

La entrevista como herramienta de comunicación entre familia-escuela mediante la simulación

Autores

Ferreira, Camino, Vieira, María José, Álvarez-Godos, María, González-Moreira, Alba.*

**Departamento de Psicología, Sociología y Filosofía*

Nombre del Grupo de Innovación

INDOMIDE. Grupo de Innovación Docente en Métodos de Investigación en Educación

RESUMEN

Los profesionales que se forman en la Facultad de Educación, maestros y orientadores deben adquirir como competencias fundamentales en su futuro profesional la capacidad de expresión oral, la creatividad y la capacidad de análisis de la información. Esta experiencia de innovación se centra en la realización de simulaciones para el desarrollo de estas competencias mediante la entrevista, tanto en el caso de tutorías individualizadas para los maestros-tutores, como en las entrevistas de diagnóstico, devolución y seguimiento de los orientadores. El procedimiento llevado a cabo conlleva diferentes fases para las acciones realizadas: análisis de necesidades, diseño de la acción, elaboración de materiales, implementación, evaluación de resultados por los estudiantes, evaluación de la consecución de resultados, propuestas de mejora y redefinición del diseño. Esta experiencia se ha realizado durante el curso académico 2021-2022 en dos asignaturas diferentes, una del Grado en Educación Primaria y otra del Máster Universitario en Orientación Educativa. Las fases planteadas en el proyecto de innovación lograron que el alumnado se viese inmerso en una simulación de su labor futura, permitiéndole trabajar la empatía, la escucha activa, la toma de decisiones y la ética profesional. Todo esto guiados en el proceso por el profesorado desde un enfoque globalizador donde aúnan los conocimientos adquiridos previamente con el trabajo de destrezas comunicativas. La percepción, utilidad y motivación del alumnado y profesorado sobre estas prácticas resultó muy positiva. Esta práctica es perfectamente transferible a diferentes titulaciones del área de Ciencias Sociales o Ciencias de la Salud, durante la formación universitaria, acercando de forma directa a nuestro alumnado a prácticas innovadoras y que impliquen una participación más activa dentro de su formación.

Líneas de actuación: Innovación en Evaluación; Aprendizaje Colaborativo

Introducción

La figura del maestro-tutor y del orientador son dos de los profesionales que se forman en la Facultad de Educación con gran impacto en el sistema educativo. Ambos perfiles deben atender a una educación integradora y responsabilizarse de alumnos, sirviendo de guía y referente para ellos, y de coordinador entre los principales agentes implicados en la acción educativa: familias, alumnos y profesorado. Tanto el maestro-tutor como el orientador tienen dentro de las principales funciones a desarrollar, orientar, asesorar e informar a estos agentes de todo aquello que les concierne en relación con las actividades docentes y el rendimiento académico. Es por ello por lo que la expresión oral que la Universidad establece como acción prioritaria, guarda estrecha relación con estas funciones que deben llevar a cabo los maestros-tutores y orientadores (Ferreira & Vieira, 2021).

Partiendo de esta situación, se pretenden trabajar la expresión oral a través de uno de los instrumentos imprescindibles en el desarrollo de las funciones de los maestros-tutores y orientadores: la entrevista. Esta herramienta es clave a la hora de recabar información sobre un determinado alumno, para dar solución a una conducta problemática o ayudar en cualquier proceso de toma de decisiones.

La metodología de simulación de entrevistas pretende que el alumnado realice una participación activa adoptando un rol que le permita la inmersión en escenarios reales para su futura profesión. Esta participación activa establece de forma perceptiva para el alumnado el vínculo entre teoría y práctica. Además, facilita la adquisición de conocimientos especializados, el desarrollo de competencias profesionales de comunicación, interacción, liderazgo, negociación y trabajo en equipo (Acharya et al., 2018; Arteaga Olleta, 2022; Castillo-Arcos & Maas-Góngora, 2017; Rodríguez-Miñambres et al., 2018; Salminen-Tuomaala & Koskela, 2020). En los últimos años, investigaciones como la de Acharya y colaboradores (2018) constatan un aumento de los conocimientos para el alumnado que las lleva a cabo, frente alumnado con metodologías más tradicionales, mejorando un 45% en las puntuaciones de aprendizaje, determinando que el tiempo de preparación y realización de la simulación tuvo un valor significativo para el estudiante.

Experiencia innovadora

El grupo INDOMIDE se creó en 2017 con profesorado de la Facultad de Educación con el fin de promover la competencia de comunicación oral en futuros maestros y orientadores. Desde el curso 2017-18, el grupo introdujo como metodologías innovadoras la realización de simulaciones de entrevistas tutoriales/orientadoras a familias. Desde 2020, a consecuencia de las restricciones presenciales derivadas de la pandemia por COVID-19 en todos los centros educativos, hemos seguido potenciando la competencia comunicativa en la Facultad de Educación añadiendo como innovación la relación virtual.

Objetivos

En concreto, el **objetivo general** de esta experiencia de innovación es mejorar la comunicación oral de los estudiantes de la Facultad de Educación mediante la simulación de entrevistas tutoriales/orientadoras a familias, tanto presenciales como virtuales, y analizar con los estudiantes las ventajas e inconvenientes de ambos formatos. Para ello, se plantearon los siguientes **objetivos específicos**:

Objetivo 1. Identificar las necesidades formativas de los estudiantes universitarios, y del profesorado y los orientadores de centros no universitarios para la comunicación con las familias.

Objetivo 2. Diseñar los materiales necesarios para realizar con los estudiantes la simulación de entrevistas a familias en formato presencial y virtual, y para evaluar los resultados de aprendizaje derivados de esta actividad.

Objetivo 3. Implementar la simulación de entrevistas a familias y evaluar la actividad con los estudiantes de dos asignaturas del Grado en Educación Primaria y del Máster Universitario en Orientación Educativa.

Objetivo 4. Coordinar la actividad entre asignaturas por parte de los miembros del grupo de innovación, evaluar periódicamente su implementación y proponer mejoras.

Descripción de la experiencia

La metodología se basa en la **simulación**, técnica de enseñanza-aprendizaje utilizada en diferentes disciplinas (salud, derecho, educación, etc.), que requiere de la participación activa y grupal de los estudiantes asumiendo roles diferentes en una situación dada. La simulación facilita la adquisición tanto de conocimientos especializados como de competencias transversales.

En esta experiencia, la simulación sitúa a los estudiantes en situaciones en las que se requiere realizar una entrevista con las familias presenciales y virtuales, basadas en casos reales en contextos educativos. Los estudiantes, dependiendo del rol asignado (tutor/a, orientador/a, padre, madre, alumno/a, otro responsable legal, etc.), deben actuar de forma diferente y ser conscientes de cómo se sienten las otras personas. Esta actividad se desarrolla en dos asignaturas correspondientes a dos títulos de la Facultad de Educación (Tabla 1).

La actividad sigue las siguientes fases:

1. Brainstorming en clase sobre necesidades formativas para afrontar entrevistas con familias presenciales y virtuales. Elaboración mapa conceptual (XMind).
2. Formación teórica breve sobre la técnica de la entrevista.
3. Asignación de 2-3 estudiantes a grupos aleatorios, selección del caso, elección de roles de entrevistador (tutor/orientador, etc.) y entrevistados (padre, madre, etc.), tipo de entrevista (presencial/virtual) y preparación del guion de la entrevista.
4. Ensayo, realización y grabación (previa autorización) de la simulación presencial (en el aula) y virtual (a través de Google Meet).
5. Observación y evaluación a los compañeros (hoja de observación). Autoevaluación (visionado de videos), coevaluación y evaluación de la actividad distinguiendo entre la modalidad presencial y la virtual (Google Forms).

Durante el curso académico 2021-22 se ha realizado la simulación de entrevistas a familias presenciales y virtuales en dos asignaturas de primer y segundo semestre de dos títulos de la Facultad

de Educación (Tabla 1). La participación es de 135 estudiantes y 6 profesores. El plan de trabajo de la experiencia de innovación se ha organizado atendiendo a los procesos de investigación-acción: 1) análisis de necesidades, 2) diseño de la acción, elaboración de materiales, 3) implementación de la simulación de entrevistas en las asignaturas señaladas en la Tabla 1 (en el enlace se accede a la guía docente de cada asignatura que recoge la actividad de simulación/entrevista/técnicas cualitativas de recogida y análisis de información), 4) evaluación de resultados por los estudiantes, 5) evaluación de la consecución de objetivos por el grupo de innovación, 6) propuestas de mejora y redefinición del diseño.

Tabla 1

Asignaturas implicadas en la simulación de entrevistas familiares (2021-22)

Titulación	Asignaturas (semestre S1/S2, nº aprox. de estudiantes por curso)
Grado en Educación Primaria (2º curso)	<u>TUTORÍA Y ORIENTACIÓN (TO, S1, n=120)</u>
Máster Universitario en Orientación Educativa	<u>ORIENTACIÓN A FAMILIAS DE ALUMNOS CON NECESIDAD ESPECÍFICA DE APOYO EDUCATIVO (OF-ACNEA, S2, n=15)</u>

Teniendo en cuenta las fases que se siguen en la actividad de simulación, los materiales y recursos utilizados han sido los siguientes:

1) Análisis de necesidades formativas: Análisis con los estudiantes mediante un brainstorming. Se realiza un debate con el fin de identificar estas necesidades formativas (agrupación de ideas/categorías en clase con el programa de mapas conceptuales Xmind).

2) Actividad y casos para la simulación: Esta fase se inicia con una formación teórica inicial sobre la técnica de la entrevista. Posteriormente, se forman grupos aleatorios de 2-3 personas y se distribuye el material de la actividad y los casos. Cada grupo llega a un acuerdo sobre quién adoptará el rol de entrevistador (orientador/maestro-tutor) y quién de entrevistado (madre(s)/padre(s)/otros, etc.). El material que se entrega a los estudiantes en esta fase es el documento Simulación de Entrevista y Guion de Entrevista Tutorial y la Rúbrica de Evaluación con la que van a ser evaluados. Durante esta sesión trabajan en grupo para elaborar el guion de la entrevista que realizan en la siguiente sesión.

3) Grabación de videos de la simulación: En estas sesiones se realiza la simulación de la entrevista que es grabada previo consentimiento de todos los miembros del grupo. Las simulaciones por parte de cada grupo se realizan durante un tiempo de 5 minutos aproximadamente en el aula u on-line (a través de Teams o Google Meet).

4) Observación del grupo-clase: Durante el desarrollo de la simulación, el resto de los estudiantes adoptan el rol de observadores, evaluando el desarrollo de la entrevista mediante la Hoja de Observación que se les ha explicado previamente.

5) Evaluación por parte del profesorado: Para cada simulación, el profesorado cumplimenta la Rúbrica de Evaluación. Esta rúbrica es presentada a los estudiantes previamente. Los estudiantes también realizan una evaluación de los demás grupos del aula y una autoevaluación (los videos grabados se ponen a su disposición) y se dedica una sesión para que los grupos comenten cuáles han sido sus puntos fuertes, débiles y cómo podrían mejorar.

6) Cuestionario de evaluación por los estudiantes e informes: Con el fin de conocer la opinión de los estudiantes sobre cuáles han sido las competencias más desarrolladas con la actividad de simulación, se ha diseñado un cuestionario mediante la herramienta online Google Forms.

Plan de seguimiento e indicadores para evaluar los resultados

A continuación, se especifica el plan de seguimiento de acuerdo con los indicadores utilizados para evaluar los resultados.

Nº Objetivos del plan de seguimiento: n=1, objetivo 4.

Nº Responsables del seguimiento: Coordinadora del grupo y responsables de asignatura (n=3).

Nº Reuniones del grupo de innovación: n=3 presenciales y por TEAMS para coordinación de 6 profesores al inicio de cada semestre (sep-2021, feb-2022, jun-2022). Además, se realizan reuniones periódicas entre los profesores que imparten una misma asignatura.

Grado de compromiso de los miembros del grupo: Alta (ver siguiente apartado sobre resultados alcanzados).

Nº de estudiantes: Curso 2021-22 (135 estudiantes del Grado en Educación Primaria, y del Máster Universitario en Orientación Educativa).

Grado de satisfacción del alumnado: Alto (ver siguiente apartado sobre resultados alcanzados).

Competencias más desarrolladas con la actividad según los estudiantes: (escala 1 a 5, cuestionario final, ver siguiente apartado sobre resultados alcanzados).

Identificación de mejoras sugeridas por los estudiantes: número y tipología de mejoras sugeridas en el cuestionario de evaluación (respuesta abierta, ver siguiente apartado sobre resultados alcanzados).

Resultados alcanzados

Este apartado se organiza en función de los siguientes resultados: rendimiento académico/proceso de evaluación, grado de satisfacción del alumnado, competencias más desarrolladas con la actividad según los estudiantes, satisfacción/compromiso de los miembros del grupo y propuestas de mejora.

Rendimiento académico/proceso de evaluación: La simulación ha mejorado el rendimiento de los estudiantes. Según se prevé en las guías docentes (ver enlaces en tabla 1), la simulación forma parte de la evaluación con una puntuación media de 10 puntos (de 100). El número de estudiantes no presentados es inferior al 5%, la nota media en la actividad supera el 8 (de 10).

Grado de satisfacción del alumnado: Alto. Algunos de los comentarios en las respuestas abiertas del cuestionario de evaluación son: “Me ha parecido una propuesta muy interesante y diferente a cualquier otra que hasta el momento he hecho”, “Es una buena actividad para ponernos en la piel de los tutores, o de los padres de los niños”, “En la entrevista virtual el contacto visual y el cara a cara se pierde, y es algo que ayuda en la comunicación entre ambas partes, ya que ayuda a crear un buen ambiente de comunicación y puede ayudar al diálogo”.

Competencias más desarrolladas con la actividad según los estudiantes: Los estudiantes han destacado las competencias de: adaptación a nuevas situaciones, capacidad reflexiva sobre su propio trabajo, creatividad, trabajo en equipo y habilidades de relación interpersonal (Figura 1).

Figura 1

Competencias más desarrolladas con la simulación según los participantes



Satisfacción/compromiso de los miembros del grupo: alta, la simulación se ha adaptado a las nuevas demandas de tutores, orientadores, maestros especialistas (PT/AL), incluyendo la realización de entrevistas on-line, comparando ventajas e inconvenientes con las presenciales. Entre las ventajas indicadas que puede tener realizar entrevistas tutoriales on-line se encuentran: “Pueden dar mayor

brevidad a las entrevistas y tener más tiempo para atender a mayor cantidad de padres”, “Los horarios pueden ser más flexibles” o “Permite tener una mayor comodidad al estar en tu zona de confort y permite la reunión de varias personas con mayor facilidad”. En cuanto a las desventajas de las entrevistas online, los estudiantes han señalado que: “No tienes el mismo contacto con los padres”, “es menos familiar y es un ambiente menos agradable”. Por el contrario, destacan que “presencialmente tienes un mayor contacto con el receptor. Online la conversación siempre es más fría y cuesta mostrar empatía, una escucha activa...”.

Propuestas de mejora: Los estudiantes han sugerido mejoras que serán tenidas en cuenta para el diseño del próximo curso (“Mayor tiempo para planificar los diálogos”; “Si los grupos son aleatorios, puede ser que los compañeros con los que te toque tengan menos afinidad a ti, lo que puede dificultar la toma de decisiones y el desarrollo de la actividad”; “Poder inventarse un caso”; “Que te toque más de un rol y se vaya rotando”).

Conclusiones y valoración de la experiencia

Para conseguir que una entrevista sea efectiva y se logre una buena comunicación, es necesario que el profesional conecte con la familia y sus necesidades, identifique y comprenda sus problemas, acuerde el plan a seguir y le ayude en sus necesidades.

La mayor ventaja de la simulación de entrevistas ha sido la transferencia de conocimiento teórico a la práctica. En este caso, la simulación como metodología innovadora implicó el trabajo desde una doble vertiente, por un lado, el rol de profesional (maestro u orientador) y, por otro lado, el de la familia, dejando patente en la formación del alumnado la importancia de acompañar a los padres, madres o tutores legales del alumnado. Esta actividad permitió entrenar habilidades de comunicación que demostraron trabajar empatía, comprensión, claridad, escucha activa, trabajo en equipo, toma de decisiones, ética profesional, formación en el campo y confianza. El seguimiento y planificación de la entrevista permite la rectificación de errores que se puedan detectar en ellos mismos o en los demás compañeros, así como el proceso de evaluación final de la simulación. Además, en la simulación el profesional debe adoptar un enfoque globalizador que demuestre el currículum académico adquirido a lo largo de su formación en cuanto a conocimientos, vocabulario específico en el campo de la tutoría y la orientación.

La percepción del alumnado es muy positiva, valorando la adquisición de conocimientos y habilidades a través de un entrenamiento previo a la práctica real y que les permitió sentirse más seguros y con mejores habilidades para su futuro como egresados. Esta práctica reúne las características básicas para ser aplicada con facilidad en muchas de las titulaciones de áreas que

implican un trato más directo con personas como son Ciencias de la Salud o Ciencias Sociales, otorgando interesantes mejoras a la práctica profesional.

Referencias bibliográficas

- Acharya, H., Reddy, R., Hussein, A., Bagga, J., & Pettit, T. (2018). The effectiveness of applied learning: an empirical evaluation using role playing in the classroom. *Journal of Research in Innovative Teaching and Learning*, 12(3), 295–310. <https://doi.org/10.1108/JRIT-06-2018-0013>
- Arteaga Olleta, A. (2022). Prácticas de simulación de entrevista clínica y “debriefing” con estudiantes de Medicina. *Contextos Educativos: Revista de Educación*, 29, 241–251. <https://doi.org/10.18172/con.5126>
- Castillo-Arcos, L. C., & Maas-Góngora, L. (2017). Perception of satisfaction of students in the use of clinical simulation. *RA XIMHAI*, 13(2), 63–76.
- Ferreira, C., & Vieira, M. J. (2021). La simulación de entrevistas familiares en la formación de maestros y orientadores. *MLS Educational Research*, 5(2), 26–38. <https://doi.org/10.29314/mlser.v5i2.553>
- Rodríguez-Miñambres, P., Rico-Martínez, A., López de Sosoaga López de Robles, A., & Ugalde Gorostiza, A. I. (2018). *Evaluation by rubrics of a Primary School Project simulation in a Primary Teacher Training Degree*. 43–63. <https://doi.org/10.6018/reifop.21.2.315011>
- Salminen-Tuomaala, M., & Koskela, T. (2020). How can simulation help with learning project work skills? Experiences from higher education in Finland. *Educational Research*, 62(1), 77–94.