

La tecnología actual abre nuevas posibilidades de comunicación entre familia y escuela.

La comunicación bidireccional entre padres y educadores:

## El correo electrónico, una herramienta de trabajo

Francisco José Fernández Barrios  
*Profesor de Secundaria y Bachillerato*  
*Master en Dirección y Gestión de Centros Educativos.*

En estos últimos años en los centros educativos, los profesores y directivos solemos escuchar de las familias, frases como éstas: "no nos llega información a tiempo, no sabemos cómo van nuestros hijos, no nos han dicho nada, con un único boletín de notas por evaluación es difícil conocer la evolución académica y actitudinal de nuestros hijos".

Estos y otros muchos comentarios están al orden del día, y por supuesto con un mayor peso y carga de intencionalidad en los centros privados. Se ve que el axioma "pago, por tanto tengo derecho a exigir" es una realidad, que los padres empiezan a explotar en su propio beneficio, y desde luego con toda la razón del mundo. Entre los docentes esta situación provoca cierta carga de ansiedad, y una tendencia cada vez más acusada a alejarse de las familias, y a percibir a los padres, como elementos perturbadores de su quehacer y práctica educativa. Por tanto es perfectamente comprensible que entre los educadores se escuchen comentarios como: "sólo faltaría que me



culpasen del fracaso de sus hijos, con 250 alumnos que tengo no puedo hacer más, es muy fácil responsabilizar a otros de los propios problemas". Supongo que podríamos seguir enumerando muchos más, pero el caso es que creo que ambos, padres y docentes, tienen parte de razón en sus comentarios, aunque desde mi opinión personal ni unos ni otros nos podemos excusar en la labor a desempeñar con respecto a nuestros alumnos, trasladando responsabili-

dades a los otros colectivos, y pasando la pelota a nuestros contrarios, como si no fuera con los padres la educación de los chicos de lunes a viernes de 8,30 a 17,00 de la tarde o como si para nosotros profesores, no importara lo que sucede a nuestros alumnos de lunes a domingo de 17,30 a 24,00 de la noche. Supongo que hago esta pequeña observación porque siempre he pensado y sigo pensando que el colectivo de la educación compete de manera inequívoca a padres y educadores.

En la nueva ley de educación y en otras leyes ya anteriores que no voy a comentar, nunca se cambió el modelo de lo que era o debía de ser la educación de los jóvenes. En las últimas décadas siempre se ha hablado de Educación Integral del muchacho. Se busca una armonía en el chico entre el mundo del conocimiento intelectual y el mundo de integración real en la sociedad, y la verdad es que eso es realmente difícil si actuamos como compartimentos estancos entre familias y docentes. La propia constitución española nos habla de la necesidad de ejercitar valores, que hagan posible la vida en sociedad tales como el respeto, la tolerancia, la libertad y la solidaridad. Llegados a este punto deberíamos analizar a través de nuestras conductas qué estamos transmitiendo o comunicando con nuestros comentarios y actitudes.

Siguiendo un poco con el análisis que hacíamos al principio de esta narración podríamos profundizar un poco más en las circunstancias que pueden dar lugar a que padres y educadores se manifiesten en la línea que comentábamos más arriba. Empezaré con el colectivo que más me afecta, sobre todo por el número de horas que semanalmente dedico a ejercer mi profesión. Una profesión que además se integra en el sector terciario, o sea de prestación de servicios. Hago esta aclaración



porque después será interesante hacer algunas valoraciones sobre lo que es calidad de educación y calidad de enseñanza.

Los profesores, tanto en centros públicos como privados, tenemos un determinado número de horas semanales de actividades presenciales con alumnos, así como un buen número de horas de actividad no presencial, dedicadas por supuesto a preparación y elaboración de actividades, así como de corrección. "Hoy por

hoy y hasta que no se demuestre lo contrario la ciencia y el conocimiento no es algo innato al ser humano, con lo cual la preparación y el entrenamiento de aptitudes es tarea diaria". En nuestra actividad colegial tenemos que atender a una media de 5 ó 6 aulas por curso, a razón de una media de 25 a 30 alumnos por clase, lo cual nos da una media de 180 alumnos que pasan por nuestras manos anualmente. Además, una buena parte de los docentes ejercen otras funciones dentro de los centros, como secretaria, coordinación de departamentos, deportes, actividades extraescolares, sin la cual un colegio o instituto no podría funcionar adecuadamente. Si a esto le añadimos que a la gran mayoría de los educadores se les asigna la tarea y responsabilidad de ser tutores de un curso específico a lo largo del curso académico, nos encontramos con una situación que bien pudiéramos catalogar de asfixiante, ya no sólo por las tareas a desempeñar sino incluso por la falta de tiempo para poder ejercer dichas funciones con cierto grado de éxito. Y es aquí, donde tenemos uno de los factores que más INFLUYEN Y AFECTAN a los profesores en su práctica profesional: LA FALTA DE TIEMPO.

Ya dije desde el comienzo, que ésta u otras situaciones no son disculpas para que nosotros profesores, nos eximamos de responsabilidades, pero sí que es bien cierto que puede ser un motivo para pedir comprensión y ayuda a las familias. ¡Qué difícil resulta realizar tanto y tan bien a la vez! De sobra es conocido el dicho de que quien mucho abarca poco aprieta.

Si analizásemos nuestra faceta de padres, bien nos pudiéramos encontrar con un análisis parecido. Nos levantamos temprano, sacamos de la cama a nuestros hijos y los dejamos en el colegio. Nos esperan 8 horas de actividad profesional, que a buen seguro se converti-



rán en más, sobre todo por la imposibilidad de terminar las tareas en el horario laboral, con lo cual muchos padres tendrán que terminar dichos trabajos fuera de su horario habitual, acaso en sus casas, ante la falta de tiempo para tanto quehacer. No decimos ninguna barbaridad al asegurar que hoy en día las empresas exigen cada vez más de los trabajadores y la falta de resultados puede ser motivo de despido. Lo más llamativo y paradójico de este asunto es que muchos de esos trabajos

están llenos de responsabilidades, papeleos y complicaciones, que responden a la finalidad de proporcionar los mejores servicios a la sociedad, pero que no tienen en cuenta la humanidad de las personas. Muchos de estos padres, tal y como comentábamos, llegaremos por la tarde a nuestras casas, tanto padres como madres, puesto que las necesidades económicas y sociales nos obligan a mantener un trabajo remunerado a los dos. La eventualidad y temporalidad del trabajo hoy en día ha obligado a cambiar el rol profesional de los padres. La posibilidad de quedarse sin trabajo uno de los dos obliga a mantener este esquema. Llegados a este punto, volvemos a la situación anteriormente planteada: ¿quién educa, atiende y cuida de nuestros chicos?

Y ante estos y otros factores nos encontramos con una problemática a resolver en nuestro trabajo educativo y en nuestras familias. ¿De dónde sacamos tiempo para saber de nuestros hijos, para conocer sus progresos, actitudes, valores y responsabilidad en sus tareas cotidianas? ¿Cómo podemos subsanar o suplir en parte, esa falta de información que desde el colegio muchas veces no recibimos hasta que no llega el boletín de notas? ¿Cómo podemos los profesores crear vínculos de comunicación con los padres, para tenerles informados de los progresos, retrasos o problemas que puedan tener sus hijos? Pues bien, creo que es en este camino, en la búsqueda de soluciones, por donde podemos ir trabajando juntos, profesores y familias, y es en este ámbito, donde propongo un instrumento que a mi modo de ver, y por mi experiencia, ofrece buenos resultados y que no ocupa demasiado tiempo en su utilización a padres y profesores.

### Nuevas formas de comunicación

La tecnología actual nos permite tener acceso hoy en día a buenos instrumentos de comunicación tales como el correo electrónico o la telefonía ya sea fija o móvil. En algunos casos, las familias pueden que no cuenten con uno de estos dos medios, o sólo con uno de ellos. Las encuestas y estadísticas nos subrayan a este

«Entre las ventajas que nos proporcionaría el uso del correo electrónico tanto para padres y profesores es que se puede transmitir en relativamente poco tiempo una buena cantidad de información en los dos sentidos».

respecto que, cada vez más, los españoles contamos entre nuestros usos con dichos instrumentos de comunicación. Respecto del colectivo de profesores, podemos asegurar sin temor a equivocarnos, que más del 90% de los docentes del territorio nacional, me atrevería a decir, cuentan con la posibilidad de acceder a un ordenador, con su correspondiente acceso a Internet, y por supuesto, y así lo desea el profesor, con su respectiva cuenta de Correo electrónica gratuita.

Dichos instrumentos, que no tienen ni deben ser exclusivamente para el ocio, creo que pueden sernos muy útiles para acelerar la llegada de información a nuestro poder y de esa manera utilizarla en beneficio de nuestros hijos. Entre las ventajas que nos proporcionaría el uso del correo electrónico tanto para padres como para profesores es que se puede transmitir en relativamente poco tiempo una buena cantidad de información en los dos sentidos (bidireccional). Así mismo puede ser un estupendo canal informativo para dar avisos, que de otra manera nos llegarían tarde o no llegarían nunca. A los chicos se les dan habitualmente, a lo largo del curso académico, muchas circulares informativas, que por descuido o dejadez no llegan a las casas, con la consiguiente falta de información en las familias. Otra de las ventajas que a mi juicio podemos tener con el uso del correo electrónico es que podemos comunicarnos en bastantes casos, desde la oficina, el trabajo y la casa. No requiere además mucho tiempo su utilización y uso, y nos permite estar al día en la marcha de nuestros hijos y alumnos con el consiguiente intercambio de información entre padres y maestros. Podemos seguir enumerando ventajas y virtudes que en algunos casos pueden ser puestas en tela de juicio, pero lo que es indudable es que el uso del correo electrónico puede resultar un instrumento magnífico de comunicación "on line". También sabemos de las dificultades que tienen las familias para acudir al centro a entrevistarse con los profesores de su hijo o con su tutor. Muchos tienen que pedir permiso en el trabajo, lo cual no es fácil en muchas ocasiones, y sin duda, si la entrevista no es absolutamente necesaria, con el correo electrónico se evitarían visitas que no siempre son adecuadas a los horarios y obligaciones de cada familia.

Hasta aquí hemos narrado las ventajas que podía tener el uso del correo electrónico, podríamos seguir enumerando así mismo desventajas, pienso que pocas, salvo la más importante, no disponer de un ordenador y acceso a Internet, pero como ya dije al principio, siempre nos quedaría el teléfono como último recurso. La pro-



puesta que a continuación paso a concretar va dirigida al profesorado, para transmitir información a las familias.

### El uso del correo electrónico

✓ Evidentemente un primer paso sería recopilar información entre el profesorado de la marcha del alumno/os en cuestión, por parte del tutor. Sería importante elaborar una ficha tal como nuestro en el gráfico A, en la que se contemplaran aspectos tan importantes como los resultados académicos, la actitud del alumno en la asignatura, alguna observación del profesor, y las ausencias y retrasos del alumno en el período del que se quiere informar. Por supuesto también se añadiría algún comentario por parte del tutor en caso de que fuese necesaria una reunión con los padres. Esta recopilación de información no suele ser muy costosa para el profesorado o el tutor, puesto que en 1 ó 2 días, en ratos libres y recreos, se puede recoger perfectamente. Es importante hacer notar que no se trata de recabar información de toda una clase, sino de aquellos chicos que desde nuestro punto de vista, más necesitan de nuestra atención y ayuda, y con los cuales tenemos que interactuar y trabajar más, así como con sus familias. La confección de la planilla que vemos más abajo la podemos realizar con un procesador de texto (Word, Corel...) o si queremos en hoja de cálculo (Excel, Lotus...)

GRÁFICO A

ALUMNO	ASIGNATURA	PROFESOR	OPINIONES	COMENTARIOS DEL TUTOR
[Foto]	MATEMÁTICAS	ALBA		
	INGLÉS	ALBA		
	CIENCIAS NATURALES	FERNANDO		
	EDUCACIÓN FÍSICA	ALBERTO		
	ESPAÑOL	PACO		
	ARTES	CRISTINA		
	TÉCNICAS	CRISTINA		
	PLÁSTICA	FERNANDO		
	EDUCACIÓN FÍSICA	JOSÉ LUIS		
	RELIGIÓN	CASTAÑO		
INGLÉS	MANUEL			
MÚSICA	RODOLFO			
INGLÉS	REGINA			
INGLÉS	RODOLFO			
INGLÉS	RODOLFO			

✓ Una vez hayamos recopilado todos los datos, pasaríamos a un segundo momento en el que quizás deberíamos conversar con el alumno/os para poder dilucidar cuál o cuáles son las causas que acontecen en su persona para que se esté dando una situación de falta de rendimiento académico o problemas de actitud. Es importante transmitir a las familias los datos de una manera cotejada para evitar informes sesgados que en muchos casos pueden ser mal interpretados. Sería bueno realizar una aproximación al estado final de la cuestión en función de las aportaciones de la investigación realizada. Una vez hayamos nosotros tutores, verificado y validado las informaciones recibidas pasaríamos a rellenar el informe que enviaremos a las familias en el plazo más corto posible.

✓ El informe que enviaríamos a las familias podría ser una ficha similar a la expuesta en el gráfico B. Tan sólo tendríamos que rellenar y mandarla en forma de archivo adjunto en el correo que vamos a enviar. Un aspecto interesante que me parece oportuno resaltar es que, con este medio, también podremos saber en qué momento los padres reciben el aviso y de esa manera, en caso de no tener noticias de las familias en un breve plazo, ponemos en contacto con ellos para resolver la situación. También destacaría la posibilidad de tener un fichero de los alumnos que se iría almacenando a lo largo del curso y que nos permite tener una visión más clara y precisa de la evolución académica de los alumnos.

GRÁFICO B

ALUMNO	FECHA DE ENVÍO	PROFESOR	OPINIONES	COMENTARIOS DEL TUTOR
[Foto]	15/03/04	ALBA		
[Foto]	15/03/04	ALBA		
[Foto]	15/03/04	FERNANDO		
[Foto]	15/03/04	ALBERTO		
[Foto]	15/03/04	PACO		
[Foto]	15/03/04	CRISTINA		
[Foto]	15/03/04	CRISTINA		
[Foto]	15/03/04	FERNANDO		
[Foto]	15/03/04	JOSÉ LUIS		
[Foto]	15/03/04	CASTAÑO		
[Foto]	15/03/04	MANUEL		
[Foto]	15/03/04	RODOLFO		
[Foto]	15/03/04	REGINA		
[Foto]	15/03/04	RODOLFO		
[Foto]	15/03/04	RODOLFO		

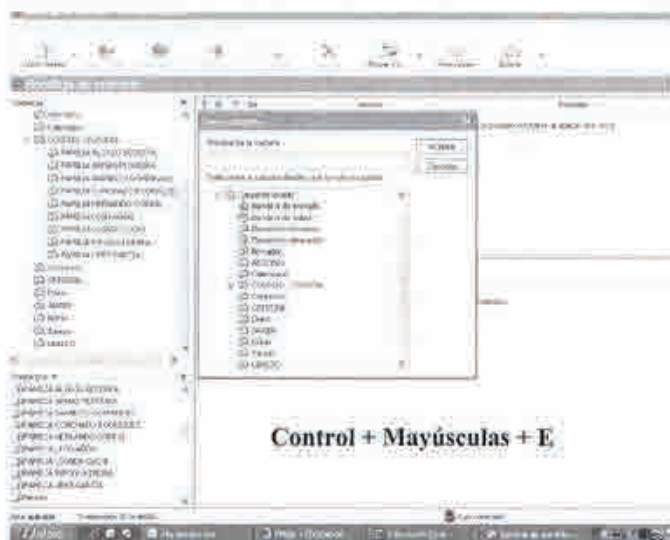
✓ Para aquellos docentes que quisieran tener organizado su correo a través del Outlook Express, aquí les muestro una sencilla manera de organizar su correspondencia. Al abrir el programa de correo especificado, la pantalla de presentación queda de la siguiente manera:



En la parte de la izquierda nos encontramos con dos columnas en el margen de la pantalla. Una que recibe el nombre de Carpetas y otra de Contactos. En la primera, si pulsamos la secuencia de teclas al unísono **Control + Mayúsculas + E**, crearemos una nueva carpeta, a la cual le podemos poner un nombre. Ejemplo: Familia León Año. En esta carpeta ya podremos almacenar todos los mensajes enviados a dicha familia y las contestaciones recibidas por parte de los padres. También podemos crear esta carpeta pulsando con la flecha del



ratón en la barra de herramientas superior en el apartado **Archivo**, seguido de **Nuevo** y a continuación **Carpeta**. En la columna inferior de la izquierda, donde pone **Contactos**, podemos ir agregando las direcciones de correo electrónico de las familias en cuestión. De esta manera y en muy poco tiempo tenemos confeccionada nuestra base de datos de familias de nuestros alumnos, que pasarán automáticamente a incorporarse a la libreta de direcciones de nuestro ordenador. También, como antes mencioné, con el programa Outlook podemos saber en qué momento nuestras familias reciben la información; dicha función la podemos activar en la barra de herramientas del programa en el panel **Herramientas**, posteriormente se pulsa en **Opciones** y se pulsa sobre la pestaña **Confirmaciones** y se marca la casilla **Solicitar confirmación de Lectura**.



## Conclusión

Para concluir diré, retomando algunas ideas del comienzo de mi exposición en torno a lo que debemos y tenemos que ofrecer desde los centros escolares, que la educación es un servicio a nuestra sociedad, y como tal debe satisfacer unas demandas. Esas demandas las oímos a menudo (las comentamos párrafos más arriba) y si pretendemos nosotros educadores, dar un servicio de calidad, tendríamos que concienciarnos de la necesidad de crear y usar instrumentos que nos permitan dar cauce a las peticiones y reivindicaciones que se nos hacen desde nuestro entorno social.

"Calidad es satisfacer las necesidades de los clientes"

Para mí son clientes el propio alumno, su familia, su comunidad más próxima, nuestro país, la humanidad entera. Todos tenemos derecho a beneficiarnos de la educación de todas las personas y debemos participar reflexivamente en el diseño y en la realización del hecho educativo. Dicho con otras palabras, todo aquel que se beneficia directamente del servicio prestado por el centro. Son clientes directos el alumno y su familia. También son clientes las instituciones y las empresas en las que van a integrarse estos alumnos, así como la comunidad de la que forman parte. ■

## Para saber más

- AA.VV., *Marketing práctico para la acción comercial*, Deusto, Bilbao, 1996.
  - ANTÚNEZ, S., "¿Marketing escolar?", *Aula de Innovación Educativa*, núm. 58, enero. Págs. 57-59, 1997.
  - HOLLAND, B., *Telephone marketing as an effective means to enroll non credit continuing education*, University Microfilms Inc., Boston, 1985.
  - GARCÍA UCEDA, *Las claves de la publicidad*, Escuela Superior de Gestión Comercial y Marketing, Madrid, 2000.
- La teoría y la práctica que recoge el texto, acompañadas de frecuentes ejemplos, aunque muchos de ellos propios de instituciones comerciales, constituyen aportaciones muy útiles para ser desarrolladas y aplicadas en campañas y planes de acción propios de establecimientos educativos:
- McLUHAN, M., *El medio es el mensaje*, Paidós, Barcelona, 1988.