

LA RELACIÓ FAMÍLIA-ESCOLA. LES ENTREVISTES COM A EINA DE CANVI PER A L'ASSESSORAMENT

MEMÒRIA DEL GRUP DE TREBALL

Eulàlia Bassedas

Maria José de Molina

Teresa Huguet

Maite Marrodan

Mireia Planas

Manel Seguer

Teresa Sullà

Maria Vilella

ÍNDEX

1. PUNT DE PARTIDA DEL PROJECTE DE TREBALL.....	3
2. ANÀLISIS FETES SOBRE EL TEMA.....	6
3. LES ENTREVISTES FAMÍLIA-CENTRE-EAP.....	10
3.1. Finalitats a aconseguir a les entrevistes família-centre-EAP ...	10
3.2 Situacions i condicions per a realitzar una entrevista entre família, escola i EAP.....	11
3.3 Relació a establir entre EAP i professor/a.....	12
3.4 Estratègies d'intervenció.....	13
4. CAMPS OBERTS DE TREBALL.....	19
5. BIBLIOGRAFIA.....	20

LA RELACIÓ FAMÍLIA-ESCOLA. LES ENTREVISTES COM A EINA DE CANVI PER A L'ASSESSORAMENT

1. PUNT DE PARTIDA DEL PROJECTE DE TREBALL.

Qüestions fonamentals que defineixen el camp de l'estudi relatiu a les entrevistes en el marc de la col·laboració de l'EAP amb els centres i les famílies.

Tal com s'explicita en el projecte de treball presentat, l'interès per anar reflexionant i aprofundint sobre la importància dels aspectes relacionals en la intervenció assessora no és nou, sinó que representa una continuïtat del que ja havíem manifestat anteriorment alguns dels membres de l'actual grup de treball.

L'esmentat interès va generar la proposta i posterior realització del projecte "La col·laboració de l'EAP amb els equips educatius: eines per a la intervenció", que cinc dels professionals del grup de treball actual van realitzar durant els cursos 1997-98 i 1998-99, en el marc de la Formació dels EAP del Departament d'Ensenyament.

En el projecte citat es va treballar en la intervenció psicopedagògica des d'una perspectiva institucional, arribant a definir una tipologia de centres i les característiques personals i professionals de l'assessor psicopedagògic, en un intent d'encreuament dels dos tipus d'informacions per tal de poder establir alguns dels aspectes a tenir en compte per a optimitzar la intervenció de l'assessor en funció del context en el que es troba.

La necessitat d'anar revisant aspectes de la nostra intervenció, dotant-nos d'uns espais de reflexió i discussió, ens va motivar per a reunir-nos novament els professionals que havíem treballat en l'esmentat projecte. Aquesta vegada però, incorporàvem al grup que donaria forma al nou projecte a tres professionals més, amb els quals compartim una formació bàsica comú en el paradigma sistèmic, a més de la realització de treballs en comú en d'altres moments de la nostra trajectòria professional.

Així, va quedar constituït un grup de treball format per vuit professionals de cinc EAP diferents, amb anys d'experiència com a psicòlegs dels equips i amb interessos compartits per a trobar noves eines que ens ajudin a millorar la intervenció, especialment pel que fa a les relacions que mantenim en els diferents sistemes de col·laboració.

La formació comú, l'existència de treballs previs i l'interès dels professionals del grup per continuar avançant en diferents aspectes de la col·laboració de l'EAP amb els centres, des d'una perspectiva que tingui en compte el model sistèmic, va facilitar la concreció de l'àmbit de treball del projecte.

El tema triat va ser el de l'entrevista, una de les eines clau en l'assessorament psicopedagògic. Concretament, volíem treballar al voltant de l'entrevista compartida entre el centre, la família i l'EAP. Al llarg del treball hem anat fent referència a aquest tipus d'entrevista com a "l'entrevista a tres bandes" o "l'entrevista família-escola-EAP".

La motivació que ens va conduir a plantejar-nos el tema va sorgir a l'adonar-nos que, a pesar de la formació sistèmica dels membres del grup, la utilització de l'entrevista família-professor-EAP era diferent per a cada un de nosaltres. Aquesta diferència s'observava ja en la utilització d'aquesta en front d'altres entrevistes amb la família. Però no sols aquí es mostraven les diferències sinó que el tipus de situacions en què es plantejava i el paper de l'EAP en elles, eren igualment diferents segons qui fes la intervenció. Tot això ens va portar a voler fer una anàlisi més acurada de l'instrument.

Entenem que anar construint coneixement compartit vol dir anar integrant els continguts treballats anteriorment en la nova xarxa conceptual que apareix en el moment en què encetem un altre tema. En aquest sentit, hem volgut recuperar dels projectes anteriors alguns elements a prioritzar en les interaccions: respecte i legitimació de l'altre, claredat en la comunicació, reconeixement dels aspectes positius,... Al llarg del treball, hem pogut anar relacionant els elements esmentats amb d'altres que sorgien a partir de les aportacions de l'assessor, de les lectures o bé de la pròpia discussió.

L'entrevista, tal com ja assenyalem al projecte inicial constitueix un element clau en la intervenció. Quan aquesta entrevista es realitza a tres bandes permet crear un espai comú entre els tres sistemes implicats que facilitarà el poder abordar i ajudar a buscar solucions consensuades a la problemàtica presentada. Podem dir que l'entrevista és una eina per a millorar la relació entre els diferents sistemes en els que està immers el nen.

L'entrevista compartida (centre-família-EAP) permet conèixer diferents visions d'una mateixa problemàtica per a aconseguir que la visió de les diferents parts s'enriqueixi, amb la finalitat última de configurar una "història millor contada".

Al voltant de la temàtica de l'entrevista a tres bandes vàrem delimitar l'àmbit del treball a fer amb la concreció de les preguntes a les que ens agradaria donar resposta, amb la col·laboració de l'assessor triat a tal efecte, en aquest cas el Dr. Fèlix Castillo, psiquiatra del Servei de Psiquiatria de l'Hospital de Sant Pau de Barcelona.

A continuació, recordem breument les **qüestions que ens vàrem plantejar** a l'inici del treball:

- En quines situacions és indicat plantejar/fer una entrevista entre família, escola i EAP?
- Quines condicions caldria que es donessin per a poder plantejar una entrevista a tres bandes?
- Qui ha de convocar l'entrevista? Com fer-ho?
- Quin tipus de relació s'hauria d'establir entre l'EAP i el professor?
- Quin rol hauria de desenvolupar el professional de l'EAP a l'entrevista quan hi ha dificultats de comunicació o situacions de conflicte entre els altres dos sistemes (escola i família)?
- Podria concretar-se un esquema general de funcionament d'aquest tipus d'entrevistes?
- Quins temes podrien/haurien de formar part del contingut de l'entrevista i quins no?
- Quines estratègies podríem utilitzar per a un bon desenvolupament de l'entrevista?

A mesura que es va anar avançant en el tema van sorgir d'altres qüestions importants:

- Quin paper se'ns podria atribuir a les entrevistes entre família-centre-EAP? Col·laboració, mediació,...?
- En centres amb dinàmiques complexes, en els que la cultura i els valors de la institució concreta no sintonitzen amb els nostres postulats i dificulten una adequada acció tutorial, continuarien sent les entrevistes a tres bandes un instrument vàlid i eficaç?
- Com aconseguir gestionar l'apropament i separació necessaris per a una intervenció efectiva entre nosaltres i els altres sistemes?
- Des de la classificació de les entrevistes a tres bandes com a col·laboratives i amb finalitat d'apropament, i de les realitzades amb una de les parts com a complementàries de les anteriors, quins rols, continguts i estratègies es relacionen amb cadascuna d'elles?

2. ANÀLISIS FETES SOBRE EL TEMA

Iniciar una reflexió sobre les entrevistes que es poden fer entre el professional de l'EAP, el professorat del centre educatiu i la família de l'alumne, ens ha portat a intercanviar opinions i pràctiques referides a diferents temes, tots ells vinculats a la relació entre les famílies i les escoles:

- el paper educatiu de la família en la societat actual i les dificultats de l'escola quan se li demana de fer rols que no li pertocuen
- la percepció que té el professorat de la nostra relació amb les famílies i les diferents demandes que ens poden fer respecte a aquesta relació
- la importància de diferenciar en una situació conflictiva: qui fa la demanda d'intervenció, qui pateix i qui mostra el símptoma

Farem un breu comentari d'aquests tres aspectes.:

El paper educatiu de la família en la societat actual

Els canvis que s'han anat donant en l'organització de la família al llarg de l'últim quart del segle XX (l'accés generalitzat de la dona al treball fora de casa, la possibilitat d'accedir a mètodes anticonceptius, la crisi del model d'autoritat que havia funcionat al llarg de molts anys, el paper diferent que juguen els homes en la vida familiar, la invasió a les cases de la televisió com un membre més de la família sempre present, les diferents relacions que s'estableixen amb els integrants de la família extensa, el sorgiment de models familiars diversos, ...) han estat viscuts i assimilats de manera diferent per les persones que integren les famílies actuals. Ens trobem amb situacions en les que les famílies deleguen les seves responsabilitats en l'educació dels fills, demanant als centres escolars que adoptin rols que els pares no han pogut o no han sabut fer.

Entenem que la socialització primària és una responsabilitat de la família. Quan aquesta primera socialització bàsica no ha estat exercida per la família, els mestres, que viuen amb el patiment de l'alumne, de vegades intenten suplir aquests primers vincles fonamentals per als nens. Habitualment, aquesta situació acostuma a ser generadora de més confusió en el nen i consegüentment amb presentació de símptomes diversos per part dels infants. Entenem que els mestres i professors amb l'ajuda d'altres professionals han de vetllar per a buscar estratègies per a traspasar als pares la seva responsabilitat. També és interessant comptar amb l'ajut de la xarxa natural que envolta la família (veïns, amics, família extensa,..) abans de fer intervencions de professionals que corren el risc de substituir els papers dels seus components.

Així doncs, entenem que el centre educatiu és el lloc on l'infant o l'adolescent farà l'aprenentatge d'una socialització secundària (establiment de vincles d'amistat, de companyonia, ...) amb l'ajuda dels adults que fan una funció molt important de modelatge.

La representació que es fa el professorat de la nostra relació amb la família

Hem assenyalat anteriorment que tant l'escola com la família són responsables de l'educació dels nois i noies, però amb funcions diferents. Els mestres i professors amb els que treballem tenen percepcions diferents de quin ha de ser el seu rol enfront les famílies. Ens trobem situacions que van des de la col·laboració total escola-família, cadascú des del seu paper, a la desqualificació mútua. En el primer cas la relació entre aquelles dues no comporta conflictes i no genera demandes cap a l'EAP. El segon cas pot produir la inexistència de relació per manca d'expectatives del professorat cap a les famílies o a la inversa, o bé pot desembocar en contínues situacions de conflicte.

En aquesta panoràmica, hem de conèixer que quan iniciem una relació amb una família als centres escolars, el que el professorat pot esperar d'aquesta relació és molt variat. Per a alguns pot ser esperar que el psicopedagog faci complir a la família allò que el mestre o professor vol que la família faci, per a d'altres, pot ser col·laborar a trobar noves pautes de comunicació que facilitin la millora de l'alumne en les tasques escolars i també per a d'altres pot ser ajudar a entendre la problemàtica de la família en l'educació del seu fill.

Així doncs constatem que pot sorgir el perill que per part del professorat i en el seu afany de ser recolzat, intenti convertir a l'EAP davant els pares en quelcom assimilat pel centre educatiu, o bé que intenti controlar l'acostament a la família per part de l'EAP. També, encara que no tant freqüentment, la iniciativa de coalició pot arribar a partir de la família. El resoldre esculls d'aquesta mena, passa per fer una definició clara del nostre paper i saber explicar la necessitat o l'oportunitat d'entrevistar-nos amb les famílies, evitant quedar-nos atrapats en una proposta de coalició que podria convertir la nostra intervenció en quelcom més negatiu que altra cosa.

En aquest sentit pensem que, des de la seva posició de "tercer element" no implicat amb cap de les dues parts dels dos sistemes, el psicopedagog d'EAP ha de tenir clar que ha de fer el possible perquè cadascú recuperi les seves responsabilitats. En el cas de la família la responsabilitat sobre les seves vides a partir de les seves capacitats que en alguns casos cal que es facin evidents per als seus propis membres.

En general, hem d'entendre que el nostre objectiu principal en els centres és facilitar el coneixement mutu entre escola i família, i facilitar la comunicació per obrir noves vies alternatives d'actuació. De vegades aquests objectius els podrem aconseguir fent entrevistes conjuntes, d'altres podran ser ajudant al

professorat a preparar les entrevistes amb la família, i també serà útil en d'altres situacions fer entrevistes entre el psicopedagog de l'EAP i la família.

Pot ser interessant conèixer la representació que la família es fa del professorat i del centre educatiu i de la seva tasca com a educadors del seu fill , i d'altra banda també pot ser útil conèixer la representació que el mestre es fa dels aspectes familiars implicats en les dificultats del seu alumne.

Sovint en situacions de conflicte, cal anar amb cura a l'hora de treballar de manera conjunta amb les dues parts. Tenint en compte el context i les possibles desqualificacions que pugin sorgir, és important engegar un procés que garanteixi unes condicions mínimes de voluntat d'entesa abans d'arribar a una entrevista a tres bandes. Això implica fer un treball previ amb les parts i, en un segon moment si és oportú acabar en entrevistes família-centre-EAP.

Creiem que des de l'EAP pot ser interessant treballar per aconseguir una millora de l'escolta mútua, així com acceptar les visions respectives en relació al que li passa a l'alumne que permetin plantejar-se algun objectiu de canvi o de millora de la situació. El nostre paper ha de poder ajudar a les diferents parts a veure l'alumne des d'un altre punt de vista, diferent al que cadascú ja té. Cal vetllar per a què no es donin situacions d'invasió dels terrenys mutus entre família i centre. Aquestes situacions es donen quan el professorat dóna directrius de com cal exercir com a pares, i quan a l'inrevés els pares orienten als professors de com han de fer de docents en relació al seu fill o filla. Cal vetllar per a què cadascú accepti els seus límits, tingui interès en entendre la situació per la que passa l'altre, i posar els esforços en prendre decisions que millorin la situació.

Síntoma, patiment i demanda

Volem ressaltar un altre aspecte que ens ha semblat interessant de tenir present en el nostre treball als centres educatius com a psicopedagogs. Segons el marc sistèmic, és interessant poder treballar conjuntament amb les persones que mostren patiment davant del símptoma, la persona/es que presenta el símptoma i amb la persona que fa la demanda d'atenció. És a dir, val la pena que el sistema amb el que cal treballar inclogui la persona que demana ajuda, la persona que manifesta el símptoma i la persona que pateix. Aquest plantejament-marc de la intervenció en contextos clínics des de la perspectiva sistèmica ens ha portat a una sèrie de reflexions.

En el marc escolar, habitualment ens podem trobar que la demanda la realitza el professor/a, el patiment el pot mostrar la família i/o el professor/a, i el símptoma, sovint, s'ubica en l'alumne/a. De tota manera, ens podem trobar en situacions diverses davant de les quals hem de reflexionar per tal de buscar la millor forma d'intervenció, com per exemple que els més preocupats davant d'una situació siguem nosaltres, que el patiment el mostri únicament el professor/a, que no sapiguem si la família està patint davant de la situació, ... Davant d'aquesta mena de situacions, és desitjable en la mesura del possible,

aconseguir desplaçar el patiment a qui li correspon si es vol ajudar a cercar solucions el més sanes possibles.

És clar que quan una família fa una demanda, justificada en el seu patiment i a partir del símptoma d'un alumne, aquesta situació té una gran proximitat al format de demandes que pot rebre un Servei Terapèutic. En tot cas, el camp d'actuació queda més ben assenyalat i es pot valorar si es oportú intervenir des de l'àmbit escolar o bé fer una derivació a un Servei Terapèutic. Sovint però, en el nostre dia a dia no es produeixen demandes tant acotades.

Davant de l'anàlisi d'aquests aspectes, cal pensar en quina és la millor estratègia d'intervenció per part del psicopedagog de l'EAP: una entrevista amb l'alumne i el mestre, una entrevista amb els pares, una entrevista conjunta amb els pares, el nen i el mestre, una entrevista amb el mestre, o bé simplement una constatació de la necessitat de no-intervenció.

Una idea que creiem que hauria de presidir la nostra actuació és la de ser capaços de potenciar les capacitats de relació família-escola a base de fer un treball previ amb el professorat, de planificació de les actuacions possibles per part del professorat abans de posar-nos a actuar nosaltres, si no s'han esmerçat tots els esforços per a poder facilitar una bona col·laboració entre la família i l'escola.

Podem doncs afirmar que, al marge de la necessitat de canvis radicals que sovint se'ns reclama deguts a l'angoixa d'una de les parts, la nostra actuació ha de tendir a la consecució de petits canvis que acostin posicions, i a la llarga generin ganes de seguir col·laborant. Pensem que l'encetar vies d'aquest tipus són un bon camí per ajudar a millorar relacions de les quals ambdues parts es puguin sentir una mica més satisfetes.

L'EAP des de la seva posició pot ajudar a trobar nous punts de vista i crear una nova realitat més compartida per part de tothom on es respectin papers i responsabilitats diferents i complementaris. Cal fer un treball per tenir present la dignitat de tothom, ajudant a generar un respecte mutu i un clima relacional positiu.

3. LES ENTREVISTES FAMÍLIA-CENTRE-EAP

Tal com s'ha citat, el desenvolupament del treball ens ha conduït a què de les qüestions inicials que ens plantejàvem, algunes d'elles adquirissin més rellevància, mentre que d'altres no han tingut el mateix pes específic i, per tant, han estat tractades en una dimensió menys aprofundida. En aquest camí que hem fet s'han incorporat, en canvi, àmbits i qüestions que no estaven apuntades a l'inici.

Intentant respondre a totes aquelles qüestions les conclusions que s'apunten serien:

3.1 Finalitats a aconseguir a les entrevistes família-centre-EAP

En primer lloc i com a objectiu principal estaria **aconseguir una nova realitat compartida entre les parts**. Més que rivalitzar entre la visió que de l'alumne/fill cada part disposa, l'objectiu seria poder integrar aquestes en una de nova en què les parts se sentissin legitimades. Partim de l'axioma que totes les construccions de la realitat són legítimes, i darrera d'elles hi ha emocions i sentiments que no poden ser qüestionats de cap manera, sinó sempre acceptats.

Com a psicopedagogs d'EAP hem de saber donar una nova explicació de la situació, perquè s'hi ha un sentit de les coses podem pensar en actuar, abans no.

Hi ha moltes interpretacions que no serveixen si no hi ha elements que operativitzin la situació i donin idees sobre la possibilitat de sortida.

Evidentment aquí el professional de l'EAP té un paper fonamental.

A aquest objectiu preferencial s'hi afegirien d'altres com serien:

- Aconseguir una millor organització de recursos, esforços i temps que rendabilitzi la intervenció del centre i la família.
- Complementar les informacions i visions que té cada una de les parts en relació a l'alumne/fill i el que li passa. Això que seria genèric per a totes les parts, seria fonamental pel professorat i per a nosaltres mateixos.
- Aconseguir arribar a acords entre família i centre.
- Plantejar acords entre les parts que siguin assequibles i mobilitzin la situació.
- Generar i construir un clima relacional positiu de respecte i acceptació de l'altre i la seva visió.

És evident que depenent de la situació plantejada, del context i de les persones implicades aquests objectius seran més o menys fàcils d'assolir. En tot cas, el professional de l'EAP no ha d'oblidar-los, tenint present que segons quina sigui la seva intervenció els afavorirà o no.

3.2 Situacions i condicions per a realitzar una entrevista entre família, escola i EAP.

Es donen una sèrie de **situacions** clares per a utilitzar aquest tipus d'entrevista com són:

- En relació a alumnes amb n.e.e. i dins del seu seguiment, sobretot a final de curs, del procés realitzat, de canvi d'etapa, ...
- En tots aquelles situacions en què la relació família-centre se'ns mostra poc conflictiva.
- En aquells moments o situacions que va bé poder reduir la quantitat d'entrevistes entre els diferents professionals que intervenen, sempre que el nombre de participants no entorpeixi la comunicació.

En tots aquests casos el plantejament de l'entrevista demana del professional de l'EAP disposar prèviament d'un coneixement clar de la família, d'igual forma que disposa d'una visió ajustada del professor/a que també hi participarà.

Per a poder contemplar la idoneïtat de la realització d'aquestes entrevistes hi hauria tot un seguit de **condicions** que serien:

- L'EAP hauria de tenir un coneixement previ de la família, del professor/a que intervindrà i del nen o nena.
- Cal poder acordar amb el docent els aspectes que es tractaran a l'entrevista, així com la dinàmica que es durà a terme, és a dir, consensuar la finalitat o objectius i determinar qui, com i quan intervenir per part de cadascun/a (professor/EAP)
- Saber per part de la família qui assistirà a la reunió i demanar la seva conformitat.

Dit això és força adient paesar alhora en quines **situacions seria poc convenient** utilitzar el citat instrument:

- En situacions de conflictes clars entre família i centre, no existint una demanda manifesta per part de les parts per a la intervenció de l'EAP.
- Quan no hi ha per part del professorat, que recordem que és amb qui l'EAP treballa fonamentalment, interès d'apropament ni predisposició per assolir una millor relació amb la família.

- Quan no hi ha una bona col·laboració entre EAP i professorat.

3.3 Relació a establir entre EAP i professor/a

Les característiques de la relació entre EAP i professorat a l'hora de plantejar aquestes entrevistes no diferirien de les necessàries per a plantejar qualsevol treball de col·laboració entre ambdós, afegint-hi les que generaria el treball amb una institució com és la familiar.

Ens situem com a col·laboradors del docent, per a aportar el nostre punt de vista i incidir en aquells aspectes que ens semblen importants, des de la perspectiva psicopedagògica. No hem d'oblidar també que la família ens veu com a col·laboradors del centre. Això és el que passa per exemple en les entrevistes amb pares d'alumnes amb n.e.e. o també en les entrevistes conjuntes que es realitzen per abordar d'altres problemes que hagin sorgit a l'escola en relació al seu fill.

El nostre paper en aquestes entrevistes és el d'ajudar a tenir en compte no solament els aspectes escolars, sinó també els familiars i extraescolars. És important també acostar-nos al món familiar, introduint preguntes o comentaris que ajudin a la família a comprendre millor les necessitats educatives del seu fill.

En aquestes entrevistes es posen en comú les respectives representacions del fill o alumne, es valoren les seves necessitats i es procura arribar a acords en relació a diferents aspectes de la seva vida personal i escolar.

Ens trobaríem doncs amb la necessitat de vetllar per:

- Crear un clima de confiança mútua
- Afavorir el respecte per l'altre i les seves opinions
- Reconèixer la complementarietat en la relació. És a dir, fugir de visions omnipotents.
- Definir uns objectius compartits prèviament amb el docent en relació a allò que es vol aconseguir amb la família.
- Generar unes expectatives positives en el professorat sobre la comunicació amb la família.
- Acordar prèviament qui realitza la convocatòria i la signatura dels convocants.

3.4 Estratègies d'intervenció

- **Preparació de l'entrevista**

En el moment d'abordar una entrevista a tres bandes és important la preparació prèvia del professional de l'EAP amb ambdues parts, si aquest aspecte és bo contemplar-lo sempre, al marge del motiu de l'entrevista, es fa imprescindible en una situació de discrepància o conflicte, quan la comunicació entre els dos sistemes, família i centre, ha patit un deteriorament.

En aquest cas, l'assessor ha d'assegurar una relació pròpia amb la família, que li permeti conèixer les seves pautes relacionals i l'ajudi a establir uns vincles de comunicació comprensius.

També es necessari preparar l'entrevista amb el tutor/a que intervé en el cas. Treballar sobre la demanda que ens fa d'intervenció en una situació conflictiva pot ajudar a tenir una altra redefinició del conflicte, situant-lo com un desacord o un malentès entre la família i el centre, en contra d'un problema obert i sense solució amb aquest alumne i la seva família. Només des de la confiança mútua i respectant els diferents punts de vista podrem aconseguir aquest canvi d'enfocament.

En les sessions de preparació de l'entrevista, tal com s'ha citat, volem compartir amb el professorat:

- els objectius de l'entrevista
- una finalitat clara d'ajuda a l'alumne/a
- un acostament a la situació familiar
- la convicció de la necessitat que la família ens ajudi a resoldre la problemàtica
- una proposta d'acords a aconseguir per a la millora de la situació

L'èxit de l'entrevista a tres bandes estaria en aconseguir que la família se sentís reconeguda i que el professorat pogués iniciar una relació útil i constructiva amb ella.

- **Convocatòria de l'entrevista**

Aquest és un punt important ja que implica, des del primer moment, una definició de la situació i de les finalitats a aconseguir.

Aquest moment és delicat, ja que, segons com es dugui a terme, pot crear unes expectatives positives o bé situar la família en una posició defensiva que dificultarà la relació posterior. L'objectiu és establir una relació útil i de

col·laboració. Cal assegurar que la informació que rebrà la família sobre el motiu de la trobada sigui respectuosa i acollidora.

El que pretenem és que la família es faci una representació ajustada del sentit i finalitat de l'entrevista i començar a definir-los com a necessaris per a nosaltres. Per aquest motiu hem de poder transmetre claredat, confiança, respecte i col·laboració.

En relació a la convocatòria hi ha aspectes més formals que d'altres, tots ells però, com veurem més endavant, persegueixen el mateix objectiu: que les diferents parts puguin parlar sobre el que preocupa, el que es vol informar, el que cal aclarir, ...

Es poden utilitzar diferents recursos en la citació com és el full signat amb text personalitzat i/o amb membret de l'EAP, utilitzant un to de proposta en espera de la seva conformitat. Es pot realitzar la "trobada més o menys fortuïta" per apropar les parts i que la família ens conegui personalment, explicant el motiu de la proposta. Es pot recórrer al telèfon per a poder ajustar-nos als horaris laborals de la família.

En tots els recursos citats es donen avantatges i inconvenients, però cal saber en quin moment per a una família és millor un o altre. Dependrà del context institucional, del propi psicopedagog/a de l'EAP, del motiu, així com de les anteriors convocatòries realitzades, valorar quina és la més adequada.

Més que determinar d'antuvi qui realitza la convocatòria formal hi ha tot una sèrie d'aspectes a garantir com són que:

- la informació tramesa a la convocatòria ha de ser clara
- ha d'explicitar que es necessita la seva col·laboració
- ha de crear expectatives positives
- ha d'implicar el reconeixement de l'altre, evitant qualsevol desqualificació
- ha d'intentar ser el més personalitzada possible com a senyal de proximitat

En aquest sentit, tots aquests aspectes ens porten a considerar més important el com es realitza la convocatòria que qui la convoca.

- **Estratègies a utilitzar durant l'entrevista**

A continuació i, com a resultat de tot el que hem exposat fins ara, recollim algunes estratègies que ens resulten útils en la realització d'aquestes entrevistes. Cada professional ha de trobar el moment oportú per aplicar-les i, probablement, algunes li seran més o menys útils, segons el propi estil de relació i comunicació.

Aquestes estratègies també les hem de considerar en relació al context, segons la família concreta, però també el centre en el que estem intervenint. Aquest context configura i emmarca el tipus de relació que s'estableix entre família, professorat i assessor psicopedagògic.

Donar explicacions als símptomes

És important explicar la situació sense culpabilitzar a ningú. Cal oferir explicacions que situïn les responsabilitats a qui li corresponen. Explicacions que permetin actuar des d'una perspectiva viable i "posar-se en marxa" amb la sensació que podem avançar, encara que sigui en petites coses.

Hem de poder oferir una explicació sobre la situació en la que ens trobem. Solament quan donem sentit al que ens passa, podem començar a actuar.

Construir realitats i explicacions alternatives

En situacions difícils d'acceptar, és convenient aportar definicions alternatives del que està passant, per tal de donar visions positives del símptoma. Si això s'aconsegueix, els implicats perceben que la situació anterior tenia un sentit, la poden entendre com un moment evolutiu de creixement i se senten amb capacitat per afrontar una nova realitat.

Utilitzar la circularitat

La utilització de la circularitat fa córrer la comunicació, potencia la implicació de totes les parts i evita visions úniques de causa-efecte. Analitzar, doncs, les situacions des de la complexitat, evita una explicació lineal i simple de la realitat.

Reconèixer els altres

Per aconseguir la col·laboració de tots els implicats és fonamental que reconeguem les actuacions que ha dut a terme tant el professorat com la família. Alhora hem de verbalitzar la necessitat de la seva col·laboració. Cal evitar qualsevol indicatiu de desqualificació. No podem oblidar que un no desqualifica a qui necessita.

Aprofitar les capacitats de la pròpia família

Per tal de treballar amb les seves possibilitats, hem de descobrir i reconèixer les capacitats de cada família. Totes les famílies actuen mogudes per uns principis. Saber quins són i poder treballar amb ells, afavoreix l'entesa i ens ajuda a proposar acords factibles.

És necessari també ajudar la família a veure i reconèixer les seves pròpies capacitats i els canvis o passos que ja han realitzat, ja que ells són els primers interessats en la millora de la situació.

Reconèixer les dificultats en què es troben

Reconèixer les dificultats de la família per superar una determinada situació els tranquil·litza i augmenta la seva capacitat per plantejar-se canvis i objectius possibles. Cal anar a poc a poc i no esperar solucions màgiques i immediates. S'ha de respectar el seu temps per aconseguir fites accessibles.

Reconèixer les dificultats no ha de comportar però treure'ls-hi les responsabilitats que com a pares els hi correspon. Hem de poder transmetre que podem ajudar però no substituir.

Contextualitzar les nostres observacions

El reconeixement de recursos i l'atribució de responsabilitats s'ha de contextualitzar a la família o al professor/a que tenim davant. Els nostres comentaris, exemples o comparacions els hem d'adequar a la realitat i cultura de cada família per tal d'afavorir un apropament i construir visions més compartides.

Mantenir la confidencialitat

Hem de tenir cura de quines informacions donem als centres. Hem de compartir aquelles que permetin comprendre millor a la família.

Prèviament caldrà acordar amb la família allò que compartirem amb l'escola. En els casos d'alumnes adolescents també cal pactar amb ells com i què es necessari comentar amb la família i el centre.

Demandar l'ajuda dels altres

Hem de poder comunicar que necessitem l'ajuda de la família per comprendre el que està passant. Quan hi ha dificultats per a establir una comunicació constructiva amb una altra persona o sistema, s'aconsegueix que es mobilitzi i

s'impliqui més activament si ens manifestem impotents i, des d'aquesta posició d'inferioritat, demanem la seva col·laboració.

Utilitzar el malentès en situacions de conflicte

Introduir la idea del malentès, quan apareixen conflictes entre família i professorat, ens ajuda a compartir visions diferents i legitimar als implicats. Interpretar el conflicte com un malentès vol dir que no s'ha actuat malament, sinó que hi ha hagut una confusió, no una desqualificació. Podem utilitzar frases com: "Tothom té raó i això és un malentès que hem de desfer junts". O bé: "Crec que hi ha hagut algun malentès que podem anar aclarint ..."

Intervenir en la zona de la incertesa

Els equips que treballem amb persones hem d'aprendre a intervenir a partir de la incertesa més que de la seguretat, ja que aquesta última té poc a veure amb la realitat humana. Les zones d'incertesa són aquelles que no estan definides ni delimitades. És important poder gestionar aquestes zones, ja que ens permeten flexibilitat a l'hora de fer noves propostes.

El treball des de la incertesa, des del desconeixement, des de la no explicació única, legitima els errors i els incorpora a la nova realitat que volem construir.

Finalment, com a darrera **conclusió** volem consignar que la reflexió inicial sobre les entrevistes a tres ens ha portat a donar significació no tant a l'instrument, sinó a les relacions família-centre i família-centre-EAP, subjacents.

Aquest canvi d'anàlisi i valor ha matisat alhora la utilització de les citades entrevistes, en el sentit de què no necessàriament per a construir una millor relació entre família i centre hi ha de ser a les entrevistes l'EAP.

Si l'objectiu clarament és apropar la família i el centre, millorar la seva relació i compartir una visió conjunta, una de les possibilitats serà la utilització de l'entrevista "a tres", però no l'única.

D'entrada, la millora de la citada relació hauria de generar en la majoria de casos una intervenció de l'EAP centrada en el treball amb el professor/a per a mostrar la importància d'aproximar-se a la família, de cercar formes per a fer-ho, de planificar actuacions a realitzar pel propi docent en relació a aquella, ... És a dir, **el treball de col·laboració hauria de realitzar-se tant o més en relació al professorat únicament, que en el plantejament concret de les entrevistes on estiguéssim les tres parts.**

La construcció de noves visions consensuades de l'alumne que comporta la col·laboració EAP-professorat i que permet a aquest intervenir diferentment dins l'aula, seria un element paradigmàtic del que volem expressar de la intervenció de l'EAP en la relació família-professorat.

L'EAP hauria de ser capaç de mobilitzar les parts per a què poguessin interactuar, més que obligar-se a participar directament en les situacions relacionals plantejades.

4. CAMPS OBERTS DE TREBALL

Com a conseqüència del treball realitzat han sorgit altres temes que no s'han pogut abordar, però dels que creiem important deixar constància per a poder reflexionar en d'altres ocasions.

Un d'ells és la necessitat que tenim com assessors de replantejar-nos constantment el nostre treball i introduir aspectes que poden millorar la nostra intervenció. En relació al tema que ens ocupa, creiem important poder disposar de major habilitat en la utilització d'algunes estratègies que hem mencionat amb anterioritat, de manera que quedin incorporades a la nostra metodologia de treball, és a dir, que les puguem utilitzar no ja com una tècnica sinó com una forma de fer espontània. Estem parlant, entre d'altres, de l'ús de les metàfores a fi de compartir realitats, de les redefinicions de diverses situacions, de com podem explicar una realitat amb connotacions positives, ...

Creiem que és des de la pràctica d'aquestes estratègies que podrem fer-les nostres i utilitzar-les adequadament.

Un altre tema que ha sorgit és la intercomunicació entre els diferents serveis que actuem al voltant d'un cas. La conveniència de la coordinació entre tots per a poder establir un pla d'actuació conjunt, la confidencialitat de les informacions, les estratègies a utilitzar per part de l'EAP en les trobades amb altres institucions, ... són aspectes que si bé tots tenim presents en les nostres actuacions pensem que serien motiu de debat i reflexió, a fi de garantir una bona coordinació i optimitzar tots els recursos tant personals com materials que es generen al voltant d'un cas.

5. BIBLIOGRAFIA

AUSLOOS, G. (1998) *Las capacidades de la familia* Ed. Herder, Barcelona

CAMPION, J. (1987) *El niño en su contexto*, Ed. Paidós/MEC, Madrid

DOWLING, E. I OSBORNE, E. (1998) *Familia y escuela. Una aproximación conjunta y sistémica a los problemas infantiles*, Ed. Paidós

HUGUET, T. (1996) *El asesoramiento psicopedagógico y la colaboración entre la familia y el centro educativo* a MONEREO, C, i SOLÉ, I. (coord.) *El asesoramiento psicopedagógico: una perspectiva profesional y constructivista*, Alianza Ed., Madrid

LIVIAN, Y-F. (1987) *Administrar el poder en les empreses i les organitzacions. L'anàlisi dels comportaments "polítics"*, Les Editions ESF – Enterprise Moderne d'Édition, Paris

MORIN, E. *Ciencia con consciencia* Ed. Antropos, Madrid

SUARES, M. (1996) *La noción de conflicto en mediación*, Ed. Paidós Mediación, Madrid

VILA, I. (2001) *Entrevista amb I. Vila: Les relacions família-escola i la intervenció psicopedagògica* a Àmbits núm. 1 Gener, Barcelona