

LA COMUNICACIÓN CON LOS PADRES

La meta es el entendimiento.

La comunicación es el intercambio de información, ideas y/o sentimientos de una persona a otra. La meta de la comunicación es el entendimiento. Sin el entendimiento, no hay comunicación. El proceso de comunicación consiste en escuchar y comunicarse verbal y no verbalmente. La palabra hablada se explica por sí sola. Hay más probabilidad que ocurran problemas de comunicación entre los padres y el personal escolar al usar la comunicación no verbal—*cómo* se dice algo en vez de lo *que* se dice.



Cómo entender el Proceso de Comunicación

Los gestos y señales no verbales (el lenguaje corporal) pueden expresar el contenido emocional de un mensaje, pero también puede ser ambiguo. Las expresiones faciales, gestos, espacio, tacto y tiempo son todas formas de la comunicación no verbal que pueden reforzar, contradecir o sustituir la comunicación verbal. Cuando hay una discrepancia entre la comunicación verbal y la no verbal, la mayoría de las personas siguen el “mensaje” de la no verbal. Y he ahí donde surgen los problemas.

Recuerde, las señales y gestos no verbales no significan lo mismo en cada cultura. Un gesto apropiado en una cultura puede ser inadecuado en otra. El reconocer y entender estas diferencias culturales es clave para su habilidad de comunicarse con los padres, compañeros de trabajo y alumnos.

La otra pieza del rompecabezas es el escuchar, o prestar atención a lo que se está diciendo. Es un proceso activo. El oír no es escuchar. El símbolo chino que representa el verbo “escuchar” nos dice que escuchar involucra el oído, los ojos, toda la atención y el corazón. El escuchar activamente es la práctica de prestar mucha atención a la persona hablante y hacer preguntas para asegurar el entendimiento.

Los Obstáculos de una Buena Comunicación

El diferencial de hablar/escuchar. Hablamos a una velocidad de 100 a 180 palabras por minuto, pero podemos escuchar a razón de 500 a 600 palabras por minuto. Esto explica por qué nuestra mente se distrae si usted no le está prestando atención a alguien que está hablando e ilustra la importancia de escuchar activamente.

“El ruido” es cualquier cosa que perturba el proceso de comunicación. Este puede ser ambiental, físico, psicológico, personal o cultural. El ruido puede afectar la entrega o recepción de un mensaje. El ruido siempre se debe considerar al comunicarse con los padres.

Cómo mejorar la comunicación con los Padres

A continuación hay algunas sugerencias de modos simples para mejorar sus destrezas.

Cuando se habla con los padres:

- Hable con claridad y en forma concisa.
- Sea específico.
- Sea directo.
- Sea cortés.
- Sea profesional.

Use técnicas para escuchar activamente. El escuchar activamente es prestar atención a la comunicación verbal y no verbal de la persona hablante y hacerle preguntas para asegurar el entendimiento. ¡Es escuchar a todo servicio! Cuando escuche activamente:

- Déle toda su atención a los padres.
- Fomente la comunicación verbal y no verbal con los padres.
- Verifique lo que escucha. Parafrasee.
- Aclare lo que no entienda. Haga preguntas.
- Valide el sentir de los padres. Reconozca su sentir.

Formule sus preguntas. Cuando les haga preguntas a los padres, use:

- Preguntas cerradas o concluyentes para respuestas de “sí” o “no”. Por ejemplo: ¿Usa su niño el transporte escolar?
- Preguntas abiertas que le permitan a los padres expandirse en sus respuestas. Por ejemplo: ¿Qué tipo de relación tenía su niño con el último chofer del autobús escolar?
- Preguntas directas para obtener información específica. Por ejemplo: ¿Sufre su niño de alergia a algún alimento?
- Preguntas perspicaces para obtener información adicional. Por ejemplo: ¿Por qué el programa después de clases es importante para usted?
- Preguntas hipotéticas para explorar una situación teórica. Por ejemplo: Si usted pudiera hacer cambios, ¿cuáles serían estos?

Use la estrategia del “Mensaje-Yo”. Un modo particularmente bueno para prevenir el aumento de discusiones y evitar poner a los padres a la defensiva es usar los mensajes-Yo. Cuando existe un conflicto entre usted y un padre, los mensajes -Yo pueden ayudarle a prevenir que la situación llegue a estar fuera de control. También funcionan cuando se le pone a usted a la defensiva.

Hay tres partes en un mensaje-Yo:

- Conducta problemática: Cuando usted me interrumpe.
- Sentimientos: Siento de que usted piensa que lo que digo no es importante.
- Efectos o consecuencias: Le agradecería que no me interrumpiera mientras estoy hablando.

Reconozca y honre la confidencialidad. La información acerca de estudiantes en el ambiente escolar, que también incluye el autobús escolar, es información confidencial. Una infidencia es una falta grave que podría tener como resultado de una acción disciplinaria o un despido. ¡Siempre guarde la confidencialidad! Busque un sitio privado de ser posible y evite áreas ruidosas para facilitar la buena comunicación.

Respete y honre las diferencias culturales. Una falta de conocimiento acerca de diferencias culturales puede ocasionar problemas de comunicación. Una cultura es un sistema compartido de creencias, actitudes, valores, expectativas y normas de conducta. Los miembros de la misma cultura tienen creencias e ideas similares acerca de cómo la gente debe comportarse, pensar y comunicarse. Cuando usted se comunica con alguien de una cultura diferente, lo hace usando las creencias y teoría de su propia cultura y la gente de las diferentes culturas hacen lo mismo. De forma que el conocimiento de otras culturas en su distrito escolar es imperativo para una comunicación efectiva con los padres de otras culturas.

Cuando se comunique con un padre de una cultura diferente:

- Sea respetuoso.
- Trate a la gente como individuos: Evite estereotipos.
- Sea paciente: El inglés es su segundo idioma.
- Reconozca las diferencias: La cultura de ellos no es su cultura.

LA COMUNICACIÓN CON LOS PADRES

Lo que el personal escolar debe hacer

La conexión escuela-hogar es importante para el aprendizaje exitoso del estudiante y la comunicación es clave para crear y mantener asociaciones entre el personal escolar y el hogar. El personal escolar—los administradores, maestros y personal de apoyo—se comunica diariamente con los padres y cuidadores. Una función de trabajo de importancia fundamental para todo el personal es asegurarse de que la comunicación sea positiva y precisa.



El personal escolar generalmente sabe si la comunicación formal con los padres es una parte de sus responsabilidades en el trabajo. Pero ya sea formal o no, todo el personal interactúa con los padres.

Los empleados administrativos están en primera línea con los padres. Los trabajadores del servicio de alimentos contestan a preguntas acerca del almuerzo o desayuno escolar. Los choferes de autobuses se encuentran con los padres en la parada del autobús en las mañanas y en las tardes. Y el personal de seguridad interactúa con los padres en el transcurso de su trabajo para mantener las escuelas seguras. Los paraprofesionales o asistentes de instrucción y los trabajadores de enlace con la comunidad se comunican con los padres en situaciones tanto formales como informales. Los guardianes y el personal de mantenimiento se encuentran y saludan a los padres en los pasillos y en las instalaciones de la escuela en el curso de su jornada laboral.

Guardar la confidencialidad y la privacidad de los alumnos, otro personal y el programa escolar es una responsabilidad legal de todo el personal escolar, ya sea si es parte de su trabajo o no. Si usted no está seguro de saber los límites relacionados con su trabajo, contacte a su sindicato para una orientación.

CONSEJOS PARA LA COMUNICACIÓN CON LOS PADRES *

LOS "NUNCA" DE LA COMUNICACIÓN:

- Nunca diga blasfemias.
- Nunca use un tono, postura o mirada amenazante.
- Nunca les hable en tono condescendiente a los padres.
- Nunca pierda su temperamento o compostura.
- Nunca chismee.

* VÉASE LA PARTE DE ADENTRO PARA MÁS CONSEJOS PRÁCTICOS EN LA COMUNICACIÓN CON LOS PADRES!

SU SINDICATO PUEDE AYUDARLO

Su sindicato está aquí para servirle. Su sindicato es un defensor de todo el personal escolar asegurándoles el entrenamiento e información necesaria para comunicarse efectivamente. Si usted confronta un problema, asegúrese de contactar a su representante sindical para obtener un consejo, orientación y representación de ser necesaria.



A Union of Professionals

LA COMUNICACIÓN CON LOS PADRES

Cómo entender el Proceso, Mejorando sus Habilidades

