para cualquier información general. Para mantener una conversación referida a la tutoría, si no puede ser presencial, la video-llamada y el teléfono, pueden ayudar más a la comunicación emocional.
- A la hora de utilizar estas plataformas, es lógico tener en cuenta los principios y las cuestiones a tener en cuenta.
- Si la persona contacta con el docente a través de estas plataformas y se observa que entra dentro de la acción tutorial, hay que invitarle a acordar una fecha para hablar más detenidamente.
- Cuando vayas a escribir un mensaje procura que tu estado sea de tranquilidad. Recuerda que un estado de nerviosismo puede llevarte a escribir de forma impulsiva cosas que no son adecuadas. Recuerda que los mensajes enviados en estas plataformas quedan escritos.
- Insistir en la idea anterior: estas plataformas de comunicación son las que menos emociones transmiten, aunque utilicemos emoticonos.
- Tener en cuenta que *“En la información escrita la emoción la pone la persona que lee”*.

#### ***H. Adaptaciones en los recursos de comunicación***

En las tutorías que exista alumnado ACNEAE que precise sistemas alternativos de comunicación, hay que tener en cuenta:

1. Prever los recursos necesarios para que dichos contactos sean lo más eficientes posibles.
2. Comprobar si ellos tienen todo lo necesario para poder realizar dichas comunicaciones.

### 5.3.2.2. Pautas de comunicación presencial.

La comunicación presencial es algo que suele hacer el profesorado en el día a día, tanto con el alumnado, como con sus familias y el resto de compañeros/as de profesión.

Dadas las circunstancias, nos ceñiremos a aquellos aspectos que conviene cuidar después de la situación de confinamiento.

| Fase                | QUÉ HACER   | QUÉ NO HACER  |
|---------------------|---|---|
| <b>PREPARACIÓN</b>  | Establece el tiempo que va a durar la reunión.  | Reuniones interminables.  |
|                     | Cuida el clima de las reuniones y facilitar la comunicación: Procurar un lugar adecuado, tranquilo, sin interrupciones; cuidar el tono de voz, etc. | Mantener reuniones para cuestiones de tutoría en sitios con excesivo ruido y sin intimidad.                     |
|                     | Pocos objetivos, claros. Iniciar por los más fáciles de conseguir.  | Poner objetivos inalcanzables.  |
|                     | Prepara un guion de lo que consideras más importante. Revisa con antelación el expediente del alumno/a (ej: tiene materias pendientes, etc.)        | Mantener la reunión sin haber recogido información básica.  |
| <b>COMUNICACIÓN</b> | Usa preguntas abiertas; al inicio son más adecuadas para romper el hielo.   | Entrar a la reunión preguntando aspectos concretos, sin dar tiempo al alumno/a -o su familia- para aclimatarse. |
|                     | Respetar los silencios.   | Insistir en aquellos temas que los padres muestran dificultades para abordar.                                   |
|                     | Habla en primer lugar y en primera persona: cómo nos hemos sentido, qué problemas hemos tenido, qué nos preocupa en la vuelta a clase, etc.         | Entrar en un monólogo en el que se responsabilice a la otra persona "Es que tú..., tendrías que haber hecho..." |



| Fase               | QUÉ HACER   | QUÉ NO HACER  |
|--------------------|---|---|
|                    | Reconoce y agradece su esfuerzo, muestra tu comprensión con las dificultades, evita los juicios y piensa en positivo. Todos queremos "realmente" lo mejor para nuestros alumnos.                | Tener un semblante de enfado y no constructivo.   |
|                    | Usa diversas estrategias para mantener la comunicación: entrevistas telefónicas pactadas, cambios importantes comunicados por correo electrónico, etc...  | Imponer el medio para realizar la tutoría sin comunicarlo ni pactarlo.                                |
|                    | Acepta la queja, las dudas y miedos, sin tomarlo como algo personal. Procura canalizarlas, en positivo, al profesional que corresponda.   | Ponerse a la defensiva o tirar la toalla ante una actitud dubitativa.                                 |
| <b>ORIENTACIÓN</b> | Haz un plan conjunto de acciones necesarias. Anima a los padres y ayúdalos a comprender que todos estamos desbordados y que ellos pueden colaborar activamente en la educación de sus hijos/as. | Dejar que ellos organicen la forma de solucionar el problema.   |
|                    | Ofrece tu colaboración para mediar o acompañar en la coordinación entre las familias y otros profesores del equipo docente.   | Pensar que ellos son los que tienen que solucionar esta coordinación. "Ese problema no va conmigo..." |
|                    | Busca el mayor grado de consenso posible en los temas que más preocupan.  | Imponer nuestra idea o dejar hacer lo que ellos proponen.   |
|                    | Pacta fechas posteriores para seguimiento de la situación   | Esperar a que acudan a nosotros.  |

Tabla 11. Elaboración propia.

### 5.3.2.3. Guion entrevista inicial tutor /a con la familia

Se propone el siguiente modelo de entrevista como recurso para tutores/as en la realización de la entrevista familiar.

En el caso de padres y madres separados o divorciados se seguirán las instrucciones legales correspondientes<sup>14</sup>

#### Actitud a mantener:

- Mostrar interés, cercanía y escucha por la situación del alumno/a y su familia.
- Mensajes positivos y de apoyo.
- Confidencialidad y respeto por la información aportada.

Para más información ver "Pautas de comunicación" apartado 5.3.2.1 Comunicación No Presencial y 5.3.2.2. Comunicación Presencial.

#### Objetivos:

- Facilitar brevemente la información acordada por el centro sobre la vuelta a clases.
- Identificar posibles problemas, tanto en el ámbito familiar como en el del alumno.
- Recabar información para realizar el mapa de riesgo del aula y el del centro.

#### ¿Quién realiza la entrevista?

- Tutor/a de aula.

#### ¿Cómo- modalidades?

En función de las recomendaciones sanitarias y de la disponibilidad se proponen dos formatos:

- a) No Presencial: Acordando previamente con el padre/madre del alumno el momento -día y hora-, el tiempo y el medio. Ej: video-llamada (25-30min), llamada telefónica (10-15 min), internet, etc.).
- b) Presencial: En el centro educativo, en un espacio donde se garantice la confidencialidad y procurando evitar las interrupciones. El tiempo estimado es 30- 40 minutos.

#### ¿Cuándo?

Antes de la incorporación del alumnado a las clases presenciales o durante las primeras semanas de vuelta al centro.

#### Posibles preguntas abiertas:

<sup>14</sup> Resolución de 20 de octubre de 2017, de la Secretaría General de la Consejería de Educación, Juventud y Deportes.

1. Interesarse por el estado de salud de la familia y si ha habido alguna situación complicada.
2. Cómo ha ido durante la crisis sanitaria. Dinámica familiar, dificultades en la convivencia...
3. Sobre el alumno/a: ¿cómo está?, cuestiones a destacar o algo que les preocupe (estado emocional, conducta, estudios, etc...).
4. ¿Cómo ha ido la enseñanza no presencial desde casa? (dificultades, si las ha habido y de qué tipo; soluciones posibles que la propia familia considera para la continuidad de la enseñanza online).
5. Para la vuelta a clases, posibilidades o dificultades para la conciliación familiar...
6. Otras cuestiones que preocupen o quieran compartir.

Se podría realizar una hoja de registro de los aspectos fundamentales de la entrevista, que servirían para hacer la "Fotografía del alumnado vulnerable del aula"

Si en la entrevista el tutor/a detecta una situación grave y urgente, como por ejemplo, violencia de género, graves carencias en las necesidades básicas, etc. informará a la familia de los recursos de atención especializados. En este caso, la información recogida se trasladará al grupo de trabajo del Plan de apoyo socioemocional y al equipo directivo del centro para que valoren y , en su caso, deriven a otros servicios externos.

#### 5.3.2.4. Guion de reunión inicial con las familias del grupo aula.

De forma previa a la incorporación de los alumnos/as se considera necesario informar a los padres de las actividades previstas con sus hijos/as en el centro educativo del Plan apoyo socioemocional "VOLVAMOS +CERCANOS".

Los objetivos de esta reunión de acogida son:

1. Realizar una acogida más especial después de este largo espacio de tiempo sin la asistencia presencial al centro escolar.
2. Minimizar la incertidumbre, en los ámbitos sanitario y relacional, que produce en las familias la vuelta de sus hijos/as al centro y su adaptación a las nuevas circunstancias.
3. Transmitir seguridad a las familias informándoles de todas las medidas extraordinarias que se han tomado en el centro para la incorporación de sus hijos tras el periodo de confinamiento. Se recomienda hacer un recorrido virtual con fotografías o videos de cómo han quedado los espacios y la ubicación de los alumnos dentro de los mismos.
4. Explicar el Plan apoyo socioemocional "VOLVAMOS +CERCANOS", dentro de todas las medidas que se han puesto en marcha.
5. Crear un espacio donde los padres puedan expresar sus miedos y dudas con respecto a la incorporación de sus hijos.

La realización presencial de esta reunión estará supeditada a las medidas sanitarias establecidas en cada municipio en función de las fases de la pandemia en la que se sitúe. Si dicha reunión no fuese posible, la comunicación con los padres se realizará mediante servicios/plataformas online.

Esquema de la reunión:

1. Agradecer el papel de los padres y madres de apoyo escolar a sus hijos/as durante el período no presencial y dar la bienvenida al centro.
2. Presentación del tutor (Es vital si es nuevo)
3. Funcionamiento del centro. Recordatorio medidas sanitarias y educativas (mascarillas, móviles, etc...).
4. Exponer el Plan:
  - a. ¿Qué se va a hacer?
  - b. ¿Quién?
  - c. ¿Para qué son las actividades? Beneficios
  - d. Personas de referencia.
5. Información sobre aspectos académicos y curriculares.
6. Durante la reunión se pueden resolver dudas generales (Nunca aspectos personales, para esto se habilitarán las vías de comunicación posteriores con el tutor)
7. Recordar vías generales de comunicación.
8. Despedida.

Nota para el tutor / a tener en cuenta:

- Puede que algunos padres, que tengan mucha preocupación, se muestren nerviosos o hiper demandantes; la actitud debe ser de escucha empática y serena.
- Esta reunión es una buena oportunidad para transmitir tranquilidad, la actitud del tutor/a hará de modelo y será contagiosa.

Exposición del Plan de apoyo socioemocional. Guion:

- ¿Qué se va a hacer?
- ¿Quién?
- ¿Para qué son las actividades? Beneficios.
- Personas de referencia.