

A photograph of a young child with dark hair, wearing a blue and red striped shirt, looking through a chain-link fence. The child is positioned in the center-right of the frame, looking towards the left. The background shows a paved area, some trees, and a building in the distance. The overall tone is somewhat somber and contemplative.

Cuando una noticia cambiará la vida del otro...

Ana María Rodríguez Piaggio | Maestra especializada. Lic. en Psicopedagogía.

*Pensando en esa situación tan difícil, a la cual se enfrentan muchas veces los maestros, deseamos compartir aquí algunas reflexiones personales a partir de la conferencia que brindó **Gustavo Aberduj** (psicólogo, especialista en comunicación y asesor de empresas en situaciones de crisis) durante el **Ier Congreso Iberoamericano sobre Síndrome de Down**, en Buenos Aires, el 17 de mayo de 2007.*

Esta disertación, si bien fue pensada desde el ámbito médico, es muy útil para los docentes. En nuestra vida profesional, seguramente, alguna vez tuvimos que decirle a un padre o a una madre: “su hijo va a repetir el año”, o “su hijo tiene dificultades de aprendizaje”, “debe hacerle una evaluación psicopedagógica”; cuántas veces las maestras decimos: “necesito que a su hijo lo estudie un psicólogo”, o “llévelo al neuropediatra”, o “llévelo al psiquiatra”; y más aún, si tenemos que decir: “su hijo debe concurrir a una escuela especial”.

¿Cómo decirlo?

La comunicación no es solo verbal, los canales son verbales y no verbales. Solo el 7% tiene que ver con lo verbal, con lo que se expresa con palabras, el resto es no verbal, tiene que ver con el tono, con lo corporal y con la distancia personal.

Hay cuatro principios básicos que debemos tener en cuenta.

► **Determinación de confianza**

En un momento crítico siempre se desconfió del que nos está dando la mala noticia. El que trasmite el mensaje debe ser confiable, esto disminuye la resistencia a escuchar lo que está diciendo.

En esta etapa es muy importante la presencia del maestro que ya ha generado la confianza en los padres.

► **Percepción del riesgo**

No todos percibimos el riesgo de igual manera, cambia situacionalmente y aumenta en los momentos críticos.

Así, por ejemplo, si la maestra dice a una madre: “Su hijo presenta algunas dificultades en el aprendizaje de la lectura y de la escritura; debe realizarle una evaluación psicopedagógica, puede tener una dificultad específica para la lectura llamada dislexia y/o alteraciones psicomotrices”, es probable que la madre escuche y luego diga: “la maestra me dijo que mi hijo tiene dislexia y alteraciones psicomotrices”.

► **El ruido mental**

En estos momentos, el padre se siente como una computadora cuando el disco está lleno y no entra más información. El mensaje



debe ser corto, claro y con lenguaje sencillo. Cuando yo hago un discurso largo al padre, se pierde y puede suceder que no lo comprenda.

► **Determinación positiva**

La información negativa pesa mucho más que la positiva. Se necesitan tres informaciones positivas para contrarrestar la información negativa que se va a transmitir. Hay que evitar palabras negativas como 'no' o 'ninguno', y decir las frases en positivo.

Por ejemplo, digo: “Su hijo tiene dificultades de aprendizaje, no significa que va a repetir el año, pero para superarlas necesita una maestra de apoyo”.

Pero la mamá entiende que su hijo tiene dificultades de aprendizaje y que va a repetir el año.

¿Cómo tendría que darse una mala noticia?

Se trata del Protocolo Buckman, hecho por un médico oncólogo que se dio cuenta de que los médicos no están preparados para dar malas noticias, nadie los preparó y a los maestros tampoco.

Este protocolo aún no ha sido incorporado a ningún currículo universitario, pero es de utilidad para médicos, docentes y toda persona que se vincula con otra, en una situación crítica, haciéndole las adaptaciones correspondientes para cada caso.

1 - Antes de empezar la charla

Hay que planificar la charla. Tener en cuenta el lugar físico, no puede ser en un corredor, ni en la puerta de la clase, ni parado, ni caminando. Se debe contar con el tiempo necesario, requiere tiempo. Es muy importante establecer contacto visual, para esto debemos sentarnos al mismo nivel que la otra persona con la que vamos a hablar. Nunca uno sentado y otro parado, ni caminando.

Busquen ayuda, estas noticias se deben dar en equipo, la directora, la psicóloga, la maestra especializada, la psicopedagoga, depende de la realidad institucional. ¿Quiénes deben estar presentes?, no todos están preparados para estas ocasiones, no basta con decir que vengan los dos padres, puede ser más importante, algunas veces, una abuela, un hermano mayor, una tía, alguien que pueda ayudar en esos momentos.

2 - Qué sabe la familia

Es importante saber lo que los padres saben antes de comenzar a hablar, y para esto se deben hacer preguntas abiertas y no cerradas (las preguntas cerradas son las que se responden con 'sí' o 'no'). Clarificar las ideas previas, la información que los padres traen puede ser totalmente errónea y hay que aclararla.

Repetir lo que se quiere decir. Pueden sorprenderse cuando, muchas veces, después de haber dicho varias veces lo que queríamos comunicar, al finalizar la entrevista se le pregunta al padre, y este dice que no entendió, que no pudo escucharlo.

Hay que **planificar silencios**, esto es muy importante, saber escuchar al otro, respetar lo que el otro siente. Demostrar haber escuchado lo que el familiar pregunta.

Identificar las personas en quienes la familia confía, para establecer redes de apoyo. Y cuanto antes comencemos a trabajar con la familia del niño, será mejor

3 - ¿Cuánto quiere saber el familiar?

Esta es una de las cosas más difíciles de saber. Antes, la medicina y la educación se manejaban con el modelo médico, en el que el médico era el dueño del saber, y el paciente, como lo dice la palabra, era paciente, venía a que el médico le dictara la palabra santa. Hoy, este modelo ha sido cuestionado y el médico o el docente tienen su rol, y el paciente o el alumno el suyo.

Hay que respetar cuánto quiere saber la familia en este momento. Demasiada información arruina lo que tengo para decir. Demasiado poca genera dudas que no saben cómo resolver. Algunos quieren saber todo y hacen muchas preguntas, otros quieren saber solo la noticia que les vamos a comunicar, escuchan, pero no preguntan nada. Y eso hay que respetarlo, es difícil de percibir, pero hay que intentarlo.

Hay que evitar la conspiración del silencio, el que escucha todo y luego... “aquí no pasó nada”, todo sigue igual.

4 - Compartir la información

Entre el 50 y el 90% quiere saberlo todo. Es importante informar en forma sencilla, concisa, evitar el lenguaje técnico, usar lenguaje simple, oraciones cortas, se debe ir directamente al tema.



Foto: Concurso fotográfico QE / Mariana De Mori

Ayuda usar alarmas previas. Así, por ejemplo: “tengo que decirle que...”; “hay información para darle...”; “tengo malas noticias para darle...”.

Una vez dada la noticia que tenemos para transmitir, debemos chequear la comprensión del otro de lo que acabo de decirle.

No debemos minimizar la información ni dar falsas expectativas, no decir cosas que nosotros mismos no creemos. No hablar demasiado, ni demasiado técnico.

5 - Responder a los sentimientos de la familia

Cuando uno da una noticia de este tipo debe estar preparado para recibir la reacción del otro, que se angustie o que se altere en el primer momento, y después se recupere, etc. El lugar debe ser apropiado para la situación, con privacidad, sin interrupciones externas. No se debe hacer en un lugar donde suene el teléfono, recordar apagar el celular.

6 - Planificación futura

Hay que escuchar al otro en este momento y luego acordar una nueva cita para un próximo encuentro, donde se podrá responder a todas las dudas que surjan posteriormente.

Realizar las coordinaciones necesarias en ese momento. Planificar las actividades futuras y explicarles cómo van a suceder. Darles

seguridad y decirles que pueden volver cuando quieran.

Muchas maestras pensarán al leer esto: “Todo está muy bien, pero en la escuela no tengo tiempo”. Es cierto, pero a veces podemos dejar parte de esta tarea a otro profesional como al maestro especializado itinerante, a la directora, a la psicóloga, a la psicopedagoga, etc. Puede el maestro o la maestra de clase compartir el comienzo de la entrevista, cuando se le da la noticia, y luego retirarse y que la familia continúe con otro profesional de la institución. Debemos encontrar el momento y el espacio, la familia de nuestros alumnos lo merece.

Coincidiendo con García Molina diremos que los maestros estamos convocados a dar la palabra, a posibilitar que el sujeto brinde su palabra, y para que ello sea posible debemos dar nuestra palabra, es una responsabilidad ética, «dar la palabra es, en último lugar, ceder el turno para que otro pueda expresarse. Permitir que otro tenga su tiempo para hablar en nombre propio»¹.

“Dar la palabra no es retirarse antes de empezar, sino saber retirarse.”

Pero para dar la palabra, e incluso empezar y luego retirarse, hay que estar y debemos pensar cómo estar. ☺

¹ GARCÍA MOLINA, José (2003): *Dar (la) palabra. Deseo, don y ética en la educación social*. Barcelona: Gedisa Editorial.