

## Entrevista con apoderados Conflictivos \*

documento 10-01, Abril 2015

Las reacciones agresivas y violentas se dan con más frecuencia de lo imaginado en las familias chilenas. El 71% de los niños y niñas en Chile han sido víctimas de alguna forma de maltrato en sus familias. Un 19,5% víctima de violencia psicológica, un 25,6% violencia física leve y un 25,9% maltrato físico grave. Si bien se puede observarse una tendencia a la disminución del maltrato en general (en particular del maltrato físico grave) llama la atención que el **maltrato psicológico** (gritos, insultos, indiferencia prolongada, burlas, amenazas con golpes, encierros, etc) sufrió un aumento inicial (14% el año 1994 a un 19% el 2000 y 21% el 2006) para luego estancarse en un 19% el 2012<sup>1</sup>.

Esta realidad se da tanto en familias de padres casados como separados, y los colegios no quedan exentos de recibir los efectos de estas dinámicas a través de las reacciones de los niños en clases y con sus compañeros. Por otro lado, se da un trabajo directo de los profesores y directivos con estos apoderados más conflictivos, que presentan dificultad en el establecimiento de vínculos sanos y seguros, y una tendencia a la desorganización y descontrol.

Se entiende la agresión como un estilo relacional caracterizado por la envidia, la ira y la hostilidad, sentimientos expresados de manera verbal o no verbal, pero que se diferencian de la violencia, que consiste en un ataque corporal dirigido a otra persona con la intención de causar daño físico e injurias psicológicas<sup>2</sup>.

Por esto, en los colegios es necesario preparar los encuentros con los padres conflictivos, agresivos e incluso violentos, estableciendo un ambiente especial de acogida que les facilite la regulación y control de sus afectos y conductas, y permita así, el logro de los objetivos de la entrevista.

---

<sup>1</sup> Estudio Unicef Chile, 2012; [www.unicef.cl](http://www.unicef.cl)

<sup>2</sup>Renn, 2006 [http://www.aperturas.org/articulos.php?id=0000423&a=Apego-trauma-y-violencia-comprendiendo-las-tendencias-destructivas-desde-la-perspectiva-de-la-teoria-del-apego-\[Renn-P-2006\]](http://www.aperturas.org/articulos.php?id=0000423&a=Apego-trauma-y-violencia-comprendiendo-las-tendencias-destructivas-desde-la-perspectiva-de-la-teoria-del-apego-[Renn-P-2006])

En los casos que ya se tienen antecedentes del funcionar violento de la pareja o de uno de ellos, es útil adelantarse a su funcionamiento emocional, para tratar de prevenirlo y poder instaurar un modo de intercambio fructífero. Es decir, comenzar la entrevista resaltando la necesidad de CONSERVAR UN CLIMA DE ARMONÍA RESPETO para que se cumplan los objetivos del encuentro. Se puede decir en forma personal que se está al tanto que ellos, o uno de ellos, se ofusca con facilidad y se intentará que eso no ocurra para que la entrevista no sea suspendida. Esto especialmente cuando los padres llegan enojados, con quejas o conductas abiertamente hostiles entre ellos, hacia los niños o hacia el colegio.

La literatura propone diferentes aspectos a considerar para facilitar este clima de armonía y respeto en las entrevistas difíciles con padres conflictivos:

**1) Se agradece y destaca el interés por la reunión**

Importante empezar agradeciendo a los papás que hayan acudido a plantear su problema o inquietud, y lo importante que para el colegio resolverlo.

Lo mismo si es citado, agradecer que haya acudido a la cita y el interés del colegio por resolver juntos los temas concernientes a sus hijos

De esta manera de empieza a bajar desde el comienzo los niveles de agresividad o mala disposición con la que puedan concurrir

**2) Se aclara y acuerda el objetivo de la reunión**

El objetivo de cualquier reunión con apoderados, independiente del tema que se trate debería ser: “Intercambiar la información relevante sobre la situación del alumno en el ambiente familiar y escolar, analizando sus influencias, con miras a lograr una mayor coherencia entre la educación del niño en el colegio y en el hogar, unificar criterios y asumir unas mismas líneas de actuación en los dos ámbitos”.

Este objetivo es importante aclararlo antes de empezar la conversación, aun cuando el padre venga exaltado, se debe buscar la manera de dejar establecido para qué nos reunimos a hablar.

Esta aclaración deja excluidas las intenciones de los padres de venir a exigir, insultar, ofender, acusar a otro profesional, o pelearse entre ellos, y menos agredir al hijo, por lo que si se da ese caso es bueno también aclararlo desde el comienzo.

3) **Bajar las tensiones de los apoderados**

Habiendo aclarado lo anterior, solo resta ESCUCHAR las inquietudes, dudas, molestias, que traiga el apoderado

No es buena idea que comience hablando el entrevistador, ya que los padres molestos no escuchan nada, sino que siguen armando su discurso en su mente y acumulando rabias, a veces injustificadas.

Ayuda a demás, tomar nota de lo que dice para que quede registro y demostrar interés en lo que se plantean

4) **Se muestra dominio de la reunión**

El entrevistador se presenta con una pauta de los temas a tratar, los antecedentes necesarios para mostrar y discutir, y los antecedentes del alumno y la familia... etc.

5) **Se muestran conocimientos específicos del entrevistador**

Para sostener una posición de ventaja y autoridad frente al apoderado, sin caer en agresiones o descalificaciones, como probablemente él ha traído a la reunión, es útil plantearse desde el “saber” específico del rol.

En el caso del colegio, este “saber” tiene relación con conocer a los HIJOS en un ámbito al que los padres no tienen acceso. Se conoce sus habilidades académicas dentro de la sala de clases, su interacción social con los pares, con la autoridad, su funcionamiento en grupos, sus destrezas orales, artísticas y desempeños generales, en comparación con otros niños de la edad.

De hecho, en muchos casos son los colegios los primeros en detectar cambios comportamentales o emocionales en los alumnos en casos de crisis familiares, lo que facilita la intervención precoz cuando aparecen estos síntomas, evitando así problemas mayores en un futuro.

Esta información establece el rol implícito de poder en la entrevista, y es ese “poder” el que debe usarse en beneficio de mantener el clima de entendimiento y el logro de los objetivos de la reunión, cuando uno de los padres mantiene una actitud violenta o inadecuada.

6) **Dar un cierre que concluya con acuerdos entre ambos y acciones concretas que cada parte debe realizar**

Ojalá acuerdos firmados por ambas partes, que se traduzcan en breve en un seguimiento de los acuerdos tomados.

## CONDUCTAS VIOLENTAS EN LAS ENTREVISTAS

En los casos de reacciones abiertamente violentas de los padres o por parte de uno de ellos, la entrevista toma otro carácter. El diálogo queda suspendido porque el lenguaje se vuelve un arma de ataque y pierde su función de portador de significados.

Es frecuente que la violencia emocional sea por ambas partes, a pesar de que por lo general ambos padres niegan su propia violencia y se centran en denunciar la del otro. En estos casos la interacción entre ellos se transforma en batallas verbales llenas de acusaciones, donde prevalece es el deseo de “vencer” que acaban desorientando a ambos, y llevando el encuentro a una confrontación sin sentido.

Lo central en estos casos es:

- Salir del tema de discusión y mostrar lo que está pasando a nivel interactivo, que tomen conciencia de su violencia y lo inapropiado de su actitud.
- Mostrar que en esas condiciones no se puede avanzar, que se ha perdido el objetivo de la reunión y que no podrán ayudar a los hijos si alguno de ellos no renuncia a la discusión.
- En casos más extremos, plantear que no se piensa que estén dadas las condiciones de sostener una reunión en pro de los hijos por lo que se suspende el encuentro hasta otra oportunidad

Es importante intentar mostrarles que una discusión puede ser muy constructiva si se lleva de la forma adecuada, pero que con niveles de violencia es inaceptable, y hacerlos tomar conciencia de las consecuencias que trae en la conducta de los niños

Cuando el caso se va de sus manos se pide ayuda o se acude a los psicólogos clínicos expertos en tratar estos temas y manejar las parejas o ex parejas disruptivas, ya que muchas veces estas reacciones pueden aludir a un “trauma relacional” que se desarrolla en familias caracterizadas por la presencia de deficiencias acumulativas. En ellas, el o los adultos responsables fallan en la regulación afectiva y capacidad de contención de los niños, generando relaciones profundamente desorganizadas al interior de las familias y del mundo interno de los hijos.

Como sostiene Renn, “Desde la teoría del apego, los síntomas destructivos del paciente se comprenden como expresión de una experiencia traumática que no ha sido procesada y que queda registrada en la memoria implícita-procedimental y representada en los modelos internos self-otro. Tanto la memoria afectiva como los modelos de interacción emergen en el sistema de relación o intersubjetivo”.

En estos casos el apoyo y contención que puedan proporcionar los profesionales del colegio no será suficiente para lograr cambios significativos en los padres y los hijos.

\*Abril, 2015 Material creado por  
Ps. Andrea Stutman  
Directora Centro de Atención Psicológico REVINCULARSE