



*Administración Nacional de Educación Pública
Consejo de Educación Primaria
Tercer Proyecto de Apoyo a la Escuela Pública
Uruguay Anep/Birf*

GUÍAS PROTOCOLIZADAS DE INTERVENCIÓN: ENTREVISTA Y OBSERVACIÓN

**INSPECCIONES DEPARTAMENTALES
MONTEVIDEO Y CANELONES**

**PROGRAMA FORTALECIMIENTO
DEL VINCULO ESCUELA
FAMILIA Y COMUNIDAD**

2007



*Administración Nacional de Educación Pública
Consejo de Educación Primaria
Tercer Proyecto de Apoyo a la Escuela Pública
Uruguay Anep/Birf*

CONSEJO DE EDUCACIÓN PRIMARIA

Sra. Directora General

MAG. EDITH MORAES

Consejeros

MTRO. OSCAR GÓMEZ

INSP. MA. INÉS GIL

**III PROYECTO DE APOYO A LA ESCUELA
PÚBLICA URUGUAYA**

**Supervisora Técnica
MTRA. MARINA OROZCO**

Programa Fortalecimiento del Vínculo Escuela Familia Comunidad

**Coordinadora General
AS LIDA BLANC**

Prólogo

El presente documento es el resultado del trabajo conjunto de *Inspectores Departamentales de Montevideo*¹, *Canelones*² y del *Equipo Consultor del Programa Fortalecimiento del Vínculo Escuela- Familia- Comunidad*³.

A partir de la acumulación y experiencia de trabajo del Programa FVEFC en las Escuelas y del progresivo relacionamiento con los Inspectores Departamentales surge la necesidad de generar espacios interdisciplinarios de trabajo conjunto para la construcción de herramientas que fortalezcan la función educativa.

Tomando en cuenta esta necesidad, es que el Programa, en la planificación del año 2007, realiza una propuesta de trabajo conjunto con un equipo de profesionales con vasta trayectoria e Inspectores Departamentales.

La propuesta tiene como propósito la construcción conjunta de instrumentos que permitan dar respuestas unificadas, eficaces, validadas y coherentes, así como guías que protocolicen estrategias de intervención.

El Programa se enfrenta al desafío de ampliar la cobertura y generar nuevas modalidades de trabajo que den respuesta a las necesidades que el sistema plantea. Por su parte, la amplitud de la mirada de los Inspectores en cuanto a su quehacer profesional, que constituyen la columna vertebral de la Educación Primaria, posibilita un tránsito por los diferentes niveles: áulico, institucional y territorial.

La expectativa respecto de este trabajo compartido, es que el producto del mismo resulte un aporte para el quehacer cotidiano de las escuelas, así como para el desempeño profesional de los actores institucionales.

Estos espacios se iniciaron con Inspectores Departamentales de Montevideo y Canelones, con quienes existe un vínculo de mayor proximidad, lo que facilita el encuentro. La expectativa es que el producto pueda ser socializado y compartido con las Inspecciones de todo el país.

Establecidos los primeros acuerdos, se define elaborar Guías Protocolizadas de Entrevista y Observación. Estos protocolos son el resultado del trabajo interdisciplinario, y procuran aportar al desempeño profesional en los diferentes ámbitos de intervención como forma de sistematizar las prácticas institucionales del sistema educativo.

¹ Insp. Dptal. de Montevideo Centro supervisa 74 escuelas; Insp. Dptal. de Montevideo Oeste supervisa 75 escuelas; Insp. Dptal. Montevideo Este supervisa 75 escuelas. Total: 224 escuelas ² Insp. Dptal. de Canelones Costa supervisa 51 escuelas; Insp. Dptal. Canelones Oeste supervisa 122 escuelas; Insp. Dptal. Canelones Pando supervisa 93 escuelas. Total: 266 escuelas.

³ Programa Psicosocial que comenzó a desarrollarse en las Escuelas de Tiempo Completo en el año 1999, en el Marco del Proyecto MECAEP, hoy Tercer Proyecto de Apoyo a la Escuela Pública Uruguaya.

En este proceso de trabajo colectivo han participado:

Insp. Técnica: Mtra. Graciela Arámburu

**Insp. General: Mtra. Olga de Las Heras
Insp. General: Mtra. Yolanda Delgado**

**Insp. Dptal. Montevideo Oeste: Mtra. Gabriela Casal
Insp. Dptal. Montevideo Este: Mtra. Elizabeth Muñiz
Insp. Dptal. Montevideo Centro: Mtra. Anna Delitti**

**Insp. Dptal. Canelones Oeste: Mtro. Miguel Umpiérrez
Insp. Dptal. Canelones Costa: Mtra. Cristina Nassi**

**Insp. de Zona Montevideo Centro: Mtra. Susana Improta
Insp. de Zona de Montevideo Este: Mtra. Griselda Morales
Insp. de Zona de Montevideo Oeste: Mtra. Martha Di Natale**

**Tercer Proyecto de apoyo a la Escuela
Pública Programa FVEFC**

**Coordinadora General: A.S. Lida Blanc
Equipo Consultor: Lic. T.S. Verónica Krisman
Equipo Consultor: Mag. Eloisa Klasse**

Guía para el protocolo de entrevista

- 3 La entrevista es un instrumento de uso institucional, cotidiano, indispensable para fortalecer y profundizar los vínculos tanto dentro como fuera de la institución educativa.
- 3 Requiere de una actitud profesional en un encuadre institucional.
- 3 Por este motivo consideramos la importancia de establecer acuerdos metodológicos sobre cuáles son las principales características de la entrevista en la institución escolar.
- 3 Establecer un protocolo acordado de uso colectivo nos permite ordenar, sistematizar y viabilizar la concreción de estrategias de intervención.
- 3 La entrevista es una técnica de intervención que, entre otras, puede ser usada en diferentes ámbitos de trabajo con distintos actores: niños, docentes, familias, técnicos, actores de la comunidad.

1. Encuadre

1.1 Lugar.

El lugar y la organización del espacio forman parte de la planificación de la entrevista. Es necesario crear un clima y ambiente propicio para que transcurra en un medio que favorezca la comunicación y la mutua confianza. Para ello es imprescindible que en el lugar elegido no existan interrupciones de terceros permitiendo la fluida comunicación, tanto verbal como gestual. Es importante definir un espacio físico adecuado sin obstáculos que la dificulten.

1.2 Características de la convocatoria.

El contenido que se selecciona para la convocatoria define el vínculo que se establecerá en la entrevista.

1.3 Quiénes participan: Entrevistador y entrevistado.

Los entrevistadores son los miembros de la institución: inspectores, directores, maestros, técnicos (de distintas especialidades).

Los entrevistados son sujetos de intervención directa o indirecta, que establecen un vínculo asimétrico. Es necesario cuidar el equilibrio en el número de participantes para no vulnerar a los entrevistados.

1.4 Tiempo de duración.

El tiempo es otro elemento a tener en cuenta en la planificación y está en directa relación con los objetivos de la entrevista.

Debe ser suficiente para que el o los entrevistados puedan exponer sus ideas, opiniones, necesidades, sentimientos, etc.

Cuando se cita, el entrevistado debe sentir que se lo personaliza y respeta. La puntualidad es el primer aspecto a considerar.

2. Estructura

Es recomendable la realización de entrevistas semidirigidas⁴ en la institución escolar. Las mismas nos permiten tanto mantener un espacio de escucha y apertura como orientar respecto de los objetivos.

Se centra en recoger información en torno a un guión general flexible (serie de preguntas planificadas) y que a su vez permitan la libertad de expresión de los entrevistados.

2.1 Desarrollo

Es importante comenzar con una actitud abierta, de escucha a las necesidades de los entrevistados y luego ir orientando hacia los objetivos planteados.

Algunas preguntas a modo de ejemplo:

¿Qué considera Ud. que está sucediendo? ¿Qué es lo que a Ud. le preocupa de esta situación? ¿Qué estrategias han realizado frente a esta situación? ¿En qué considera que la escuela puede ayudar?

No es recomendable la realización de una entrevista de estas características cuando se presenta una situación de alto impacto institucional que amerite una toma de decisión inmediata.

2.2 Al finalizar la entrevista:

Establecer posibles acuerdos y compromisos mutuos, expresados por escrito o en forma verbal.

3. Actitudes

La actitud del entrevistador debe ser abierta.

En la comunicación es importante atender tanto las expresiones verbales como las analógicas; señales gestuales, corporales, que también comunican y a veces pueden contradecir el mensaje verbal.

⁴ Entrevista semidirigida: Se entiende por aquella donde se integra un espacio abierto, de escucha libre a las necesidades y demandas, a la vez que se recaban datos con preguntas concretas acordes a los objetivos.

La escucha será empática, permitiendo ponerse en el lugar del otro e identificar sentimientos y situaciones.

Estos aspectos constituyen una fuente muy valiosa de información y evaluación en el transcurso de la entrevista.⁵

4. Registro

Es conveniente que toda entrevista quede registrada, lo que permite realizar un seguimiento de la situación, sistematizar y comunicar la información. Hay situaciones de alta vulnerabilidad cuyo registro amerita especial cuidado. Por ejemplo: adicciones, violencia familiar, abuso sexual y SIDA.

5. Determinación de objetivos.

Es indispensable planificarlos antes de la realización de la entrevista.

Están en directa relación con el o los problemas que deseamos conocer y se jerarquizan de acuerdo a su relevancia y a las posibilidades reales de intervenir desde la institución educativa.

Debemos tener en cuenta que en la entrevista participan por lo menos dos personas (entrevistador /entrevistado) y que ambos traen a la misma sus propios objetivos, aunque a veces para el entrevistado no estén tan claros ni explicitados.

Los objetivos deben establecerse a corto, mediano y largo plazo según las prioridades que se definan a partir de la situación.

6. Delimitación de rol.

Todo entrevistador debe tener claro cuáles son las áreas en las que él no puede brindar apoyo, por más que la realidad lo comprometa o movilice sus valoraciones humanas. No generar expectativas que no podrán ser cubiertas y asumir aquellas responsabilidades que sí le corresponden.

Es importante utilizar los recursos de la comunidad, establecer redes, buscar referentes, tanto a los efectos de realizar una derivación oportuna como para potenciar los vínculos de sostén.

Otro aspecto a considerar en la delimitación del rol del entrevistador, es no involucrar aspectos de la esfera personal, por ej.: comparaciones con su vida, su familia, etc., aspectos que desdibujan el rol profesional y dificulten el cumplimiento de los objetivos de la entrevista.

Toda entrevista supone una movilización de los afectos, tanto por parte del entrevistado como del entrevistador, que deben ser manejados sin perder de vista los objetivos planteados. Es un encuentro entre personas donde es importante mantener la escucha empática, sin juzgar, en un vínculo asimétrico y profesional.

⁵ Es importante tomar en cuentas algunas de los axiomas de la comunicación de Waztlavic. Waztlavic, Paul. Teoría de la comunicación humana. Ed. Herder. Barcelona. 1982

1. Es imposible no comunicar.
2. Toda comunicación tiene un aspecto de contenido y uno de relación.
3. Los seres humanos se comunican de manera digital y analógica (verbal y gestual respectivamente)

7. Secreto profesional.

La información recabada en una entrevista es reservada. Cuando de ella puedan surgir acciones frente a terceros, es recomendable contar con el consentimiento del entrevistado.

La información es confidencial, no obstante podrá ser colectivizada con miembros del equipo docente y/o técnicos, cuando se realice con garantías y dentro de un encuadre profesional propio del trabajo con sujetos de derecho.

8. Entrevista domiciliaria.

La visita y entrevista domiciliaria son herramientas que permiten obtener información, conocer “in situ” la vida familiar, el contexto de relacionamiento de la familia. El domicilio determina un espacio territorial en particular, al que se le agrega un escenario y actores que se conocen e interactúan familiarizados entre sí.

El profesional que concurre a realizar una visita y entrevista domiciliaria se coloca en un lugar de “extranjería”, a los efectos de captar –con la mayor espontaneidad posible– la dinámica familiar, las preocupaciones, intereses, proyectos, saberes, alegrías, etc. A través de estas herramientas se puede recoger información, que develan aspectos de las características socio-económicas así como del capital cultural de la familia. Permite tener un encuadre de trabajo de mayor acercamiento al ambiente del niño/a, contactándose directamente a la vida cotidiana.

En esta modalidad de entrevista es fundamental la claridad en los objetivos de la misma, así como la profesionalización del vínculo. El entrevistador debe mantener presente su rol, desde el inicio hasta la finalización. Requiere planificación y rigurosidad profesional, evitando la improvisación, ya que siempre implica un proceso de intervención en el seno familiar.

Es necesario poner en juego la creatividad de los profesionales, puesto que las familias son heterogéneas, diversas, y es recomendable una actitud de respeto a la singularidad de cada una de ellas.

En el hogar se da un encuentro mutuo (familia/profesional), donde es imprescindible establecer fronteras claras, distancia óptima, así como lazos de confianza y respeto.

Es importante el registro tanto de los contenidos verbales y no verbales, de la observación del entorno, así como de la vivencia emocional del entrevistado en el encuentro.

Observar las características de la vivienda, del contexto barrial, del mobiliario, los artículos decorativos, recreativos, de uso colectivo, proporcionan indicadores de las condiciones socio-culturales

9. Bibliografía

9.1 Entrevista

ANEP-CEP. Boletín N° 1. Instrumentos de apoyo a la acción educativa. Inspección Nacional de Educación Preescolar. Montevideo.1994.

Bleger, José. La entrevista psicológica (su empleo en el diagnóstico y la investigación) Editorial Nueva Visión. Buenos Aires. 1985.

MECAEP/ ANEP/BIRF/ Programa “Todos los niños pueden aprender”. Programa de perfeccionamiento docente para el mejoramiento de los aprendizajes para el primer nivel de Educación Primaria. Material para la cuarta jornada. Montevideo.1998.

Minuchin, Salvador. “Familias y terapia familiar”. Editorial Gedisa. Barcelona.1979.

Pulperio, Sylvia, Menegazzo, Lilia F. Comunicación entre padres y maestros en el Jardín de Infantes. Ed. Paidós. Bs.As. 1992

Watzlawick,P, y Cols. “Teoría de la comunicación humana.” Interacciones, patología y paradojas. Ed.Herder. Barcelona.1991

9.2 Entrevista domiciliaria

Ackerman, Nathan W. Diagnóstico y tratamiento de las relaciones familiares. Ed. Lumen. Hormé. Bs.As. 1994.

Sanguinetti, Elisa. Abordaje en el hogar. INAU/CAIF/INFAMILIA/UNDP. Montevideo. 2006.

PROTOCOLO DE ENTREVISTA

Escuela N°	Fecha:
------------	--------

Participantes:		

Antecedentes:	

Objetivos:	
1. Corto plazo	
2. Mediano plazo	
3. Largo plazo	

Desarrollo de la entrevista:	
1er. Momento. Espacio de escucha	
2do. Momento. Preguntas acordes con los objetivos	
3er. Momento. Acuerdos.	

Firma entrevistador
Contrafirma

Firma entrevistado
Contrafirma