A decorative graphic on the right side of the page consists of three blue circles of varying sizes and several thin blue lines. One large circle is at the top, a smaller one is below it, and a very large one is at the bottom right. Lines connect the top circle to the middle one, and another line connects the middle one to the bottom one. A diagonal line also passes through the top-left area.

# **La comunicación intercultural entre los padres inmigrantes y los profesores autóctonos**

Tesis de Maestría – Comunicación Intercultural

**Jaimy Panjoel (3342832)**  
Universidad de Utrecht, el 23 de diciembre de 2013  
Supervisor: Dr. Sergio Baauw

## **PALABRAS DE AGRADECIMIENTO**

Me gustaría aprovechar esta oportunidad para expresar mi agradecimiento a algunas personas, que me han apoyado en la última parte de la maestría en Comunicación Intercultural. Escribir esta tesis no habría tenido éxito sin la ayuda y el asesoramiento de mi tutor, dr. Sergio Baauw. A él le doy las gracias. También, me gustaría mostrar mi agradecimiento a los padres y los profesores del 2College Cobbenhagenlyceum en Tilburg por su participación en el estudio. No hubiera podido realizar este estudio sin su ayuda. Por último, estoy muy agradecida a mi novio, a mi familia y a mis amigos por sus palabras alentadoras y su apoyo durante el último período de mi carrera universitaria.

Utrecht, diciembre 2013

Jaimy Panjoel

## RESUMEN

Este estudio enfoca en la comunicación intercultural entre los padres inmigrantes y los profesores autóctonos en las conversaciones entre profesores y padres, las llamadas “conversaciones de padres” (“oudergesprekken” en neerlandés). Durante estas conversaciones, se discuten la conducta, el boletín de notas y el progreso del alumno. Para los padres, esta es la oportunidad perfecta para oír cómo va su niño en la escuela. Sin embargo, se muestra que el contacto entre los padres inmigrantes y los profesores autóctonos durante estas conversaciones transcurre de forma difícil debido a la falta de una buena comunicación (Booijink 2007), de modo que se pierde el objetivo de la conversación. También parece que un buen diálogo entre los padres y la escuela es uno de los factores más importantes para una buena cooperación. Una buena cooperación entre la escuela y los padres beneficia el rendimiento y el desarrollo social de los niños e influye de una manera positiva en la calidad de la educación (Booijink 2007; Desforges & Abouchar 2003; Epstein 2005; Van der Schaaf & Van den Berg 2009; Smit, Driessen & Doesborgh 2005).

En este estudio, se hicieron entrevistas con los padres inmigrantes y los profesores autóctonos para esbozar una imagen de las expectativas de ambas partes sobre las conversaciones de padres. A continuación, se asiste a ocho conversaciones de padres. Se observaron el contenido, la forma de las conversaciones y la manera de comunicarse. También se examina por conversación en qué medida hay ciertos aspectos que tienen que ver con las emociones / las actitudes y la comunicación. Finalmente, se entabló una conversación de evaluación con los padres y los profesores después de las conversaciones de padres. Este estudio está basado en la investigación de Booijink (2007). Sin embargo, el presente estudio da una interesante contribución a la literatura reciente sobre la comunicación entre los padres inmigrantes y los profesores autóctonos. Esta investigación se centra en un grupo final diferente, a saber, los padres de los alumnos de la enseñanza secundaria en vez de los padres de los alumnos de la enseñanza básica. Los alumnos de la enseñanza secundaria se encuentran en una etapa diferente de la vida, por lo que los temas tratados durante una conversación de padres pueden ser diferentes (Leeman & Veen 1996). Estos temas de conversación pueden llevar a conversaciones más complicadas que las conversaciones en la enseñanza básica, por lo que los problemas en la comunicación intercultural podrían ser más visibles. Los resultados de este estudio se discutirán a la luz de la literatura discutido (véase el capítulo 2).

La investigación ha demostrado que las conversaciones de padres transcurren bastante bien en general. Durante las conversaciones se discuten principalmente los asuntos escolares. De la situación en casa y el ocio de los niños se habla poco. En las conversaciones, los profesores tienen la mayor parte en la conversación y también toman la mayoría de las iniciativas para los temas de conversación. Sin embargo, los profesores dan espacio a los padres para participar en la conversación también. En cuanto a las expectativas de estas conversaciones, los profesores y los padres están bastante en la misma onda. Esperan discutir las mismas cuestiones. También, tanto los profesores como los padres consideran el proceso de las conversaciones en general positivo.

Al final de esta tesina, se dan algunos consejos a los padres inmigrantes y los profesores autóctonos. La comunicación puede mejorar si los padres indican claramente cuando no entienden algo y los profesores tienen que estar atentos a estos señales de incompreensión. También es importante que haya intercambio de información recíproco. Por último, es recomendable que los profesores adopten una posición clara a los padres sobre la importancia de dominar la lengua holandesa para la cooperación.

# CONTENIDO

<b>PALABRAS DE AGRADECIMIENTO</b>	<b>2</b>
<b>RESUMEN</b>	<b>3</b>
<b>1. INTRODUCCIÓN</b>	<b>8</b>
<b>2. EL MARCO TEÓRICO</b>	<b>10</b>
2.1 Comunicación	10
2.2 La comunicación intercultural	11
2.2.1 Definición	11
2.2.2 Condiciones	11
2.2.3 Factores que afectan la comunicación intercultural	12
2.2.4 Interacción intercultural en contextos escolares	14
2.3 La comunicación entre los inmigrantes y los autóctonos en la sociedad holandesa	19
2.4 La relación entre los padres y la escuela	21
2.4.1 Las aspiraciones altas de los inmigrantes	23
2.4.2 Las conversaciones de padres	24
2.4.3 La actitud de los profesores	25
2.4.4 La actitud de los profesores	27
2.5 Investigación previa sobre la comunicación entre los padres y los profesores	28
<b>3. METODOLOGÍA</b>	<b>31</b>
3.1 Las preguntas centrales	31
3.1.1 La demarcación del estudio	31
3.2 La recopilación de datos	32
3.3 El método	32
3.4 Los participantes y la escuela	34
3.4.1 Información de fondo de la escuela	34
3.4.2 Los padres	35
3.4.3 Los profesores	36
3.4.4 Director	37
3.5 El procesamiento de datos	38
<b>4. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS</b>	<b>40</b>
4.1 Ahmet	40
4.1.1 Las expectativas sobre la conversación	40
4.1.2 La conversación	41
4.1.3 La evaluación de la conversación	44
4.2 Manolya	44
4.2.1 Las expectativas sobre la conversación	45
4.2.2 La conversación	46
4.2.3 Evaluación de la conversación	48

4.3 Melek.....	48
4.3.1 Las expectativas sobre la conversación.....	49
4.3.2 La conversación .....	49
4.3.3 Evaluación de la conversación.....	52
4.4 Melodi .....	53
4.4.1 Las expectativas sobre la conversación.....	53
4.4.2 La conversación .....	54
4.4.3 Evaluación de la conversación.....	56
4.5 Nuran.....	56
4.5.1 Las expectativas sobre la conversación.....	57
4.5.2 La conversación .....	58
4.5.3 Evaluación de la conversación.....	60
4.6 Sharifa .....	60
4.6.1 Las expectativas sobre la conversación.....	60
4.6.2 La conversación .....	61
4.6.3 Evaluación de la conversación.....	64
4.7 Samuel.....	65
4.7.1 Las expectativas sobre la conversación.....	65
4.7.2 La conversación .....	66
4.7.3 Evaluación de la conversación.....	68
4.8 Zeni.....	69
4.8.1 Las expectativas sobre la conversación.....	69
4.8.2 La conversación .....	70
4.8.3 Evaluación de la conversación.....	72
4.9 Todos los resultados juntos.....	73
4.9.1. Las expectativas .....	73
4.9.2. La conversación.....	73
4.9.3. Evaluación de la conversación.....	76
4.10 Las conversaciones de padres en general.....	77
4.10.1 La frecuencia y la asistencia .....	77
4.10.2 Los temas tratados.....	78
4.10.3 La satisfacción de los profesores .....	78
4.10.4 La satisfacción de los padres .....	79
4.10.5 La duración .....	79
4.10.6 El ambiente.....	79
4.10.7 La comprensión auditiva .....	80
4.10.8 Los comportamientos y el grado de adaptación .....	80
4.10.9 La presencia de un intérprete.....	81
<b>5. DISCUSIÓN Y CONCLUSIÓN</b> .....	<b>82</b>
5.1. <i>¿Qué expectativas tienen los profesores y los padres de las conversaciones de padres y en qué medida coinciden estas expectativas?</i> .....	82
5.2. <i>¿Cómo transcurren las conversaciones de padres?</i> .....	82
5.3. <i>¿Cómo juzgan los profesores y los padres estas conversaciones después de haberlas tenido?</i> .....	84
<b>6. RECOMENDACIONES</b> .....	<b>87</b>

7. EVALUACIÓN	89
8. BIBLIOGRAFÍA	90

## 1. INTRODUCCIÓN

Los Países Bajos es una sociedad multicultural. Viven personas de diferentes orígenes étnicos y de muchas nacionalidades diferentes. En qué medida se tiene que ver con estas personas en la práctica, depende de donde uno vive y trabaja, y también de la actitud de uno. Cuando se trabaja en la educación, y sobre todo en una escuela multicultural, es inevitable tratarse con personas de diferentes orígenes nacionales, y uno se enfrenta a las culturas diferentes que los alumnos y sus padres representan. En este caso, es ciertamente importante saber más sobre estas culturas para que una buena comunicación pueda tener lugar con los padres inmigrantes.

Las escuelas en los Países Bajos suelen organizar varias veces al año las llamadas “conversaciones de padres” (“oudergesprekken” en neerlandés). En estas conversaciones, se discuten la conducta, el boletín de notas y el progreso del alumno. Para los padres, esta es la oportunidad perfecta para oír cómo va su niño en la escuela. Sin embargo, se ha observado que el contacto entre los padres inmigrantes y los profesores autóctonos durante estas conversaciones a menudo resulta difícil, debido a la falta de comprensión mutua (Booijink 2007), de modo que se pierde el objetivo de la conversación. También parece que un buen diálogo entre los padres y la escuela es uno de los factores más importantes para una buena cooperación. Una buena cooperación entre la escuela y los padres beneficia al rendimiento y el desarrollo social de los niños e influye de una manera positiva en la calidad de la educación.

Este estudio se enfoca en la comunicación intercultural entre los padres inmigrantes y los profesores autóctonos. Trata específicamente la comunicación intercultural durante conversaciones de padres, que tienen lugar después de la distribución de los boletines de notas. El objetivo de este estudio es mostrar cómo transcurre la comunicación intercultural entre los padres inmigrantes y los profesores autóctonos durante estas llamadas conversaciones de padres. Partiendo de eso se formulará una recomendación para mejorar la comunicación.

La pregunta principal en la que esta investigación se centrará es: “¿Cómo transcurre la comunicación entre los padres inmigrantes y los profesores autóctonos durante las conversaciones de padres y cómo se puede, si hace falta, mejorarla?”



Para poder contestar a esta pregunta principal, he formulado algunas subpreguntas:

1. ¿Qué expectativas tienen los profesores y los padres de las conversaciones de padres y en qué medida coinciden estas expectativas?
2. ¿Cómo transcurren las conversaciones de padres?
3. ¿Cómo juzgan los profesores y los padres estas conversaciones después de haberlas tenido?

El estudio se realizó en el 2College Cobbenhagenlyceum en Tilburg. En primer lugar, previamente a la conversación de padres, se hicieron entrevistas con los padres inmigrantes y los profesores autóctonos para esbozar una imagen de las expectativas de ambas partes sobre las conversaciones de padres. A continuación, asistí a ocho conversaciones entre los padres inmigrantes y los profesores autóctonos. Se analizó el contenido (o sea, los temas discutidos durante la conversación), la estructura de las conversaciones (o sea, el transcurso de la conversación, el orden de los temas, etcétera) y la manera de comunicarse de los participantes (o sea, las características de comunicación y las emociones y actitudes de los participantes). También se examina en cada conversación las actitudes y expectativas de cada participante. Finalmente, se entabló una conversación de evaluación con los padres y los profesores después de las conversaciones de padres. En la evaluación se discutió el proceso de la conversación, se preguntó cómo los padres y los profesores evalúan la conversación y se comprobó si estos coinciden en cuanto al resultado.

Esta tesina tiene la siguiente estructura: En el segundo capítulo se presentará en resumen de la literatura sobre la comunicación intercultural y la comunicación entre padres y profesores que forma la base de la investigación. Cómo se organizó el estudio y con qué recursos, se discute en el capítulo 3, que es el capítulo metodológico. También se habla en este tercer capítulo de las diferencias entre el presente estudio y el estudio de Booijink. A continuación siguen los resultados (capítulo 4), la conclusión (capítulo 5), las recomendaciones (capítulo 6) y la evaluación del estudio (capítulo 7).

## **2. EL MARCO TEÓRICO**

En este marco teórico primero se discute lo que es la comunicación y cómo se puede comunicar de manera efectiva. A continuación se trata de la comunicación intercultural. Se da una definición de este concepto y se profundiza en lo que puede fallar y cómo se puede asegurar que una conversación intercultural transcurra de forma deseable.

Dado que la investigación de la tesina se enfoca en la comunicación entre los padres y los profesores, se discute también la literatura sobre las conversaciones de padres. Se discuten la frecuencia, los temas de conversación, y cómo los padres y los profesores tienen que comportarse para un buen proceso de la conversación. Por último, se discute una investigación previa sobre la comunicación entre los padres y los profesores.

### **2.1 Comunicación**

En la literatura se dan varias definiciones del concepto de la comunicación. Brevemente, la comunicación puede ser definida como la transferencia y la recepción de un mensaje. En este estudio, se adopta la definición de Pinto (2007), ya que proporciona una descripción clara y completa del concepto de la comunicación. Pinto define la comunicación como “un proceso que incluye un remitente, un receptor y un mensaje. A través de diversos canales, como la televisión, la radio, cartas, periódicos, conversaciones, teléfono, los discursos y las cintas, se transmite un mensaje de una persona a otra” (pp.16).

El remitente consigue la transmisión del mensaje, si el receptor comprende el mensaje que el remitente pretende. En qué medida el receptor comprende el remitente, depende de un número de factores. A los principales factores pertenecen hablar la misma lengua, la actitud que se adopta respecto al interlocutor y el dominio de las habilidades de comunicación, tales como una formulación clara. Conforme el remitente sepa más del receptor, el remitente será cada vez más capaz de comunicar el mensaje correctamente (Azghari 2005).

Pinto (2007) propone también una serie de condiciones que la comunicación debe cumplir para que pueda ser efectiva. La primera condición es la condición técnica, lo que significa que los interlocutores se entienden entre sí, tanto verbal como no verbalmente. En el caso de un intérprete,

el intérprete hace un buen trabajo y el equipo utilizado está funcionando bien. La segunda condición es la condición cognitiva. Esta condición se refiere a los conocimientos necesarios para recibir el mensaje adecuadamente. El tema de la conversación tiene que ser conocida en igual medida para los interlocutores. Cuando por ejemplo un matemático intenta discutir matemática a un nivel muy alto con un lego, como lo haría con un colega, no se cumple con la condición cognitiva para la comunicación efectiva. La tercera condición es la condición interpretativa. Esto significa que las partes que se comunican no sólo deben hablar la misma lengua a un nivel intelectual comparable, sino que también deben dar la misma interpretación a las palabras utilizadas. Algunas palabras pueden ser interpretadas de manera diferente, debido a que tienen diferentes asociaciones. La palabra 'testarudo' es un buen ejemplo de esto, algunas personas interpretan esto como algo divertido, mientras que otras personas sólo ven esto como un rasgo negativo. Finalmente, la cuarta condición con la que la comunicación debe cumplir para poder ser efectiva, es la condición afectiva. Esto significa que la lengua, los gestos y las acciones utilizados no sólo deben ser conocidos por ambas partes, sino también deben evocar las mismas emociones y el mismo significado emocional, antes de que pueda existir una comunicación efectiva. Una caricia en la cabeza o un suave apretón en la mejilla significan, para algunos, un gesto amable, pero para otros un insulto. Según Pinto, esta última condición principalmente puede llevar a una distorsión de la comunicación efectiva.

## **2.2 La comunicación intercultural**

### **2.2.1 Definición**

También para el concepto de la comunicación intercultural existen diversas definiciones en la literatura. En este estudio, se adopta la definición de Shadid (2007), porque da una descripción clara y completa del concepto de la comunicación intercultural. Shadid define la comunicación intercultural de la manera siguiente: “La comunicación intercultural se puede definir globalmente como un proceso de intercambio de información entre dos personas que se consideran a sí mismos como distintas en un contexto específico en términos culturales” (pp. 23).

### **2.2.2 Condiciones**

También para un proceso efectivo de comunicación intercultural existen algunas condiciones. Pinto (2007) dice que la condición para un proceso efectivo de comunicación intercultural es, en primer lugar, la aplicación de las condiciones generales de comunicación efectiva, como se discutieron en la

sección 2.1. Especialmente la condición afectiva es muy importante para la comunicación intercultural efectiva. También Pinto supone que es importante que “...ambas partes adquieran nuevas perspectivas por el conocimiento de la cultura y los valores del otro, por lo que se pueden extender su repertorio (comunicativo)” (pp. 56). Por lo demás, el investigador no da otras condiciones inequívocas para un proceso efectivo de la comunicación intercultural. Sin embargo, esboza lo que puede ir mal y qué obstáculos impiden la comunicación intercultural eficaz:

1. “Todo lo que rodea a uno, se experimenta y se interpreta desde el marco limitado de sus propios normas y valores de que sólo son parcialmente conscientes;
2. Se atribuyen sus propios normas y valores al otro;
3. Se hacen claro insuficiente que son las propias necesidades, limitaciones y límites, a causa del desconocimiento de otro y de sus propios códigos de la comunicación y los valores culturales” (pp.58).

También Azghari (2009) formuló algunas condiciones para el éxito de la comunicación intercultural: el aumento del conocimiento sobre el otro; practicar la empatía y la concienciación de las cosas obvias. El aumento del conocimiento concierne las actitudes, normas y valores que están muchas veces ligadas a la cultura. El aumento del conocimiento sobre el mundo del otro es también una manera adecuada de ampliar la conciencia sobre la propia identidad. Azghari escribe sobre eso: “Sólo cuando descubrimos que somos diferentes de los otros, pensamos con qué valores (y normas) nos hemos criado” (pp.55). A continuación, este conocimiento se puede utilizar para practicar la empatía. Identificarse con otra persona sólo puede ejercerse si los sentimientos, los pensamientos y las acciones del otro están claros. Esto significa que se tiene en cuenta, tanto la conducta perceptible, como el interior de la otra persona. Aceptar el mundo de vivencias del otro requiere conciencia de su propia identidad. La concienciación de las cosas obvias procura que, en contacto con otros, nos sorprendamos menos cuando sucede algo diferente de lo que esperamos.

### **2.2.3 Factores que afectan la comunicación intercultural**

Shadid (2007) indica que hay cuatro factores que influyen en la comunicación intercultural: el entorno cultural; las habilidades de comunicación; la formación de imágenes y el contexto en el que el contacto ocurre. El entorno cultural concierne tres aspectos. El primer aspecto son las ideas y los valores de los interlocutores, las normas, las prácticas de la conducta. Según Shadid, la comunicación se hace más efectiva conforme el acuerdo cultural entre los interlocutores se aumenta. En el campo de la educación y la crianza existen algunas diferencias culturales grandes. Por ejemplo, no todo el

mundo piensa lo mismo sobre la importancia de la escuela, el papel del profesor y el papel de los padres y la relación entre los profesores y los padres. Si los interlocutores no están al corriente de estos diferentes puntos de vista, esto puede llevar a confusión y malentendidos en la comunicación. Un segundo aspecto que afecta al entorno cultural y por lo tanto en la comunicación intercultural es la lengua. La medida en que los interlocutores pueden interactuar y entenderse es obviamente de gran importancia para comunicarse de manera efectiva. Sin embargo, según Shadid la lengua tiene un impacto más profundo. Refiere con esto a los efectos indirectos de la lengua. Supone que “la lengua materna afecta entre otras en las habilidades de pensamiento y razonamiento de las personas, así como sus estilos de comunicación” (pp. 81). La manera en la que alguien se comunica verbalmente, formal o informalmente, directa o indirectamente, de forma oral o por escrito, tiene mucho que ver con el entorno cultural en el que se mueve la persona y con las costumbres culturales que forman parte del mismo. Un tercer aspecto del entorno cultural que influye, según Shadid, es la comunicación no verbal. La forma en la que los gestos, el contacto visual, el comportamiento táctil y las expresiones faciales emocionales sean deseables, está determinada por la cultura. Estos pueden variar radicalmente en las diferentes culturas. Esto puede llevar a interpretaciones erróneas y malentendidos en la comunicación intercultural.

Los factores comunicativos y las habilidades personales tienen relación con el grado en el cual se puede transmitir e interpretar un mensaje. “La competencia en la expresión oral, escritura y comprensión oral, así como extraer las correspondientes conclusiones y hacer predicciones adecuadas acerca de las intenciones, sentimientos y pensamientos del interlocutor, son importantes en este contexto” (pp. 37).

Shadid (2007) describe el tercer factor, la formación de imágenes, como “las concepciones y juicios que la gente tiene acerca de sí mismos y su propio grupo y la cultura, y sobre otros grupos y su cultura” (pp. 206). Supone que la gente tiene la tendencia de clasificarse a sí misma y otras personas en grupos sociales sobre la base del origen, profesión, religión o domicilio. Los diferentes grupos a la que la gente pertenece, forman su identidad social, según Shadid. Él cree que el resultado de eso es que las personas tienden a evaluar su propio grupo más positivamente que los otros grupos. Los estereotipos y los prejuicios son el resultado de eso. La formación de imágenes juega un papel central en el desarrollo de la comunicación intercultural. Por una parte, la autoimagen o autopercepción juega un papel en la manera en que alguien se expresa, por otra parte la formación de imágenes sobre otros juega un papel en la manera en que alguien se centra en el otro y en la manera en que alguien interpreta un mensaje. De modo que la formación de imágenes influye en la

manera en que se transmite, se recibe y se interpreta un mensaje. Booijink (2007a) supone también que la formación de imágenes influye en el proceso de la comunicación. Según ella, los profesores y los padres tienen ambas cierta imagen de la persona que está sentada enfrente de ellos. Booijink hace referencia a un ejemplo de la formación de imágenes de los profesores sobre los padres inmigrantes, como el grado de interés, el entorno cultural, los hábitos y la participación en la escuela. Los padres inmigrantes también tienen una imagen sobre los profesores, por ejemplo, con respecto a la voluntad de escuchar, el interés por la cultura y la religión y las ideas pedagógicas del profesor. Esta formación de imágenes puede afectar la manera en que estas partes se comunican entre sí y cómo interpretan las palabras del otro. Esto conlleva el riesgo de malentendidos en la comunicación intercultural.

Por último, según Shadid (2007), el contexto en que una situación tiene lugar influye la comunicación intercultural. Por ejemplo, existe una diferencia en la comunicación entre las conversaciones en un contexto formal, como las conversaciones de padres y las conversaciones en un contexto informal, como una conversación entre dos amigos.

#### **2.2.4 Interacción intercultural en contextos escolares**

Como ya se ha indicado en el párrafo 2.2.3, las diferencias culturales en la comunicación se hacen especialmente evidentes en las diferencias en la comunicación no verbal y en los estilos de comunicación. Estas diferencias pueden estar relacionadas con las dimensiones culturales de Hofstede (2005). Las cinco dimensiones son “distancia al poder”, “culturas individuales versus culturas colectivas”, “culturas masculinas versus culturas femeninas”, “la evasión de la incertidumbre” y “la orientación a corto o largo plazo”.

Desgraciadamente, no existen datos sobre todos los países de que se trata en esta investigación. Es decir, no se han incluido los datos de Aruba. Sin embargo, según Hofstede se pueden comparar los aspectos culturales en la comunicación de Aruba con los de Trinidad. Tampoco hay datos separados de Argelia y Somalia porque forman parte del mundo árabe (Hofstede 2005). El siguiente gráfico muestra las dimensiones de Hofstede aplicado en los cuatro países.

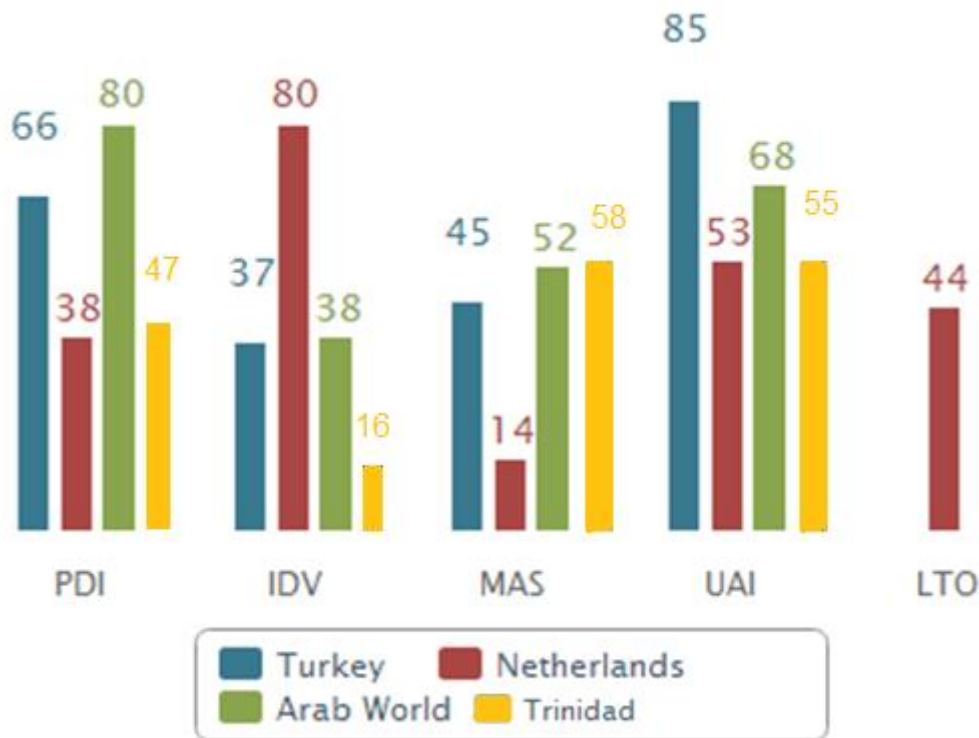


Gráfico 1: las cinco dimensiones aplicado en los Países Bajos, Turquía, Trinidad y el mundo árabe (Hofstede 2005)

Con la dimensión ‘distancia al poder’ se refiere al grado en que los miembros menos poderosos de una sociedad esperan y acepten que haya diferencias de poder. Una puntuación alta indica que se ejerce el poder desde arriba, mientras que una puntuación baja indica que hay una descentralización del poder en todos los niveles de una sociedad. Turquía tiene una puntuación bastante alta (66) y el mundo árabe una puntuación muy alta. La puntuación de los Países Bajos es más baja (38) y la puntuación de Trinidad fluctúa entre alta y baja. En los Países Bajos hay una distancia al poder baja. La independencia es grande y se valoran opiniones propias de cada uno, tanto en el lugar de trabajo y en la escuela y en casa entre los padres y sus hijos. La comunicación es directa y participativa. La distancia al poder es más alta en el mundo árabe y Turquía, por ejemplo, entre los padres y sus hijos o entre los profesores y los alumnos. Los niños no deben entrar en discusión con los padres, los profesores, las personas que dirigen y las personas mayores. Se pueden dar las opiniones de una manera muy respetuosa y de manera indirecta. En Trinidad hay una mezcla de ambas características (Hofstede 2005).

La segunda dimensión ‘culturas individuales versus culturas colectivas’ se refiere al grado en que se espera que las personas se valgan por sí mismas. En las sociedades individualistas las personas solamente cuidan de sí mismas y de los familiares más próximos. En las sociedades colectivistas las personas pertenecen a un grupo en el que se protegen el uno al otro en cambio de lealtad

incondicional. La cultura holandesa es más colectivista (80) que las tres otras culturas. Turquía tiene una puntuación de 37, el mundo árabe una puntuación de 38 y Trinidad una puntuación de 16. Los Países Bajos tienen una puntuación muy alta en la individualidad. Holanda es un país individualista en la que la gente puede decir lo que piensa. La gente considera esto como abierto y honesto, que es muy apreciado por todos. Los otros tres países tienen culturas colectivas. La identidad propia se deriva de la la identidad del grupo. Decir lo que se piensa, no es apreciado. Es mejor no decir nada que ofender a alguien (Hofstede 2005).

La tercera dimensión ‘culturas masculinas versus culturas femeninas’ se refiere a la manera en que se distribuyen los roles entre los géneros en la cultura. Una puntuación alta (masculino) en esta dimensión indica que la sociedad está impulsada por la competencia, el logro y el éxito. Una puntuación baja (femenina) en esta dimensión significa que los valores dominantes en la sociedad son cuidar a los demás y calidad de vida. Una sociedad femenina es aquella en la que la calidad de vida es el signo de éxito. Como se puede ver en el gráfico 1, Turquía, el mundo árabe y Trinidad tienen una cultura bastante masculina, mientras que la cultura holandesa es más bien femenina. Sin embargo, las puntuaciones del mundo árabe y Turquía son bastante bajas, por lo que pueden tener características femeninas. En las culturas masculinas se jacta más, por ejemplo sobre cosas caras, mientras que en las culturas femeninas a menudo se trivializa. También en las culturas femeninas se puede discutir con frecuencia para llegar a una solución, a diferencia de las culturas masculinas (Hofstede 2005).

La cuarta dimensión ‘evasión de la incertidumbre’ se refiere a la tolerancia que existe en una sociedad hacia la ambigüedad y la incertidumbre (situaciones no estructuradas). Las puntuaciones de Países Bajos, Trinidad y el mundo árabe son bastante altas, que muestran que tienen una preferencia para la evasión a la incertidumbre. La puntuación de Turquía es muy alta (85). En la comunicación con personas de culturas con una puntuación alta, es importante que se hagan acuerdos claros. La comunicación poco clara puede llevar al estrés y confusión (Hofstede 2005).

La quinta dimensión ‘la orientación a corto o largo plazo se refiere a la importancia que se da en una cultura a la planeación de la vida a largo plazo en contraste a las preocupaciones inmediatas. Países con una puntuación alta se centran más en el futuro, mientras que países con una puntuación baja se centra más en el presente (Hofstede 2005). Esta dimensión se añadió más tarde, por lo que no existe una puntuación para todos los países. Esto hace difícil dar una idea exacta de la comunicación en las diferentes culturas con respecto a esta dimensión.



Hofstede también aplica las primeras cuatro dimensiones en la interacción entre profesores y estudiantes. Las diferencias culturales relacionadas con la dimensión ‘culturas individuales versus culturas colectivas’ (tabla 1) y la dimensión ‘distancia al poder’ (tabla 2) son las que tienden a distinguir las sociedades ricas e industrializadas de las sociedades pobres y tradicionales. Sin embargo, también se encuentran culturas con una alta distancia al poder en algunos países industrializados (como Bélgica y Francia), y algunos países pobres, como Jamaica y la India, resultan relativamente individualista. Las tablas 1 y 2 describen las diferencias de interacción relacionadas con ‘culturas individuales versus culturas colectivas’ y ‘distancia al poder’. Cabe destacar que estas tablas describen las situaciones extremas. La situación en muchos países y escuelas probablemente se encuentran entre estos extremos, y algunas de las diferencias enumeradas puede aplicarse más en algunos lugares que en otros. Sin embargo, las tablas tienen el propósito de alertar a los profesores y a los estudiantes. Las dimensiones ‘evasión de la incertidumbre’ (tabla 3) y ‘culturas masculinas versus culturas femeninas’ (tabla 4) no están relacionadas con el desarrollo económico de los países. Estas tablas pueden ser muy útiles, por ejemplo, para algunas de las perplejidades de un profesor de alemán en los Países Bajos, o de un estudiante tailandés en India. Es igual que para las tablas 1 y 2: las tablas muestran situaciones extremas y la realidad está a menudo entre los dos extremos (Hofstede 1986).

En las tablas siguientes se han presentado las diferencias en interacción por dimensión.

<b>Culturas colectivas</b>	<b>Culturas individuales</b>
Asociación positiva en la sociedad en cuanto a los hábitos tradicionales.	Asociación positiva en la sociedad en cuanto a lo nuevo
Los jóvenes tienen que aprender; los adultos no pueden ser estudiantes.	Siempre se puede estudiar; una educación permanente.
Los estudiantes esperan aprender cómo tienen que hacer	Los estudiantes esperan aprender cómo tienen que aprender
Un estudiante en la clase solamente habla si el profesor específicamente lo invita	Un estudiante en la clase habla si el profesor invita la participación de la clase
Personas solamente hablan en grupos pequeños	Personas hablan en grupos largos
Se debe mantener una armonía formal en toda situación educativa	Confrontación en situaciones educativas puede tener beneficios: se puede solvar conflictos en público
Tanto el profesor como el estudiante deben prevenir una pérdida de prestigio	<i>Face-consciousness</i> es débil
Por medio de la educación se puede obtener prestigio en el medio social y alcanzar un estatus más alto	Por medio de la educación se puede mejorar la situación económica y autoestima basada en capacidad y competencia.
Diplomas son importantes y se manifiestan en las paredes	Diplomas no tienen mucho valor simbólico

Obtener certificados (incluso por medio de maneras ilegales) es más importante que alcanzar competencia	Alcanzar competencia es más importante que obtener certificados
Hay una expectación del profesor que trata a sus estudiantes de acuerdo con sus posiciones sociales	Hay una expectación del profesor que su tratamiento a los estudiantes es siempre imparcial

Tabla 1: Diferencias en interacción entre profesor y estudiante en relación con la dimensión ‘culturas individuales versus culturas colectivas’ (Hofstede 1986)

<b>Culturas con baja distancia al poder</b>	<b>Culturas con alta distancia al poder</b>
Un profesor debe respetar la independencia de sus estudiantes	Un profesor merece el respeto de sus estudiantes
La educación está centrada en el estudiante	La educación está centrada en el profesor
El profesor espera que los estudiantes inicien la comunicación	Los estudiantes esperan que el profesor inicie la comunicación
El profesor espera que los estudiantes encuentren sus propios caminos	Los estudiantes esperan que el profesor delinee el camino a seguir
Los estudiantes pueden hablar de forma espontánea en clase	Los estudiantes hablan en clase sólo cuando son invitados por el profesor
Los estudiantes pueden contradecir o criticar al profesor	Al profesor nunca se le contradice ni critica públicamente
Eficacia de aprendizaje está relacionada con la cantidad de comunicación de dos vías en la clase	Efectividad del aprendizaje está relacionada con la excelencia del profesor
Fuera de la clase, los profesores son tratados como iguales	El respeto de los profesores también se muestra fuera de la clase
En conflictos entre estudiantes y profesores, se espera que los padres elijan el lado del estudiante	En conflictos entre estudiantes y profesores, se espera que los padres elijan el lado del profesor
Los profesores más jóvenes gustan más que los profesores mayores	Los profesores mayores son más respetados que los profesores más jóvenes

Tabla 2: Diferencias en interacción entre profesor y estudiante en relación con la dimensión ‘distancia al poder’ (Hofstede 1986)

<b>Culturas con una evasión baja de la incertidumbre</b>	<b>Culturas con una evasión alta de la incertidumbre</b>
Los estudiantes se sienten cómodos en situaciones de aprendizaje no estructuradas	Los estudiantes se sienten cómodos en situaciones de aprendizaje estructuradas
Los profesores pueden decir 'no sé'	Los profesores deben saber todas las respuestas
Un buen profesor utiliza un lenguaje sencillo	Un buen profesor utiliza un lenguaje académico
Los estudiantes son premiados por enfoques innovadores para la resolución de problemas	Los estudiantes son premiados por la precisión en la resolución de problemas
Se espera que los profesores y estudiantes repriman las emociones	A los profesores y estudiantes se les permite comportarse emocionalmente
Los profesores interpretan desacuerdo intelectual como un ejercicio estimulante	Los profesores interpretan desacuerdo intelectual como deslealtad personal

Los profesores buscan las ideas de los padres	Los profesores se consideran a sí mismos expertos que no pueden aprender cualquier cosa de laicos padres - y los padres están de acuerdo
---	--

Tabla 3: Diferencias en interacción entre el profesor y el estudiante en relación con la dimensión ‘evasión de la incertidumbre’ (Hofstede 1986)

<b>Culturas femeninas</b>	<b>Culturas masculinas</b>
Los profesores evitan alabar a los estudiantes abiertamente	Los profesores alaban a los estudiantes abiertamente
Los profesores utilizan a los estudiantes promedios como la norma	Los profesores utilizan los mejores estudiantes como la norma
El fracaso de un estudiante en la escuela es un accidente relativamente menor	El fracaso de un estudiante en la escuela es un duro golpe a su propia imagen y puede, en casos extremos, llevar al suicidio
Los estudiantes admiran amabilidad de los profesores	Los estudiantes admiran brillantez en los profesores
Los estudiantes practican la solidaridad mutua	Los estudiantes compiten entre sí en la clase
Los estudiantes tratan de comportarse con modestia	Los estudiantes tratan de hacerse visibles
El castigo corporal está severamente rechazado	El castigo corporal es a veces considerado saludable
Los estudiantes escogen las asignaturas académicas en vista del interés intrínseco	Los estudiantes escogen las asignaturas académicas en vista de las oportunidades de carrera
Los estudiantes masculinos pueden elegir asignaturas tradicionalmente femeninas	Los estudiantes masculinos evitan temas académicos tradicionalmente femeninas

Tabla 4: Diferencias en la interacción entre el profesor y el estudiante en relación con la dimensión ‘culturas masculinas versus culturas femeninas’ (Hofstede 1986)

Claro que no se pueden asociar todas las diferencias con una de las cuatro dimensiones. Algunas estructuras interactivas son específicas para ciertos países o incluso para ciertas escuelas (Hofstede 1986). Aunque las dimensiones arriba mencionadas tratan de la interacción entre el estudiante y el profesor, se pueden aplicar también para la comunicación de los padres: su cultura es en la base de su interacción.

### 2.3 La comunicación entre los inmigrantes y los autóctonos en la sociedad holandesa

La investigación en esta tesis se centra en la comunicación entre los padres inmigrantes y los profesores autóctonos. Por eso, es prudente profundizar en la comunicación entre inmigrantes y autóctonos en general, antes de profundizar en la comunicación entre los padres inmigrantes y los profesores autóctonos.

En los Países Bajos viven actualmente 16,7 millones de personas. De estas 16,7 millones de personas, hay 3,5 millones de inmigrantes. Esto significa que el 21% de la población es de origen inmigrante. Como se ha mencionado en la sección 3.1.1, se hace una distinción entre las personas que han nacidos en el extranjero (la primera generación) y las personas que han nacidos en los Países Bajos (la segunda generación). En los Países Bajos viven actualmente 1,8 millones de inmigrantes de primera generación y 1.7 millones de inmigrantes de segunda generación. También se hace generalmente una bipartición en la definición de los inmigrantes en los inmigrantes occidentales y no occidentales. De los 3,5 millones de personas de origen inmigrante, el 55% es de inmigrantes no occidentales y el 45% es de inmigrantes occidentales (CBS 2013).

Hay varias razones para prestar atención a la comunicación con los inmigrantes. La primera razón es que algunos inmigrantes tienen problemas específicos o tienen ciertas desventajas en la sociedad holandesa, por ejemplo en el campo de la educación, el trabajo o la asistencia sanitaria. Por eso la información puede ser útil. La segunda razón es que los inmigrantes son una parte importante de la sociedad. Ellos tienen el derecho a estar bien informados (van Eijk 1996). La tercera razón es que los Países Bajos es una sociedad multicultural, donde muchas culturas conviven juntas. Nada menos que 1/5 de la población es de origen inmigrante, por lo que es necesario de ser capaces de comunicarse entre sí.

Hay varios pasos que se deben tener en cuenta para comunicarse con inmigrantes. Sin embargo, es importante que se tenga en cuenta que 'el' inmigrante no existe. Las diferencias entre y dentro de los grupos inmigrantes son enormes. Esto hace difícil dar consejos de qué se debe tener en cuenta en la comunicación con los inmigrantes. Sin embargo, estos pasos pueden ser útiles, porque se ha tratado de formularlos de una forma general. En primer lugar, es importante conocer el público destinatario. En la comunicación con los autóctonos hay varios aspectos que se deben tener en cuenta. Se hace una distinción en base a aspectos como el sexo, edad y región. Se habla de manera diferente a un hombre de 60 años que a una chica de 13 años. También en la comunicación con los extranjeros, es importante tener en cuenta diversos aspectos, como el origen étnico, el género, la generación, la religión, el idioma y el fondo de la migración (van Eijk 1996). En segundo lugar, una buena preparación puede ser deseable. La participación de alguien del grupo destinatario puede aumentar la eficacia de la comunicación. Ellos saben su base, los aspectos culturales y los canales adecuados para llegar al público destinatario (Azghari 2009; van Eijk 1996). En tercer lugar, es importante garantizar la identificación en tanto los gestos como en la lengua. Es importante que el interlocutor

inmigrante pueda identificarse con la manera de comunicación. Ajustando el lenguaje, la comunicación se hace más fácil. Es aconsejable facilitar la conversación, por ejemplo mediante el uso de frases cortas y evitando el uso de proverbios. Esto puede evitar (o en cualquier caso reducir) malentendidos (Schermer 2008). Esto está relacionado con la comunicación no verbal. Cada cultura tiene sus propias reglas para el lenguaje no verbal. Esto podría incluir mirar a los ojos y por cuánto tiempo, el espacio personal, los toques, dar las manos, la postura de los pies, etc. Es fácil de interpretar estos comportamientos de una manera incorrecta. Cuando uno analiza de antemano en el comportamiento no verbal del otro y aprende a interpretar y utilizar este conocimiento de manera adecuada, esto llevará a un menor número de "errores" en la comunicación. Informar al interlocutor acerca de ciertos comportamientos también puede ser una buena manera de evitar malentendidos (Fowler & Blohm 2004). El cuarto paso está relacionado con la comunicación verbal. Algunos inmigrantes no hablan holandés o de una manera insuficiente, por lo que no es posible comunicarse (de una manera efectiva) con ellos. La forma en la que se interpreta lo que se dijo también se puede ver afectada por el contexto cultural, por lo que es muy probable que no se entienda lo que el otro quiso decir. También el estilo de comunicación puede ser diferente. Hay una posibilidad de que existen distintos registros sobre la propia forma de comunicación (en general), es decir que la comunicación tiene una forma escrita o verbal, formal o informal, directa o indirecta, etcétera. Ejercicio de paciencia, tómeselo bien el tiempo extra y articular, puede facilitar la comunicación. Sin embargo, a veces es necesario recurrir un intérprete. Por último, se puede llegar a una cierta actitud que es necesaria para una comunicación eficaz, para escuchar y observar atentamente y por un esfuerzo sincero para comprender el marco de referencia de otros (Pinto 2007).

## **2.4 La relación entre los padres y la escuela**

Cuando se examina la literatura sobre la relación entre los padres y la escuela se observa que existen muchos términos para describir y definir esta relación. Se habla entre otros de parental involvement, parental support, parental engagement, o sea, el compromiso de los padres, la participación de los padres, paternidad educativa y la colaboración entre los padres y la escuela (Booijnk 2007; Desforges & Abouchar 2003; Epstein 1995; Van der Schaaf & Van den Berg 2009; Smit, Driessen & Doesborgh 2005). En todos estos términos, hay un compromiso mutuo entre los padres y la escuela. Según Booijnk (2007) hay compromiso de los padres automáticamente cuando hay colaboración. Una buena cooperación entre la escuela y los padres beneficia el rendimiento y el desarrollo social de los niños e influye de una manera positiva en la calidad de la educación (Booijnk 2007; Desforges & Abouchar 2003; Epstein 1995; Van der Schaaf & Van den Berg 2009; Smit, Driessen & Doesborgh

2005). La comunicación es la base de este contacto. Por eso los padres y la escuela pueden compartir expectativas e información acerca del niño, perseguir objetivos comunes y los malentendidos pueden ser evitados. Para muchos padres, el contacto y la colaboración con la escuela es de gran importancia. La escuela también tiene un interés en un buen contacto con los padres. Una buena educación se beneficia de información de fondo sobre la situación en casa del alumno. Para una supervisión adecuada de los alumnos es a menudo deseable que haya acuerdo entre el mundo de la escuela y el de la casa.

El contacto entre los padres en la escuela implica una relación de dos lados. Es un proceso en el que los interlocutores persiguen apoyarse mutuamente y en el que se tratan de coincidir su contribución con el objetivo de promover el aprendizaje y el desarrollo de los alumnos. La realización exitosa de tales relaciones mutuas presupone la comunicación abierta, el diálogo y la cooperación entre los padres y los profesores (y la dirección). Para lograr esto, se necesita un cambio de la estructura de las escuelas en la dirección de un sistema abierto que sea flexible a los acontecimientos externos. En la práctica los profesores tienen la tendencia de protegerse de los padres y de su influencia y participación, a menudo con referencia a su profesionalidad y experiencia. Cuando los padres se vuelven demasiado involucrados en el trabajo diario de los profesores, pueden surgir tensiones personales y profesionales entre los padres y los profesores. Para resolver estas tensiones los profesores deben tener diferentes habilidades para tratar con un grupo diverso de los padres, para abrir a los padres y comunicarse con ellos y para desarrollar colaboraciones positivas (Smit & Driessen 2002).

Para estimular el contacto entre la escuela y los padres, se pueden organizar actividades para estimular que los padres visiten la escuela. Actividades fuera del horario escolar, como los musicales escolares o un espectáculo de Navidad, o durante actividades escolares donde los padres pueden apoyar. También una política de 'la puerta abierta' puede ser atractivo, ya que asegura un acceso fácil (Smit, Driessen & Doesborgh 2005). El contacto entre la escuela y los padres inmigrantes requiere quizás medidas adicionales. Los padres inmigrantes generalmente no pueden establecer una cooperación con la escuela, a diferencia de los padres autóctonos, como resultado de barreras lingüísticas, las diferencias culturales en la comunicación, y las diferencias de puntos de vista sobre la responsabilidad de la educación y la enseñanza. Para salvar el abismo es necesario que los padres y los profesores se abran al uno al otro y que ellos vean la educación como una tarea y responsabilidad común (Smit, Driessen & Doesborgh 2005).

Entrenamientos, cursos o reciclajes podrían contribuir a mejorar el contacto entre la escuela y los padres inmigrantes. Los datos exactos sobre la oferta educativa en el campo de la comunicación intercultural y la utilización por las escuelas y los profesores no están disponibles. Sólo unos pocos profesores parecen tomar clases en temas como 'la educación intercultural' y 'el holandés como segunda lengua' (Lacante et al. 2007). La dirección puede estimular eso entre los empleados ofreciendo algunos cursos, para que los empleados adquieran más conocimiento sobre cómo tratar con culturas diferentes, y por lo tanto puedan desarrollar las competencias interculturales. De esta manera los empleados aprenden a tratar con las diferencias lingüísticas y culturales, para que sepan cómo comportarse en situaciones en las que no saben lo que son las convenciones específicas de comunicación del interlocutor (Ten Thije & Deen 2009).

#### **2.4.1 Las aspiraciones altas de los inmigrantes**

Trabajar duro en la escuela, tener un buen rendimiento escolar, completar un estudio superior y a continuación ser coronado de éxito, es para la mayoría de los inmigrantes un objetivo central. La educación tiene para eso una función instrumental, es decir, como un medio para el éxito. Los padres inmigrantes y también sus hijos tienen en general aspiraciones relativamente altas (Coenen 2001; Driessen 2005; Lacante et al. 2007; Smit & Driessen 2002; Smit, Driessen & Doesborgh 2005; Van der Veen, 2001). Especialmente los padres turcos aspiran a una educación universitaria para sus hijos, los otros grupos étnicos se proponen educación superior o universitaria. Los padres holandeses tienen expectativas más bajas, se proponen un nivel medio (Driessen 2005). Los estudiantes migrantes parecen mostrar una preferencia por los estudios con un alto estatus social y valor económico. Los estudios como por ejemplo derecho y medicina parecen ejercer una gran atracción sobre este grupo. Sin embargo, los estudiantes y sus padres no siempre están enterados de todas las oportunidades de formación. Los padres parecen mostrar una gran preferencia para, por ejemplo, la medicina como la educación para sus hijos, pero no están enterados de los otros estudios paramédicos (Lacante et al. 2007).

Dada la práctica será evidente que las aspiraciones altas no son realistas para una parte significativa de los estudiantes. Los migrantes desean a sus hijos una vida mejor que la que ellos mismos tienen (Lacante et al. 2007; Van der Veen 2001). Sin embargo, a menudo tienen, por su falta de dominio del holandés y su bajo nivel de educación, insuficiente comprensión del sistema educativo holandés y no se dan cuenta de lo que se necesita para alcanzar esas altas aspiraciones. Esto podría traer consecuencias tanto para sus hijos como para los profesores. Sus niños pueden experimentar una

fuerte presión de rendimiento. Aspiraciones poco realistas de los padres no sólo hacen presión sobre sus hijos, sino también sobre los profesores. No todos los niños tienen la capacidad para ir al enseñanza superior, lo que los profesores entonces debe tratar de explicar a los padres (Smit & Driessen 2002).

#### **2.4.2 Las conversaciones de padres**

En el campo de las conversaciones de padres todavía no se han hecho muchas investigaciones. La investigación holandesa se centra sobre todo en la participación de los padres en las escuelas en general y no específicamente en las conversaciones de padres (por ejemplo Smit, Driessen & Doesborgh 2005). En la literatura sobre las conversaciones de padres, una bipartición es visible: se opta por analizar la psicología de la entrevista, o se dan consejos para dejar transcurrir las conversaciones de la mejor manera posible. En la literatura, que se centra en la psicología de la entrevista, se enfoca sobre todo en las relaciones entre los interlocutores (por ejemplo Nieuwenbroek 2000). En la segunda dirección los consejos son el foco de atención. Estos consejos pueden ayudar a las escuelas, los profesores y los padres para venir bien preparados durante las conversaciones de padres cortas (por ejemplo Wisman 2010). Con la ayuda de los consejos de la literatura, se puede formular un número de aspectos, que se considera muy importante en las conversaciones de padres. Los interlocutores consideran importante que se alcance su objetivo con la conversación; que todos escuchen atentamente; que se pueda hablar libremente; que se sientan tomados en serio por el otro y que estén abiertos a las ideas de unos a otros. Finalmente, a los padres les parece muy importante que el profesor esté bien preparado (Autar 2003; Booijink 2007; Emmelot 2005; Nieuwenbroek 2000; Ryckaert 2005; Wisman 2010). La satisfacción depende mucho del objetivo de la conversación. Si el objetivo es fácil de alcanzar, la satisfacción es más alta (Elzinga & van Teeseling 2004; Nieuwenbroek 2000).

Los padres y los profesores están en contacto en momentos diferentes, entre otros durante las conversaciones de padres. En los Países Bajos hay conversaciones de padres en las escuelas primarias y secundarias. Sin embargo, no es un fenómeno típico holandés, otros países tienen conversaciones de padres también, que se llevan a cabo de una manera similar. Una encuesta de Emmelot (2004) realizada en doce escuelas muestra que casi todas las escuelas tienen conversaciones de padres dos a tres veces al año. En la mayoría de las escuelas las conversaciones no difieren de la conversación estándar de diez minutos; algunas escuelas dejan más tiempo para las conversaciones o tienen diferentes conversaciones para diferentes propósitos o tipos de padres. Discutir el progreso del niño es el tema de conversación más importante para dos terceras partes de las escuelas. Debido a que el



profesor quiere transmitir información en poco tiempo, es posible que la conversación a menudo se limita a un monólogo, en el que los padres no tienen la oportunidad de hablar (Nieuwenbroek 2000).

Sin embargo, una conversación de padres es una buena oportunidad para hablar con los padres brevemente. Cuando se da espacio a los padres para preguntar y decir algo, se pueden prevenir muchos problemas. Trabajando juntos con los padres, los profesores pueden ejercer influencia sobre el comportamiento de un alumno. El profesor tendrá que comportarse para esto como supervisor y no debe condenar las contribuciones de los padres. Tiene que asegurarse de que los padres se sientan involucrados en la escuela, ofreciéndoles información sobre cómo van las cosas respecto a su niño (Nieuwenbroek 2000). El estudio de Emmelot (2005) muestra que los padres están principalmente interesados en el progreso de su niño, la conducta y las oportunidades de desarrollo. Las preguntas de padres inmigrantes se centran en la naturaleza y la frecuencia del contacto con la escuela (el proceso), mientras que los padres autóctonos están más interesados en la organización y las políticas de la escuela y los problemas específicos con sus niños (el contenido) (Smit, Driessen & Doesborgh 2005).

Otro punto importante que se debe tener en cuenta es que diez minutos es suficiente tiempo para que los profesores puedan comunicarlas a los padres cómo ven al niño, pero no es suficiente para discutir los problemas graves. Una conversación de diez minutos puede ser un tipo de preparación en la que el profesor indica qué cosas no van bien. El problema real se puede discutir mejor en otra conversación, con tal de que los padres tienen tiempo para digerir la noticia y pueden reaccionar de forma tranquila y contar su versión de los acontecimientos (Nieuwenbroek 2000).

### **2.4.3 La actitud de los profesores**

Para un buen desarrollo de la comunicación durante las conversaciones de padres, es importante que los profesores adopten una actitud positiva. En primer lugar, es importante que los profesores sean claros, tanto en el contenido de su mensaje como en la lengua que usan. Marcos claros en la conversación pueden garantizar la claridad y pueden proporcionar más estructura. Un profesor que pone límites claros, proporciona seguridad y protección a todas las partes (Nieuwenbroek 2000). El lenguaje claro es también muy importante. Formulados de una manera simple, se pueden reducir al mínimo los varios significados que se pueden relacionar con algunas palabras. El lenguaje directo en lugar de lenguaje indirecto reduce ambigüedades. La ironía, el humor y el lenguaje figurativo pueden ser confusos para los padres, por el hecho de que se puede referir a otra cosa de lo dicho.

Formulando preguntas atractivos y claros, hay espacio para que los padres puedan contribuir a la conversación. Además es importante que el profesor sea claro y sincero sobre sus decisiones tomadas. Será más fácil para los padres resignarse a una decisión desagradable si entienden por qué el profesor la tomó. También es importante formular de forma breve y hablar con firmeza. Cuando los padres escuchan a un profesor se construyen su propio resumen de lo que el profesor dice. Se omite información, dan sus propios significados a las palabras y tratan de seguir el hilo de relato. Cuanto más tiempo charla del profesor, los padres se pierden información, deforman y generalizan. Por lo tanto es mejor para los profesores mantener su turno breve y luego pedir retroalimentación de los padres (Klaassen 2008). La retroalimentación garantiza la alineación y el crecimiento, por lo tanto es importante como profesor para comprobar si los padres han entendido todo. Cuanto más tiempo esté hablando el profesor, los padres tienen que procesar e interpretar más información, lo que puede llevar, precisamente, a malentendidos. También el profesor puede malinterpretar el mensaje de los padres. Es importante controlar estas interpretaciones (Ryckaert 2005).

En segundo lugar, una actitud abierta hacia los padres es muy importante. Alguien con una actitud abierta mostrará interés y respeto por el contexto cultural del otro. También puede ponerse en la situación del otro y puede tener en cuenta los comportamientos específicos de la cultura. Para esto es importante tratar alguien desde una vista imparcial (Autar 2002). Sin embargo, un profesor no tiene que abandonar sus propias normas y valores. Un profesor no sólo debe apoyar a los padres, sino también debe dar una visión más amplia del problema (Nieuwenbroek 2000). Es importante que los profesores reconozcan la visión de los padres (que no es lo mismo que estar de acuerdo) y demuestren que respeten esta visión. El profesor debe considerar a los padres como iguales y también debe respetar los sentimientos y las ideas de los padres. En tercer lugar, es importante que el profesor sea emocionalmente neutral. Las emociones pueden hacer que los hechos sean vistos de manera diferente. Además, los padres responsabilizan a un profesor de su papel de profesor y no de su personalidad. Por lo tanto, es importante no tomar partido, o sea, permanecer imparcial y abstenerse de emociones y críticas. Evidentemente, los profesores tienen sus propias emociones y sensibilidades. Por lo tanto es importante que los profesores reconozcan estas emociones y sensibilidades. Aceptando esto, los profesores pueden aprender de las experiencias prácticas, pero no se dejan guiar por las emociones y sensibilidades (Ryckaert 2005).

Por último, es muy importante que el profesor sepa escuchar a los padres. En su trabajo diario, los profesores transmiten conocimiento, dan instrucciones y informan. En suma, otros les escuchan a ellos. Durante una conversación de padres, se espera que los profesores no sólo hablen, sino

también escuchen a los padres y los tomen en serio (Autar 2003). Un profesor debe dar atención y debe escuchar con una actitud abierta. Los profesores deben dar espacio a los padres para hablar. El profesor puede formular preguntas para ayudar a los padres a abrirse camino. También los profesores tienen que mostrar señales de atención claras. Para ello existen varias técnicas, como cabecear, decir hum y repitar las últimas palabras de los padres. Además, es importante mostrar interés en los padres. Cuando es relevante, el profesor puede preguntar por el entorno social de los padres. Si el profesor muestra interés y disposición, esto indicará que el profesor quiere ayudar a solucionar el problema. De esta manera, la conversación es óptimamente enfocada en el intercambio de información entre ambos lados. El intercambio de información de dos lados puede llevar a acuerdos viables con los que todos los interlocutores están satisfechos (Booijink 2007b).

#### **2.4.4 La actitud de los profesores**

No sólo el profesor debe comportarse de una manera determinada para garantizar un buen proceso de la comunicación. También el padre puede contribuir a eso. Nieuwenbroek (2000) supone que los padres pueden comunicarse mejor desde una perspectiva del “yo”. Esto asegura que el problema aparece como una preocupación de los padres. Para los padres es prudente seguir siendo uno mismo y no hacer declaraciones en nombre de otros padres. Los padres también pueden intentar convertir un reproche en una solicitud. Al mismo tiempo deben tratar de convertir la crítica del profesor en un deseo y deben considerar esta crítica como una crítica constructiva en vez de algo negativo. El profesor quiere también lo mejor para su alumno. Además, los padres pueden hacer que la conversación no sea sólo negativa. Si el profesor sólo plantea problemas, los padres también pueden preguntar por acontecimientos divertidos o positivos. Por último, los padres pueden tratar de separar los hechos de las emociones. Si tratan de describir la situación tan factualmente como posible, sin interpretar directamente, esto beneficiará la comunicación eficaz.

Para que una conversación transcurra de buena manera, es importante que los padres tengan un número de competencias. Es de importancia que los padres tomen la iniciativa. No es necesario esperar hasta que el profesor los invite para una conversación. Si el padre quiere decir algo, es prudente que pida una conversación. Además los padres pueden preguntar por más información, si quieren. Al discutir el boletín de notas, a menudo se discute sobre todo el desarrollo cognitivo del niño. Los padres pueden preguntar ellos mismos por el comportamiento del niño y sus habilidades sociales. También es importante que los padres se preparen bien. Si los padres tienen un objetivo claro y saben lo que quieren saber del profesor, lo que quieren decir y qué resultados se esperan,

pueden dirigir la conversación. También es importante que los padres se aseguren de que entiendan lo que el profesor está diciendo. Esto lo pueden hacer resumiendo con sus propias palabras lo que ha dicho el profesor y preguntando si es verdad. Por último, los padres pueden procurar una buena relación con el profesor. Esto lo pueden hacer por sí mismos esforzándose para la escuela, siempre estando presentes en las conversaciones de padres o por ejemplo dando un cumplido. Esto promueve la cooperación entre los profesores y los padres. La cooperación entre los padres y la escuela beneficia al niño (Epstein 1995). También de Smit, Driessen y Doesbergh (2005) suponen que la importancia de los padres y las escuelas en promover la cooperación y la coordinación entre sí es: “la creación de condiciones óptimas para el desarrollo y aprendizaje de los niños en el contexto de la escuela y la familia en particular” (pp. 9). Un buen diálogo contribuye a la calidad de la cooperación. Además el pensamiento de los padres, rápidamente dará el resultado deseado a problemas que puedan surgir.

## **2.5 Investigación previa sobre la comunicación entre los padres y los profesores**

Este estudio está basado en un estudio anterior a la comunicación entre los padres y los profesores. Booijink (2007) realizó antes una investigación sobre la comunicación intercultural entre los padres inmigrantes y los profesores autóctonos en la enseñanza primaria. Ha realizado investigaciones en cuatro escuelas primarias diferentes en cuatro ciudades. En estas escuelas al menos 65% de los estudiantes eran inmigrantes. Observó en su investigación dieciocho conversaciones con los padres. Esta investigación no sólo trata de conversaciones de padres, sino también trata de entrevistas preliminares, de conversaciones adicionales por invitación del profesor, de conversaciones adicionales por iniciativa de los padres, de conversaciones informales, de las visitas de domicilio y de conversaciones de consejo. Estas entrevistas fueron discutidos con cada uno de los participantes comprometidos. También estudió la política de la escuela sobre la base de las guías escolares, los planes escolares y entrevistas con los directores y los coordinadores de padres. Finalmente sus resultados de la investigación han sido completado y probado en un extenso estudio de la literatura.

El estudio de Booijink (2007) muestra que en conversaciones de diez minutos se discute sobre todo el boletín de notas, el progreso y el comportamiento del alumno (en la escuela en a veces también en casa). Según los profesores se discuten también a menudo lo que los padres pueden hacer para ayudar a sus niños en el proceso de aprendizaje. Sin embargo, según los padres este tema no se toca mucho. Las observaciones muestran que sí se discute lo que los padres pueden hacer para ayudar a sus niños. A veces esto ocurre por iniciativa de los padres, pero se menciona esto a menudo de

pasada durante la conversación. En tal caso se discuten principalmente sugerencias generales en vez de que se dan consejos concretos. Además, a veces no se llega a acuerdos claros en la conversación. También parece que se discute muy poco la situación del niño en casa. Algunos profesores indicaron que siempre quieren discutir este tema, pero la mayoría de los profesores sólo discute esto cuando sea necesario. También los padres inmigrantes indicaron que casi nunca se discute este tema. Las conversaciones observadas confirman esto: los profesores preguntaban muy poco sobre la situación en casa. Si los padres hablaban espontáneamente sobre este tema, los profesores casi no respondían. Aún menos que la situación en casa, se discute la educación (tanto en casa como en la escuela). Los profesores indicaron que sólo quieren discutir este tema cuando está relacionado con los problemas del alumno. También los padres inmigrantes indicaban que este tema es poco discutido. Las entrevistas con los profesores muestran que la mayoría está satisfecha con las conversaciones, porque los padres están bien informados y esto lleva a una mejor cooperación. Sin embargo, algunos profesores están menos satisfechos con las conversaciones con los padres inmigrantes. A los profesores les resulta molesto cuando los padres inmigrantes cooperan poco porque niegan los problemas, están poco interesados o no cumplen sus acuerdos. También el conocimiento insuficiente de la lengua holandesa está causando frustración entre los profesores. Especialmente si el padre no lleva un intérprete.

En el estudio de Booijink (2007) también se preguntó si la información de los profesores es bien recibida por los padres inmigrantes. Resultó que fue muy difícil deducir la expresión facial de los padres y que los profesores no siempre les pedían una respuesta a los padres. Sin embargo, después de las conversaciones con padres inmigrantes, se dieron cuenta de que el contenido de las conversaciones, en realidad, fue entendido por los padres.

Las entrevistas con los padres inmigrantes (Booijink 2007) muestra que una gran mayoría de los padres está satisfecha con las conversaciones de diez minutos. Los padres inmigrantes se sienten bien al estar informados. Las observaciones muestran que los profesores suelen sentir mucho entusiasmo a la hora de informar a los padres inmigrantes. También los padres inmigrantes parecen agradable que los profesores tomen el tiempo para conversar con ellos y que puedan preguntar cualquier cosa y que puedan recibir una respuesta.

Algunos padres inmigrantes indican que existe una buena cooperación y el ambiente durante las conversaciones es bueno. Los padres inmigrantes que no están satisfechos con las conversaciones indican que las conversaciones son demasiado cortas y las actitudes de algunos profesores son malas.

A algunos padres inmigrantes les parece que algunos profesores son distantes, por lo que las conversaciones son formales y las conversaciones se hacen de prisa y corriendo. Algunos padres también consideran que se pueden discutir algunos temas en otra conversación más larga y no en una conversación de diez minutos.

También el estudio de Booijink (2007) muestra que sobre todo los profesores tienen la palabra en conversaciones con padres inmigrantes. El profesor claramente tenía el mando, por lo que Booijink le daba la impresión de que el margen de contribución de los padres inmigrantes era limitado. Los profesores casi no respondían en las observaciones de los padres. Booijink piensa que la razón es que los profesores probablemente están muy centrados en la información que ellos quieren contar en el plazo limitado de diez minutos.

### **3. METODOLOGÍA**

Este capítulo trata de la metodología científica mediante la cual se han logrado los resultados para analizar la comunicación entre los profesores autóctonos y los padres inmigrantes. Se entrará en la demarcación del estudio, en la recopilación y el procesamiento de los datos derivados de las grabaciones digitales de conversaciones. También se discutirá detalladamente la escuela en que se realizó el estudio y los participantes que participaron en el estudio.

#### **3.1 Las preguntas centrales**

La pregunta principal era:

¿Cómo transcurre la comunicación entre los padres inmigrantes y los profesores autóctonos durante las conversaciones de padres y cómo se puede, si hace falta, mejorarla?

A raíz de esta pregunta principal se trata de contestar las siguientes subpreguntas:

1. ¿Qué expectativas tienen los profesores y los padres de las conversaciones de padres y en qué medida coinciden estas expectativas?
2. ¿Cómo transcurren las conversaciones de padres?
3. ¿Cómo juzgan los profesores y los padres estas conversaciones después de haberlas tenido?

##### **3.1.1 La demarcación del estudio**

Cuando se escribe sobre las entrevistas con ‘los profesores’, se refiere con eso a las entrevistas con los profesores autóctonos. Un autóctono es una persona cuyos padres han nacido ambos en los Países Bajos, independientemente del país natal de esta persona (la definición de CBS). Cuando se escribe sobre las entrevistas con ‘los padres’, se hace referencia a las entrevistas que se realizaron con los padres inmigrantes. Los inmigrantes se definen como personas de las cuales por lo menos uno de los padres han nacido en el extranjero (la definición de CBS). Se hace una distinción entre las personas que han nacido en el extranjero (la primera generación) y las personas que han nacido en los Países Bajos (la segunda generación). También se hace generalmente un bipartición en la definición de los inmigrantes en los inmigrantes occidentales y no occidentales. A la categoría inmigrantes no occidentales pertenecen los inmigrantes provenientes de: Turquía, Marruecos, Surinam, las Antillas Neerlandesas y Aruba, África, Asia (a excepción de Indonesia y Japón) y América Latina. A la categoría inmigrantes occidentales pertenecen los inmigrantes de uno de los

países de Europa (con la excepción Turquía), Norteamérica, Oceanía, Indonesia o Japón (la definición de CBS). En este estudio, todos los padres han nacido en el extranjero y pertenecen a la categoría de inmigrantes no occidentales.

### **3.2 La recopilación de datos**

A través del contacto personal con un profesor en el 2college Cobbenhagenlyceum, se decidió realizar la investigación en esta escuela. También esta escuela es consciente de la importancia de una buena relación con los padres y quería mejorar aún más sobre la base de las recomendaciones derivadas de esta investigación. Varios profesores fueron sondeados por medio de la carta que se encuentra en el anexo 1. De un número de profesores no se recibió ninguna respuesta. Otros profesores se negaron de participar por diversas razones, como la falta de tiempo, falta de alumnos inmigrantes en la clase o porque se tenía que tener conversaciones ‘difíciles’, en que no se consideraba conveniente una tercera persona. Finalmente seis profesores se han apuntado. Los padres se acercaron a la noche de las conversaciones. Se eligió este método, porque se esperaba que la probabilidad de participación fuera mayor, si los padres se acercaban personalmente. Antes del inicio de la conversación de padres se da una breve explicación del estudio y se les pidió su participación. Esto ha llevado a ocho casos. Sólo uno de los padres se negó a participar porque no le gustaba que una persona desconocida estuviera en la conversación.

### **3.3 El método**

Para poder responder a la pregunta principal, se utilizó un enfoque de *casestudy*. Un casestudy (o estudio de caso) es un método en las ciencias sociales, en que se estudia intensivamente un fenómeno social. En un estudio de caso, no se trata del caso como tal, sino al caso como un ‘portador’ de un fenómeno o problema particular. Se estudia un fenómeno o problema sobre la base de uno o unos pocos casos (Braster 2000). En este estudio, ocho conversaciones de padres sirvieron como casos para analizar la comunicación entre los profesores autóctonos y los padres inmigrantes. Dentro de este enfoque, se utilizó una recopilación de datos cualitativos a través de entrevistas y análisis de conversación. Las entrevistas y el análisis de la conversación están basado en las entrevistas con profesores, las entrevistas con los padres y el análisis de la conversación que se han utilizado por Booiijink (2007) en su investigación. Aunque este estudio está basado en la investigación de Booiijink, el presente estudio puede dar una interesante contribución a la literatura reciente sobre la comunicación entre los padres inmigrantes y los profesores autóctonos. Esta



investigación se centra en un grupo final diferente, a saber, los padres de los alumnos de la enseñanza secundaria en vez de los padres de los alumnos de la enseñanza básica. Los alumnos de la enseñanza secundaria se encuentran en una etapa diferente de la vida, por lo que los temas tratados durante una conversación de padres pueden ser diferentes (Leeman & Veen 1996). Por ejemplo, en la enseñanza secundaria se discuten la educación y la profesión futura del alumno. No se trata de eso en la enseñanza básica. Estos temas de conversación pueden llevar a conversaciones más complicadas que las conversaciones en la enseñanza básica, por lo que los problemas en la comunicación intercultural podrían ser más visibles. Debido a que el estudio se realiza a una escala más pequeña que el estudio de Booijink, un número de casos individuales pueden ser analizados en detalle. Por eso se puede hacer mejor el inventario de los diferentes aspectos con respecto a las conversaciones.

En este estudio, se optó por dar la visión y la experiencia de los profesores y de los padres un lugar central en el estudio. Por lo tanto, las entrevistas con los informantes desempeñan un papel muy importante en la investigación. Además de eso se realizó también una entrevista con el director de la escuela, porque podría dar información sobre la política de la escuela respecto a la diversidad étnica y el contacto con los padres. Los cuestionarios en los anexos 2, 3, 4, 6, 7 sirvieron de pauta a las entrevistas. Las preguntas tienen un carácter abierto y dan espacio para profundizar en respuestas determinadas y continuar preguntando. Además de las entrevistas, se realizó también una observación en base etnográfica durante las conversaciones. En función de un formulario de observación (véase el anexo 5) se hicieron notas. Estas notas se discuten más tarde en la conversación de evaluación con los profesores y los padres.

El estudio está dividido en tres partes. Primero se hicieron entrevistas preliminares con los profesores y los padres. Se preguntó por las características personales y las expectativas de la conversación, en que se ponía el énfasis en las opiniones, los puntos de vista y experiencias de los profesores y los padres. Para las preguntas de estas entrevistas, véase los anexos 3 y 4. Después de las entrevistas preliminares se realizaron las conversaciones entre los profesores y los padres. Se han grabado estas entrevistas para poderlas analizar más tarde. Las entrevistas se han analizado en cuanto al contenido temático, y con respecto a la forma, es decir, la contribución de los interlocutores en la conversación, quién tomó la mayoría de las iniciativas, si el profesor da espacio a los padres para formular preguntas o decir cosas y si había comprensión o incomprensión en la conversación. Además, con el análisis de la conversación se puede hacer una comparación con los resultados de las entrevistas preliminares y a la luz de la literatura sobre esta tema. Además del análisis de la

conversación, también se hizo un análisis cuantitativo. Por conversación se analiza en dos categorías, a saber, las emociones & las actitudes y la comunicación (véase el anexo 8 para las conversaciones). Sobre la base de una escala de Likert de cuatro puntos (1 = esto no ocurre hasta 4 = es muy corriente) se notó en qué medida hay un aspecto particular de una de las dos categorías. La tercera parte consistió en entrevistas de evaluación con los padres y los profesores. En la evaluación se discutió el proceso de la conversación. Con esta evaluación se pudo averiguar si a los padres y a los profesores les ha quedado la misma sensación acerca de la conversación y si mencionan los mismos resultados. Para las preguntas de la entrevista de evaluación, véase el anexo 6 y 7.

### **3.4 Los participantes y la escuela**

Sobre la base del reglamento escolar y la entrevista con el director, se pudo crear una imagen general sobre la escuela. También se pudo introducir los participantes en función de las entrevistas. Esto se describe en las secciones siguientes.

#### **3.4.1 Información de fondo de la escuela**

El 2College Cobbenhagenlyceum en Tilburg tiene alrededor de 600 alumnos, de los cuales cerca del 40% es de origen extranjero. El origen étnico de este grupo es diverso, pero los grupos más numerosos son turcos, marroquíes, antillanos y somalí. Aunque la escuela es originalmente de confesión católica, ofrecen educación a todos los alumnos, independientemente de su origen étnico o su religión. También se presta atención a la diversidad cultural en varias materias. Esto también se refleja en la visión de la escuela, que se describe en el reglamento escolar: El 2College Cobbenhagenlyceum acepta la diversidad de etnias, creencias, opiniones y comportamientos. Es importante que todo el mundo siga viendo al otro como persona a pesar de todas las diferencias mutuas, en base a los valores comunes: el respeto, el cuidado, la responsabilidad, la seguridad, la tolerancia (respeto por el otro y no dañar la dignidad del otro) y una buena comunicación.

También se describe en el reglamento escolar que el contacto entre padres por un lado y los profesores y la dirección de la escuela por otro lado es de gran importancia, porque los padres, los profesores y la dirección de la escuela contribuyen cada uno desde su propia posición y la propia responsabilidad al desarrollo de los alumnos. Los principales medios por los cuales la escuela trata de mantener los contactos con los padres son a través de boletines, en que se menciona información actual sobre los acontecimientos en la escuela, a través de Magister, un programa en el que todos los

padres tienen acceso a través de una cuenta a los resultados del aprendizaje y el absentismo de su propio niño, y a través de reuniones con padres de alumnos plenarios y a través de conversaciones individuales con los padres.

### 3.4.2 Los padres

En el estudio, ocho conservaciones de padres han sido observadas y analizadas, en que participó un total de nueve padres, es decir seis madres y tres padres, y un hermano. La tabla 1 muestra un cuadro de los padres que han participado en el estudio. Los nombres de todos los participantes en este estudio son ficticios.

Nombre del alumno	Ahmet	Manolya	Melek	Melodi	Nuran	Sharifa	Samuel	Zeni
Padre/madre /otro	Madre	Madre	Madre	Padre	Hermano	Padre y madre	Padre y madre	Madre
El país natal	Turquía	Argelia	Turquía	Turquía	Somalia	Turquía	Aruba	Somalia
Número de años en los Países Bajos	20 años	22 años	33 años	32 años	20 años	21 años	Madre: 22 años Padre: 27 años	14 años
Grado en que el entrevistado habla holandés	Suficiente / Bien	Suficiente/ Bien	Moderado / Suficiente	Bien	Bien	Moderado/ Suficiente	Bien	Moderado

Tabla 5: Los padres

Como se puede ver en la tabla anterior, la conversación de Nuran es una excepción. No estuvieron sus padres, sino su hermano mayor en la conversación. Los padres de Nuran no hablan holandés y por eso han decidido no venir más a las conversaciones de padres. Su hijo mayor viene en su lugar y luego se traduce en casa lo que se dijo durante la conversación de padres. Inicialmente había dudas sobre si esta conversación de padres sería adecuado para el estudio. Sin embargo, es un buen ejemplo de la realidad. Los hermanos y hermanas mayores vienen a veces a las conversaciones de padres en lugar de sus padres, porque los padres hablan poco o nada de holandés. Por lo tanto, se decidió añadir esta conversación al corpus.

También los alumnos están presentes en las conversaciones. Ellos no necesitan una introducción extensa, ya que el estudio está enfocado en la comunicación entre los profesores y los padres.

### 3.4.3 Los profesores

Seis profesores participaron en el estudio. Anneke es una profesora de Inglés y tutor de 2 havo y tiene 17 años de experiencia como profesora. Estudió filología alemana y luego la formación de profesores. Según ella, no había atención a la diversidad étnica, ni a contacto entre la escuela y los padres. Tampoco ha seguido un curso de perfeccionamiento posteriormente en estos temas. No eligió deliberadamente una escuela con un alto porcentaje de los alumnos inmigrantes, pero le gusta y la volvería a elegir. Anneke ha conversado con la madre de Ahmet, la madre de Manolya y la madre de Melek.

Bart es profesor de holandés y tutor de 4 havo y se dedica a la docencia desde hace 39 años. Primero hizo el gimnasio alfa y luego la formación de profesores. En su estudio, no hubo atención a la diversidad étnica. Sí había inmigrantes en ese momento en los Países Bajos, pero según él se consideró innecesario prestarles atención en la educación. Se metió más a fondo en este tema más tarde. Tampoco se discutió el contacto entre la escuela y los padres en su formación. Todo esto lo aprendió por sí mismo en la práctica. No eligió deliberadamente trabajar en una escuela con un alto porcentaje de los alumnos inmigrantes, pero él lo ve como un enriquecimiento y considera que una escuela de ese tipo es un buen reflejo de la sociedad en los Países Bajos. Por lo tanto, no necesariamente elegiría una escuela “blanca” si tuviera que volver a elegir. Bart entabló una conversación con el padre de Melodi.

Bram es profesor de matemáticas y tutor de 5 havo y comenzó en 1983 como profesor. Hizo una formación de profesores de primer y segundo grado, en el que no se prestó atención a la diversidad étnica y al contacto de la escuela y los padres. Le parece interesante trabajar en una escuela con un alto porcentaje de los alumnos inmigrantes por la diversidad de color y opiniones. También ha trabajado durante mucho tiempo en una escuela predominantemente blanca, pero él no tiene una pronunciada preferencia por uno de los dos tipos de escuelas. Bram entabló una conversación con el hermano de Nuran.

Peter es un profesor de biología y tutor de 4 havo y tiene 30 años de experiencia como profesor. Estudió biología en la Universidad de Wageningen, en la que no se prestó atención a la diversidad étnica y al contacto de la escuela y los padres. No eligió deliberadamente esta escuela, pero le resulta bastante agradable aunque tiene dificultades con los pañuelos de cabeza. No volvería a elegir una escuela con un alto porcentaje de los alumnos inmigrantes, porque piensa que causan más problemas

por el absentismo y por los problemas de comportamiento. Peter entabló una conversación con los padres de Sharifa.

Johan es un profesor de física, coordinador de la enseñanza bilingüe y tutor de 2 VWO (enseñanza bilingüe) y tiene más de 20 años de experiencia como profesor. Primero estudió fisioterapia, después hizo la formación de profesores de biología y química, y finalmente estudió química orgánica. En ninguna de estas formaciones se prestó atención a la diversidad étnica y al contacto de la escuela y los padres. Sin embargo, ha seguido un curso más tarde sobre la diversidad étnica y el contacto con los padres inmigrantes, porque él comenzó en esta escuela hace 1,5 años y ha trabajado siempre en una escuela cristiana predominantemente blanca. No decidió deliberadamente trabajar en una escuela con un alto porcentaje de los alumnos inmigrantes, pero a pesar de los problemas de comunicación con los padres, no ve grandes diferencias con una escuela con un bajo porcentaje de alumnos inmigrantes. Johan entabló una conversación con los padres de Samuel.

Els es profesora de educación física y tutor de 2 VWO (enseñanza bilingüe) y comenzó en 1978 como profesora. Estudió en la academia de educación física, en que no se prestó atención a la diversidad étnica y al contacto de la escuela y los padres. Porque se hizo tutor, tuvo formación adicional posteriormente sobre el trato con los padres de los alumnos. Durante estos cursos, se prestó atención a los contactos de los padres en general, pero las diferencias entre las conversaciones con los padres autóctonos e inmigrantes no fueron tratadas. En el curso se discutió la mejor manera de realizar conversaciones con los padres. No decidió deliberadamente trabajar en una escuela con un alto porcentaje de los alumnos inmigrantes. La escuela comenzó en realidad como una escuela bastante blanca que, con el paso de los años, fue recibiendo más y más alumnos inmigrantes. Esto, para ella, nunca ha sido una razón para ir a trabajar a otra escuela. Els entabló una conversación con la madre de Zeni.

#### **3.4.4 Director**

Kees es el director de 2college Cobbenhagenlyceum y Cobbenhagenmavo en Tilburg y lleva trabajando 22 años en la educación, incluyendo 12 años en un cargo directivo. Estudió educación física y luego una Maestría en Administración de Negocios. En ambos estudios, no se prestaba atención a la diversidad étnica y contactos con los padres. Más tarde, siguió un curso de perfeccionamiento en técnicas de conversación, en el que se prestó atención a las conversaciones con los padres, conversaciones difíciles y conversaciones de malas y buenas noticias. En cuanto a la

dirección de la escuela, no ve ninguna diferencia entre una escuela con un porcentaje bajo o alto de alumnos inmigrantes. Por eso elegiría de nuevo dirigir una escuela de este tipo.

### **3.5 El procesamiento de datos**

Primero, todas las entrevistas y las conversaciones de padres se han transcrito a través del programa EXMARaLDA (Extensible Markup Language for Discourse Annotation); un software profesional para transcribir las grabaciones de audio (Schmidt & Wörner 2009). Este programa se utiliza para hacer un análisis de la conversación y del discurso. Las transcripciones se encuentran en el anexo 8.

Después de transcribir, las entrevistas preliminares con los profesores y los padres se resumen y se comparan unos con otros. En primer lugar se averiguó si las expectativas de la conversación coinciden. Además, las expectativas se agrupan para ver si las expectativas sobre las conversaciones en general coinciden entre todos los profesores y los padres.

En función de las transcripciones se analizó el contenido de las conversaciones y la forma de las mismas. En primer lugar, se comprobó qué temas se han discutido en la conversación. En las transcripciones se indica en amarillo cuándo se comienza un nuevo tema. Los temas fueron clasificados en categorías de 'boletín de notas', 'escuela', 'casa', o 'tiempo libre'. El tema se añade en la categoría de 'boletín de notas' cuando se habla sobre el contenido del boletín de notas. En la categoría 'escuela' están todos los temas relacionados con la escuela, con la excepción del boletín de notas. A la categoría 'casa' corresponden todos los temas sobre la situación en casa del niño. Por último, en la categoría 'tiempo libre' se encuentran todos los temas que tienen que ver con las actividades de ocio del niño. En una conversación de padres 'perfecta' todos estos temas tendrían que llegar el turno. Discutir el progreso del niño es un tema de conversación importante, pero una buena educación se beneficia de información de fondo sobre la situación en casa del alumno. Para una supervisión adecuada de los alumnos es a menudo deseable que haya acuerdo entre el mundo de la escuela y el de la casa (Booijnk 2007; Desforges & Abouchaar 2003; Epstein 1995; Van der Schaaf & Van den Berg 2009; Smit, Driessen & Doesborgh 2005). Por eso es importante que no sólo se hable sobre asuntos escolares durante las conversaciones de padres. También se examinó la contribución de los interlocutores en la conversación y quién tomó la mayoría de iniciativas para los temas en la conversación. La literatura muestra que los profesores suelen tener la palabra, lo que los padres a menudo indicaban como crítica a las conversaciones de padres (Booijnk 2007; Nieuwenbroek 2000; Wisman 2010). Además se comprueba si el profesor pide explícitamente a los

padres si tienen alguna pregunta o tienen en cuenta cualquier malentendido. Se comprueba si el profesor explica conceptos difíciles o malentendidos y si el padre explícitamente indica algunos malentendidos. La barrera lingüística es el mayor problema en las conversaciones de padres. Por eso es muy importante que se esfuercen para evitar los malentendidos en lo posible (Booijink 2007; Ryckaert 2005).

Las entrevistas de evaluación después de la conversación con los padres y los profesores se resumieron y se compararon unos con otros, como las entrevistas preliminares. Se averiguó en cada caso, si los padres y los profesores les ha quedado la misma sensación acerca de la conversación y si los dos mencionaban el mismo resultado de las conversaciones.

Por último se hace un análisis general, en que se presta atención a algunos temas, como la frecuencia y la asistencia, los temas tratados, la satisfacción de tanto del profesor como el padre, la duración, el ambiente, la comprensión auditiva, los comportamientos y el grado de adaptación y la presencia de un intérprete. Estos temas son interesantes para formar una imagen completa de las conversaciones de padres en el 2 college Cobbenhagenlyceum. Tal vez de esta manera algunos problemas salgan a la luz, que no aparecen en las conversaciones de padres analizados.

## 4. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

En este capítulo se discuten los resultados de las entrevistas y el análisis de las conversaciones. Primero se hablará de los resultados en cada conversación y después se conectarán todos los resultados entre sí para poder contestar las preguntas centrales.

### 4.1 Ahmet

Fecha: 28-11-2012

Hora: 17.19

Los interlocutores: la profesora Anneke, la madre de Ahmet y Ahmet

El país natal de la madre: Turquía

El número de años en los Países Bajos: 20 años

Lengua de la conversación: holandés

El nivel del holandés: suficiente / bien

#### 4.1.1 Las expectativas sobre la conversación

Anneke quiere empezar la conversación preguntando a Ahmet lo que él mismo cree de sus notas y su conducta en la clase, ya que quiere construir la conversación de una manera gradual y no quiere empezar de manera negativa. Quiere discutir algunas cosas que los otros profesores etiquetan como negativo durante la reunión sobre el boletín de notas. Muchos profesores creen que Ahmet se comporta negativamente en la clase, porque es muy hablador y se distrae rápidamente. También mastica siempre chicle durante la clase, motivo por el que fue castigado una vez. Finalmente, hay algunas notas que son claramente bajas, en particular para la materia de inglés. Anneke quiere plantear estas cosas sutilmente, ya que lo encuentra difícil ser demasiado negativa. La madre de Ahmet indica también que espera oír las cosas tanto positivas como negativas. Quiere saber cómo son las notas de su hijo, pero también cómo se comporta en la clase frente a los otros alumnos y a los profesores. Tanto la madre de Ahmet como Anneke no esperan meterse en problemas durante la conversación.



## 4.1.2 La conversación

### Parte 1

En la tabla siguiente se pueden ver los temas discutidos en la conversación. Se categorizan estos temas en diferentes categorías, en concreto, ‘boletín de notas’, ‘escuela’, ‘casa’, o ‘tiempo libre’ y se explican estas categorías con más detalle en la columna ‘contenido’. También se averigua quiénes participan en cada tema y quién es el iniciador.

El tema	El iniciador	El contenido	¿Quiénes participan?
1. Bienvenida	La profesora	Todos se saludan y el profesor estrecha la mano de la madre y del alumno	Los tres
2. Boletín de notas	La profesora	La mala nota de inglés	La profesora y el alumno
3. Escuela	La profesora	Talento para inglés	Los tres
4. Escuela	El alumno	Reglamento nuevo con respecto a las notas	La profesora y el alumno
5. Escuela	La madre	La conducta	Los tres
6. Boletín de notas	La madre	La nota de matemática	Los tres
7. Escuela	La profesora	Goma de mascar	Los tres
8. Escuela	La profesora	Diario para inglés	Los tres
9. Escuela	La madre	Clase particular	Los tres
10. Escuela	La profesora	Diario para inglés	Los tres
11. Boletín de notas	La profesora	Puntos para mejorar	La profesora y el alumno
12. Escuela	La profesora	Posibilidad de vwo	Los tres
13. Boletín de notas	La profesora	Consejos	Los tres
14. Escuela	La profesora	Día benéfica	Los tres
15. Despedida	La madre	Todos se saludan y el profesor estrecha la mano de la madre y del alumno	Los tres

Tabla 6: Los temas discutidos en la conversación sobre Ahmet

Durante la conversación solamente se tratan temas relacionados con la escuela incluido el boletín de notas. No se discuten la situación en casa ni el ocio de Ahmet. La mala nota de inglés es un tema recurrente durante la conversación. Tanto la profesora como Ahmet y su madre participan activamente en la conversación. La profesora es la iniciadora en la mayoría de los temas de conversación y habla también durante la mayor parte de la conversación. Sin embargo, Ahmet y su madre también toman la iniciativa a veces haciendo preguntas o dando sus opiniones. Por ejemplo, la madre de Ahmet propone el tema de clases particulares, porque piensa que su hijo lo necesita, por lo que ella inicia un tema nuevo.

El profesor no pregunta, explícitamente, si hay alguna duda y tampoco pregunta y si todo está claro, pero siempre pide la opinión de Ahmet si ella dice algo. La profesora también les da a ellos el espacio para decir lo que quieren. La madre no indica que tiene alguna pregunta o que no entiende algo. Esto podría indicar que todos ha entendido bien el uno al otro.

Al partir, la madre da las gracias a la profesora y se dan la mano, como al inicio de la conversación.

## **Parte 2**

Durante cada conversación se enfocó en dos categorías, a saber, las emociones y las actitudes, y la comunicación. Sobre la base de una escala de Likert de cuatro puntos (1 = esto no ocurre hasta 4 = es muy corriente) se indicó en qué medida hay un aspecto particular de una de las dos categorías. Esta clasificación y las puntuaciones son inventados después de analizar las conversaciones. En la categoría 'las emociones y las actitudes' se enfoca en si hay enfado/irritación, preocupación, descompuesto, predominio, interés, compromiso, simpatía y respeto entre los interlocutores. En la otra categoría 'la comunicación' se enfocó si hay comunicación bidireccional, consenso, colaboración, malentendidos, apresurado y conflictos. En el capítulo de los resultados se comparará si los aspectos de ambas categorías pueden tener algo que ver con el origen de los interlocutores.

Las emociones y las actitudes	Ahmet
Enojado/Irritado	2
Preocupado	3
Descompuesto	1
Dominante	1
Interesado	2
Comprometido	3
Simpático	1
Respeto	1

Tabla 7a: las emociones y las actitudes durante la conversación de Ahmet

La comunicación	Ahmet
Comunicación bidireccional	3
Consenso	3
Colaboración	2
Malentendidos	1
Apresurado	1
Conflictos	2

1. Esto no ocurre
2. Esto ocurre algunas veces
3. Esto ocurre varias veces
4. Es muy corriente

Tabla 7b: la forma de comunicarse durante la conversación de Ahmet

En la conversación con la madre de Ahmet hay algunas emociones/actitudes, es decir, la irritación, la preocupación, el interés y el compromiso (véase la tabla 7a). La irritación proviene de Ahmet, ya que su madre le dice algo que no es cierto según él. Entre los otros interlocutores es ninguna irritación. La preocupación aparece varias veces en esta conversación. Tanto el profesor como la madre de Ahmet están preocupados por el nivel de inglés de Ahmet. Ahmet está de acuerdo con el hecho de que tiene que mejorar su inglés, pero parece que él no puede hacer mucho al respecto. La madre de Ahmet está durante la conversación muy interesada y comprometida. Está claro que ella quiere lo mejor para su hijo. Esto también se refleja en el compromiso. Dice literalmente a la profesora: “En todo caso, siempre puedes llamarme”.

Como se puede ver en la tabla 7b, la conversación transcurre muy armonioso en términos de comunicación. Hay comunicación bilateral, todos participan bien, hay una buena interacción entre

todos y no hay malentendidos durante la conversación. El único conflicto menor es lo que ocurre entre la madre y el hijo. El profesor y la madre son muy conformes, ambos quieren que Ahmet saque buenas notas. Esto promueve la cooperación entre ellos con respecto a Ahmet.

#### **4.1.3 La evaluación de la conversación**

Según Anneke la conversación transcurrió bien y está feliz con el resultado. A ella le gustó que la madre estuviera muy interesada y que escuchara bien, por lo que fue fácil discutir todos los temas. Por eso se pudo decir todo lo que quería decir. La profesora tenía la idea de que la madre comprendió todo y estaba de acuerdo con las cosas que decía. También esperaba que esta vez Ahmet escuchase, se esforzará más y prestara más atención, ahora que su madre está al corriente. Podemos decir que la madre de Ahmet ha entendido todo, porque indica que los temas más importantes de la conversación fueron el comportamiento de Ahmet y sus notas. Aunque la madre está satisfecha con la conversación, piensa que fue una lástima que sólo pudiera hablar con el tutor. También le hubiera gustado hablar con otros profesores, para tener una mejor idea del comportamiento de su hijo. “Es un niño cerrado, no lo cuenta todo en casa.”

Como Anneke ha planeado las conversaciones reservando bastante tiempo por cada persona, la conversación podría tardar más de diez minutos y según ella esto era tiempo suficiente para poder discutir todo. La madre de Ahmet pensó esta también muy agradable. “Normalmente diez minutos es demasiado corto, pero la duración de esta conversación era buena.”

Por último, Anneke estuvo satisfecha con la actitud de la madre. No encontró cosas inapropiadas en el comportamiento de la madre. “No se quitó su abrigo, pero eso no me importa. No me preocupa eso, porque sólo se entra por unos minutos y no hace una temperatura agradable aquí.” También la madre de Ahmet estuvo satisfecha con la actitud de Anneke. No encontró ninguna cosa inapropiada.

## **4.2 Manolya**

Fecha: 28-11-2012

Hora: 18.27

Los interlocutores: la profesora Anneke, la madre de Manolya y Manolya

El país natal de la madre: Argelia

El número de años en los Países Bajos: 22 años

Lengua de la conversación: holandés

El nivel del holandés: suficiente / bien

#### **4.2.1 Las expectativas sobre la conversación**

Anneke esperaba que la conversación saliera bien, porque Manolya va bien en clase. El mensaje que Anneke quiere transmitir es que Manolya saca buenas notas y que todo es muy positivo acerca de ella. “Es muy habladora, pero también muy social y divertida para tener en la clase.” Anneke sabe que Manolya se preocupa mucho por sus notas y es muy probable que no esté satisfecha consigo misma. Sin embargo, Anneke quiere que la madre de Manolya sepa que ella está satisfecha de las notas de Manolya. También la madre de Manolya esperaba que la conversación saliera bien. Ella ya sabía más o menos, lo que Anneke le dirá, porque Manolya le cuenta casi todo. Tanto Anneke como la madre de Manolya no esperaban encontrar problemas durante la conversación.

## 4.2.2 La conversación

### Parte 1

El tema	El iniciador	El contenido	¿ Quiénes participan?
1. Bienvenida	La profesora	Todos se saludan y el profesor estrecha la mano de la madre y de la alumna	Los tres
2. Boletín de notas	La profesora	Las notas	Los tres
3. Escuela	La alumna	Un acontecimiento en la clase	Los tres
4. Escuela	La profesora	El sitio en la clase	La profesora y la alumna
5. Escuela	La alumna	Formular preguntas	Los tres
6. Escuela	La profesora	El sitio en la clase	Los tres
7. Escuela	La madre	Clases particulares de matemáticas	Los tres
8. Escuela	La profesora	Prueba escrita para historia	Los tres
9. Escuela	La alumna	Trabajo colectivo	Los tres
10. Escuela	La profesora	El comportamiento en la clase	Los tres
11. Escuela	La profesora	Día benéfica	Los tres
12. Despedida	La profesora	Todos se saludan y el profesor estrecha la mano de la madre y de la alumna	Los tres

Tabla 8: Los temas discutidos en la conversación sobre Manolya

Sobre todo se trataron temas relacionados con la escuela. Sólo al comienzo de la conversación se discute brevemente el boletín de notas. No se discuten la situación en casa, ni el ocio de Manolya. Tanto la profesora como Manolya y su madre participan activamente en la conversación. La profesora es en la mayoría de los temas la iniciadora. Manolya y su madre también toman a veces la iniciativa formulando preguntas o dando sus opiniones. Es evidente que pensaron de antemano lo que querían decir durante la conversación. Esto aparece en la cita siguiente de Manolya: “A propósito, eso es lo que quería decir, por ejemplo, si tenemos que trabajar en grupo, siempre hay alguien que lo hace todo, y el resto solo mira.”

El profesor no pide explícitamente si hay alguna pregunta y si todo está claro, pero debido a que Manolya y su madre siempre responden de una manera adecuadamente, parece que han entendido todo bien y además no indican que no hayan entendido algo.

Al partir, la madre da las gracias a la profesora y se dan la mano, como al inicio de la conversación.

## Parte 2

Las emociones y las actitudes	Manolya
Enojado/Irritado	3
Preocupado	2
Descompuesto	1
Dominante	2
Interesado	2
Comprometido	2
Simpático	1
Respeto	1

Tabla 9a: las emociones y las actitudes durante la conversación de Manolya

La comunicación	Manolya
Comunicación bidireccional	3
Consenso	2
Colaboración	2
Malentendidos	1
Apresurado	1
Conflictos	1

1. Esto no ocurre
2. Esto ocurre algunas veces
3. Esto ocurre varias veces
4. Es muy corriente

Tabla 9b: la forma de comunicarse durante la conversación de Manolya

Como se puede ver en la tabla 9a, hay irritación durante la conversación. Por parte de Manolya y su madre se ponen sobre el tapete primero unas cosas con las que no están de acuerdo y que les irrita a ellas. La irritación no se centra en la profesora, sino en otros profesores. Un profesor parece tener una regla que cuando echa de clase a un alumno, este alumno no puede entrar en la clase la proxima vez. Tanto a la hija como a la madre les parece que eso no es aceptable. La preocupación puede

estar relacionada con la irritación, porque la madre de Manolya quiere que su hija reciba una buena educación. Por eso su interés y compromiso también es muy grande. La profesora expresa su compromiso también, ya que indica que quiere hacer algo en las cosas que Manolya y su madre consideran irritantes. Debido a Manolya y su madre inmediatamente empiezan a decir en qué no están de acuerdo, ellas dominan la conversación un poco.

En términos de calidad, la conversación transcurre bien. No hay ningún malentendido, no hay prisa y todas las interlocutores pueden decir lo que quieren (véase la tabla 9b).

#### **4.2.3 Evaluación de la conversación**

Según Anneke, la conversación transcurrió bien. Tuvo la posibilidad de discutir todo lo que quería decir. Ha comunicado bien el mensaje a la madre, pero espera que Manolya también lo haya escuchado bien que todos están contentas con ella. Anneke era de la opinión que la conversación duraba más tiempo de lo necesario, pero le gustó que la madre de Manolya contara muchas cosas. Por ello resultó que estaba muy comprometida con su hija. La madre de Manolya consideraba la duración de la conversación buena y no tenía más cosas que discutir. No se había enterado de asuntos sorprendentes, pero está satisfecha con la conversación.

A Anneke le parecía agradable la actitud de la madre. “Es muy abierta y participa bien”. No hubo asuntos que le parecieran indecentes. También la madre de Manolya consideró la actitud de Anneke agradable. Le gustó mucho que Anneke escuchase bien y quisiese que ella siguiera adelante con la conversación. No había asuntos que le parecieran indecentes en el comportamiento de Anneke.

#### **4.3 Melek**

Fecha: 28-11-2012

Hora: 18.48

Los interlocutores: la profesora Anneke, la madre de Melek y Melek

El país natal de la madre: Turquía

El número de años en los Países Bajos: 33 años

Lengua de la conversación: holandés

El nivel del holandés: moderado/suficiente



### 4.3.1 Las expectativas sobre la conversación

Anneke esperaba que la conversación saliera bien. Melek es una repetidora y ahora saca muy buenas notas por lo que espera que todos estén satisfechos. También pensaba que Melek querría discutir algunas cosas que han sucedido en la clase o cosas con las que no está feliz, “porque a veces Melek es una pesada.” También la madre de Melek esperaba una buena conversación. Ya se había enterado de que las notas de su hija son buenas. Sí está un poco nerviosa porque va a ser la primera vez que irá a una conversación de padres en la enseñanza secundaria. Normalmente su esposo va a las conversaciones en la escuela, pero esta vez va ella, visto que Melek tiene una tutor femenina. El padre de Melek no puede dar la mano a una mujer, por su religión. Esto indica un cierto grado de adaptación. Los padres de Melek son conscientes de que dar la mano es común en una conversación y por eso tienen eso en cuenta.

Anneke esperaba que la madre y la hermana mayor vinieran a la conversación. La hermana será la traductora durante la conversación, porque la madre no habla muy bien holandés. Anneke no tiene ningún problema con eso, porque ya le pasó antes. No se esperaba encontrar ningún problema durante la conversación. Sin embargo, la madre de Melek considera la lengua holandesa como un problema, ya que no se llevó a su hija mayor. Por lo tanto, ella confía en Melek para la traducción.

### 4.3.2 La conversación

#### Parte 1

El tema	El iniciador	El contenido	¿Quiénes participan?
1. Bienvenida	La profesora	Todos se saludan y el profesor estrecha la mano de la madre y de la alumna	Los tres
2. Boletín de notas	La profesora	Las notas	La profesora y la alumna
3. La escuela	La alumna	Prueba escrito de física	La profesora y la alumna
4. La escuela	La alumna	Un insuficiente en conducta para física	La profesora y la alumna
5. La escuela	La alumna	Prueba escrito de física	La profesora y la alumna
6. La escuela	La profesora	Actitud de estudio a	Los tres

		diferencia del año pasado	
<b>7. La escuela</b>	La madre	Formas de mejorar el inglés	Los tres
<b>8. La escuela</b>	La madre	La hermana mayor (se ve a menudo películas en inglés)	Los tres
<b>9. La escuela</b>	La profesora	Formas de mejorar el inglés	Los tres
<b>10. Casa</b>	La madre	Situación de vida, la composición en casa	Los tres
<b>11. La escuela</b>	La profesora	Prueba escrito de física	La profesora
<b>12. La escuela</b>	La profesora	Educación física	Los tres
<b>13. La escuela</b>	La profesora	El comportamiento	Los tres
<b>14. Despedida</b>	La madre	Todos se saludan y el profesor estrecha la mano de la madre y de la alumna	Los tres

Tabla 10: Los temas discutidos en la conversación sobre Melek

Durante la conversación, se discuten sobre todo temas relacionados con la escuela. El boletín de notas se discute brevemente al principio de la conversación. También se habla de la situación en casa, cuando la madre de Melek pone sobre el tapete que su hija mayor y su esposo y su niño también viven en su casa. Por lo tanto, siempre hay gente en la casa y Melek solamente puede concentrarse en su dormitorio cuando hace sus deberes. No se discuten las actividades para el tiempo libre de Melek.

El comienzo de la conversación es sobre todo un diálogo entre el profesor y la alumna. Sólo cuando Anneke hace una pregunta concreta a la madre, se mezcla en la conversación. La profesora es en la mayoría de los temas la iniciadora. Sin embargo, Melek y su madre toman también la iniciativa a veces.

El profesor pregunta al final de la conversación, de manera explícita, si hay preguntas, a la cual la madre de Melek responde con una pregunta sobre el comportamiento de Melek. Por otra parte, no parece que haya ninguna ambigüedad en la conversación. Hay una buena interacción entre los interlocutores y no hay ninguna indicación de que haya un malentendido.

Al partir, la madre da las gracias a la profesora y se dan la mano, como al inicio de la conversación. Como se mencionó anteriormente, esta forma de saludo y despedida no era un problema para la madre de Melek, ya que es entre mujeres.

## Parte 2

Las emociones y las actitudes	Melek
Enojado/Irritado	2
Preocupado	2
Descompuesto	1
Dominante	1
Interesado	2
Comprometido	2
Simpático	1
Respeto	1

Tabla 11a: las emociones y las actitudes durante la conversación de Melek

La comunicación	Melek
Comunicación bidireccional	3
Consenso	1
Colaboración	1
Malentendidos	1
Apresurado	1
Conflictos	1

1. Esto no ocurre
2. Esto ocurre algunas veces
3. Esto ocurre varias veces
4. Es muy corriente

Tabla 11b: la forma de comunicarse durante la conversación de Melek

**HIER BEN IK GEBLEVEN!! → TABELLEN EN VERWIJZINGEN IN TEKST, DAARNA EVEN CHECKEN OF TABELLEN ALLEMAAL HETZELFDE STAAN, DAN PDF MAKEN!!**

En esta conversación aparecen un número de emociones. Al principio Melek está ligeramente irritado por otro profesor porque una nota no es correcta. De eso viene también la preocupación porque es una repetidora y quiere sacar solamente buenas notas este año. La profesora y su madre no parecen compartir esta preocupación, probablemente porque piensan que todo va a estar bien. Al final de la conversación la madre muestra su interés y compromiso por

preguntando donde vive la profesora y si su hija es amable en clase. En el resto de la conversación hay pocas emociones.

En cuanto a la comunicación, la conversación parece transcurrir sin problemas. Hay comunicación bidireccional y no hay malentendidos. Sin embargo, tampoco hay acuerdo o cooperación. Se escuchan unos a otros y reaccionan entre sí, pero nada más.

#### **4.3.3 Evaluación de la conversación**

Según Anneke la conversación transcurrió bien y superó incluso sus expectativas. Ella se asustó al principio porque la madre había venido sola, por lo que pensó que sólo debería hablar con Melek. Sin embargo, debido a que Anneke comenzó a hacer preguntas concretas a la madre, ella también se puso a participar en la conversación. La madre pudo expresarse razonablemente y parecía entender lo que Anneke decía. Efectivamente, esto resulta ser totalmente cierto, porque la madre indica que lo más importante en la conversación fue que Melek se esforzó mucho. Debido al pobre dominio de la lengua holandesa de la madre, Anneke se alegró de saber que solo había noticias positivas sobre Melek, porque “no sé como la conversación hubiera transcurrido si Melek fuera una mala alumna o si tendríamos que discutir algún problema.” Esto es interesante, porque muestra que Anneke se supone que las noticias negativas pueden conducir a malentendidos.

Anneke tuvo la posibilidad de discutir todo lo que quería decir. También Melek responde a las expectativas. Efectivamente se dio cuenta de algunas cosas con las que no estaba feliz, como el insuficiente en conducta en física.

La madre de Melek también estaba satisfecha con la conversación. No tuvo mas cosas que quería discutir. También entendió todo y las cosas que no entendía las podía preguntar a su hija. A la madre le pareció agradable la actitud de la profesora y no hubo asuntos que le parecieran indecentes durante la conversación. También Anneke consideró la actitud de la madre agradable. Sin embargo, se sintió un poco decepcionada, porque el padre de Melek no vino a la conversación, ya que él no quería o no podía darle la mano a ella.

## 4.4 Melodi

Fecha: 29-11-2012

Hora: 18.53

Los interlocutores: el profesor Bart, el padre de Melodi y Melodi

El país natal de la madre: Turquía

El número de años en los Países Bajos: 32 años

Lengua de la conversación: holandés

El nivel del holandés: bien

### 4.4.1 Las expectativas sobre la conversación

Bart esperaba que la conversación saliese bien. Sabe exactamente lo que quiere decir en la conversación, a saber que Melodi tendrá que esforzarse mejor, que deberá concentrarse mejor en las clases y Bart quiere proponerle que haga un curso de temor al fracaso, porque se siente molesto por ese temor. Tiene curiosidad por la reacción del padre de Melodi a lo que él va a decir, pero espera que se lo tomará bien. Se conocieron una vez en la reunión de padres general y entonces el padre se presentó como un hombre moderno. En esa noche hablaron un momento, de lo que Bart dedujo que hablaba holandés bastante bien. Sin embargo, no se atrevió a decir a ciencia cierta que la comunicación no producirá problemas, “porque entonces era sólo un breve comentario. Puede ser que si tiene que producir más frases y si debe contestar a un nivel más profundo, surgirán algunos bloqueos.” Además de eso, no esperaba encontrar algunos problemas durante la conversación.

El padre de Melodi esperaba que le explicara todo claramente durante la conversación. También esperaba oír que su hija tiene que ser un poco más seria y tranquila en la clase: “ya yo sé, es siempre así.” Tampoco esperaba encontrar problemas durante la conversación.

## 4.4.2 La conversación

### Parte 1

El tema	El iniciador	El contenido	¿Quiénes participan?
1. Bienvenida	El profesor	Todos se saludan y el profesor estrecha la mano del padre y de la alumna	Los tres
2. Boletín de notas	El profesor	Notas	Los tres
3. Escuela	El profesor	El comportamiento	Los tres
4. Escuela	El profesor	Temor al fracaso	Los tres
5. Escuela	El profesor	Concentración durante la clase	El profesor y la alumna
6. Escuela	El profesor	Comprensión del texto	El profesor y la alumna
7. Escuela	El padre	Oportunidades para mejorar el inglés	Los tres
8. Tiempo libre	El padre	El teléfono móvil	El profesor y el padre
9. Escuela	El profesor	Resumen de los temas discutidos	El profesor y el padre
10. Escuela	El profesor	La enseñanza superior	Los tres
11. Escuela	El profesor	Puntos para mejorar	Los tres
12. Escuela	El profesor	El comportamiento	El profesor y el padre
13. Despedida	El padre	Todos se saludan y el profesor estrecha la mano de la madre y de la alumna	Los tres

Tabla 9: Los temas discutidos en la conversación sobre Melodi

Durante la conversación, se discuten sobre todo temas relacionados con la escuela. Se habla sobre el comportamiento de Melodi, sobre el temor al fracaso y algunos puntos en que ella podría mejorar. El boletín de notas se discute brevemente al principio de la conversación. También se habla de las actividades en el tiempo libre de Melodi, cuando el padre pone sobre el tapete que Melodi está demasiado ocupado con su teléfono móvil. No se discute la situación en casa.

El profesor habla durante la mayor parte de la conversación y es también en la mayoría de los temas el iniciador. Sin embargo, el padre toma también la iniciativa unas veces. Por ejemplo, la vez que dice que Melodi tiene que mejorar su inglés, por lo que van a discutir las posibilidades que tiene para mejorar el inglés.

El profesor pregunta al final de la conversación, de manera explícita, si hay preguntas. También verifica algunas veces si el padre entiende todo, preguntando si todo está claro. Esto resulta ser así, porque el padre no indica que haya un malentendido o ambigüedad.

Al partir, el padre da las gracias al profesor. También se dan la mano, como al inicio de la conversación. El padre de Melodi da una amistosa palmada en la espalda a Bart y sigue con una conversación informal.

## Parte 2

	Melodi
Enojado/Irritado	1
Preocupado	2
Descompuesto	1
Dominante	1
Interesado	2
Comprometido	3
Simpático	2
Respeto	1

Table.....

1. Esto no ocurre
2. Esto ocurre algunas veces
3. Esto ocurre varias veces
4. Es muy corriente

	Melodi
Comunicación bidireccional	3
Consenso	3
Colaboración	2
Malentendidos	1
Apresurado	1
Conflictos	1

Table.....

En la conversación, se discuten algunos temas en los que tanto el profesor como el padre son preocupados, es decir, algunos malas notas y el temor al fracaso de Melodi. A través de la preocupación conjunta, ambos están muy involucrados e interesados en sí y Melodi. Se discute el temor de fracaso y el profesor le pregunta cómo Melodi se siente exactamente, por lo que tanto el padre como el profesor pueden empatizar con su situación.

En términos de calidad de la comunicación, la conversación transcurre sin problemas. Porque todos están de acuerdo en las cosas que hay que mejorar, hay una buena cooperación y comunicación mutua. Al final de la conversación, el profesor repite todo, para que no puede surgir malentendidos y todo está claro para todos.

#### **4.4.3 Evaluación de la conversación**

Según Bart, la conversación transcurrió bien. Sin embargo, le pareció que tuvo mucho la palabra, pero según avanzaba la conversación el padre empalmó el tema muy bien algunas veces. Por eso Corno dedujo que entendía bien de qué se trataba en la conversación. También consideró que la duración de la conversación fue buena porque no había más cosas que quería discutir.

También el padre de Melodi está satisfecho con la conversación. Le pareció que Bart había explicado todo claramente y no había más cosas que aún tenían que ser discutidas. Tampoco mencionó algunos asuntos que le parecían indecentes y le pareció agradable la actitud del profesor. También Bart consideró la actitud del padre agradable: “era un hombre agradable, que respondió bien a lo que dije.” Lo único que Bart todavía se preguntaba tras la conversación fue, por qué la madre nunca está. No estuvo en la reunión general de padres y si la madre sigue faltando, por tanto Bart lo preguntará.

#### **4.5 Nuran**

Fecha: 29-11-2012

Hora: 20.53

Los interlocutores: el profesor Bram, el hermano de Nuran y Nuran

El país natal de la madre: Somalia

El número de años en los Países Bajos: 20 años

Lengua de la conversación: holandés

El nivel del holandés: bien



#### 4.5.1 Las expectativas sobre la conversación

Bram tiene algunas cosas que quiere discutir en la conversación. Nuran tiene la ambición de estudiar medicina, pero, para conseguir eso, primero tiene que hacer la enseñanza secundaria preuniversitaria ('vwo' en neerlandés). Para ello necesitará obtener al menos un promedio de siete. Sin embargo, por sus notas mediocres, Bram piensa que esta ambición es demasiado alta y que puede orientar mejor la enseñanza superior no universitaria ('HBO' en neerlandés). "Ella es una alumna típica que se sobreestima a sí misma." Además, a Nuran le faltó motivación durante un tiempo. Esto mejoró un poco, pero todavía no es suficiente para obtener un siete como promedio. Bram quiere discutir la motivación y la ambición de estudiar medicina en la conversación.

El hermano de Nuran tiene la esperanza de oír sobre todo buenas noticias sobre Nuran porque les tiene que traducir a sus padres en casa. También parte de la idea de que escuchará cosas positivas, porque ve lo que está haciendo en casa. "Sin embargo, depende de lo que el profesor dice." Ya ha hablado con el profesor otras veces y confía en su juicio: "lo que ve, en general es correcto." También espera que la conversación vaya a salir bien, porque normalmente Bram le da espacio para objetar. La parte más difícil será traducirles a sus padres lo que se ha discutido. Esto siempre se debe hacer de una manera sutil, porque los padres pueden malinterpretar lo que dice.

Tanto Bram como el hermano de Nuran no esperan encontrar problemas durante la conversación.

## 4.5.2 La conversación

### Parte 1

El tema	El iniciador	El contenido	¿Quiénes participan?
<b>1. Bienvenida</b>	El profesor	Todos se saludan y el profesor estrecha la mano del hermano y de la alumna	Los tres
<b>2. Boletín de notas</b>	El profesor	Notas	Los tres
<b>3. Escuela</b>	El profesor	Motivación	Los tres
<b>4. Escuela</b>	El profesor	Ambición de la enseñanza secundaria preuniversitaria	Los tres
<b>5. Escuela</b>	El profesor	Medicina & otras opciones para estudiar	Los tres
<b>6. Escuela</b>	El profesor	Comentarios de los otros profesores	Los tres
<b>7. Escuela</b>	La alumna	Ambición de la enseñanza secundaria preuniversitaria (la alumna jura que lo va a hacer)	Los tres
<b>8. Despedida</b>	El profesor	Todos se saludan y el profesor estrecha la mano del hermano y de la alumna	Los tres

Tabla 10: Los temas discutidos en la conversación sobre Nuran

Durante la conversación, se discuten sobre todo temas relacionados con la escuela. La ambición de ir a la enseñanza secundaria preuniversitaria y la motivación es el foco de atención en la conversación. El boletín de notas se discute brevemente al principio de la conversación.

El profesor habla la mayor parte de la conversación y es también en la mayoría de los temas el iniciador. Nuran toma la iniciativa de poner sobre el tapete otra vez que está decidido a sacar un promedio de siete para que pueda ir a la enseñanza secundaria preuniversitaria. Tanto el profesor, como Nuran y su hermano participan activamente en todos los temas tratados en la conversación.

El profesor pregunta al final de la conversación, de manera explícita, si hay preguntas. También verifica algunas veces si el hermano entiende todo para preguntarle si entiende lo que quiere decir. Esto resulta ser así, porque el hermano no indica que haya un malentendido o ambigüedad.

Al despedirse, el hermano da las gracias al profesor. También se dan la mano, como al inicio de la conversación.

Parte 2

	Nuran
Enojado/Irritado	1
Preocupado	3
Descompuesto	1
Dominante	2
Interesado	2
Comprometido	2
Simpático	1
Respeto	1

Table.....

1. Esto no ocurre
2. Esto ocurre algunas veces
3. Esto ocurre varias veces
4. Es muy corriente

	Nuran
Comunicación bidireccional	4
Consenso	1
Colaboración	1
Malentendidos	1
Apresurado	1
Conflictos	1

Table.....

Durante esta conversación el profesor muestra su preocupación claramente. Nuran quiere ir al VWO y hacerse médica, pero Bram teme que esto esté por encima de sus posibilidades. Intenta convencerla de que sería prudente evaluar otras posibilidades, pero Nuran no cede ni un solo centímetro. Esto hace que parezca algo dominante, ya que intenta salirse con la suya cada vez. A pesar de ello, Bram intenta mostrar interés e implicación, preguntándole si tiene otros intereses y si realmente no ve otra opción. Esta diferencia de opinión también afecta la comunicación. Sin duda se desarrolla de forma bidireccional, dado que todo el mundo toma el tiempo para responder y cada

persona tiene la palabra mas o menos el mismo tiempo. A pesar de ello no hay ningún tipo de consenso o colaboración. Cuanto más intenta Bram convencer a Nuran, mayor es la convicción con la que ella dice sí ser capaz. Al final el hermano de Nuran parece estar de acuerdo con Bram, pero a pesar de ello acaba diciendo “pero sí pienso que sería capaz..”.

#### **4.5.3 Evaluación de la conversación**

Según Bram la conversación transcurrió bien. Tuvo la posibilidad de discutir todo lo que quería decir y tuvo la idea de que su mensaje llegaba al hermano de Nuran. Sin embargo, al final de la conversación el hermano de Nuran dijo que Nuran tendrá que esforzarse mejor, porque si se esfuerza, sería capaz de hacerlo. Por eso Bram dedujo que seguirá teniendo en mente que Nuran haría la enseñanza secundaria preuniversitaria y medicina. Esto está conforme a lo que dice el hermano de Nuran: “Ya veré que vendrá. Depende de ella misma, pero creo que aprobará. Pero puede ser que no sea así y eso no le gustará.”

El hermano de Nuran está también satisfecho con el transcurso de la conversación. No se había enterado de asuntos sorprendentes, pero le parece difícil traducir en casa porque no es exactamente lo que sus padres quieren oír. Además, le pareció agradable la actitud del profesor. “Ya tuve conversaciones con el mismo profesor y he visto cosas buenas de él.” También Bram consideró la actitud del hermano agradable. Sólo que le habría gustado que hubiera más preguntas de parte del hermano. Ninguno de los dos no encontraron problemas durante la conversación y no hubo asuntos que les parecieran indecentes.

#### **4.6 Sharifa**

Fecha: 29-11-2012

Hora: 21.25

Los interlocutores: el profesor Peter, los padres de Sharifa y Sharifa

El país natal de los padres: Turquía

El número de años en los Países Bajos: 21 años

Lengua de la conversación: holandés

El nivel del holandés: moderado/suficiente

##### **4.6.1 Las expectativas sobre la conversación**

Peter espera que la conversación vaya a salir bien, ya que las notas de Sharifa son bastante buenas. Una conversación en la que sólo se tiene que discutir cosas negativas es en su modo de ver mucho más difícil. El único mensaje que quiere transmitir es que Sharifa tiene que hacer los deberes siempre, porque ahora no hace casi nada. Además, no espera encontrar problemas durante la conversación, porque cree recordar que los padres de Sharifa hablan el holandés bien.

Los padres de Sharifa tampoco esperan encontrar ningún problema. Ellos quieren saber todo acerca de su hija. Quieren saber sus notas, cómo se comporta en clase y lo que ha ocurrido durante la clase.

#### 4.6.2 La conversación

##### Parte 1

El tema	El iniciador	El contenido	¿Quiénes participan?
1. Bienvenida	El profesor	Todos se saludan y el profesor estrecha la mano de los padres y de la alumna	Todos
2. Boletín de notas	El profesor	Las notas	Todos
3. Escuela	El profesor	Los deberes de biología	Todos
4. Escuela	El profesor	Geografía	El profesor y la alumna
5. Escuela	El profesor	Comprensión de la historia	El profesor y la alumna
6. Escuela	La alumna	Estrés por la presión del tiempo	El profesor y la alumna
7. Tiempo libre	El profesor	Peguita extra & pasatiempos	Todos
8. Escuela	El profesor	Deberes	Todos
9. Escuela	El padre	Todos los alumnos deben ser tratados igual	Todos
10. Escuela	El padre	¿Enseñanza secundaria preuniversitaria viable?	El profesor y el padre
11. Escuela	El padre	El comportamiento de los profesores	El profesor y el padre
12. Despedida	El profesor	Todos se saludan y el profesor estrecha la mano de los padres y de la alumna	Todos

Tabla 11: Los temas discutidos en la conversación sobre Sharifa

Durante la conversación, se discuten sobre todo temas relacionados con la escuela. El boletín de notas se discute brevemente al principio de la conversación. También se habla de las actividades en el tiempo libre de Sharifa. El profesor quiere saber si un empleo eventual tiene implicaciones para la conducta de estudio de Sharifa. No parece tener un empleo. No se discute la situación en casa de Sharifa durante la conversación.

El profesor es en la mayoría de los temas el iniciador. La alumna toma la iniciativa para poner sobre el tapete que a veces sufre estrés por la presión del tiempo al realizar los exámenes. También el padre toma la iniciativa algunas veces. La primera vez quiere indicar que todos los alumnos deberían ser tratados iguales. Después pregunta al profesor si la enseñanza secundaria preuniversitaria es viable para Sharifa. Por último toma la iniciativa al decir que los profesores pueden ser bastante estrictos. El profesor y el padre de Sharifa hablan la mayor parte de la conversación. Sharifa y su madre también participan activamente en casi todos los temas, pero permanecen más en el fondo.

El profesor no pregunta de manera explícita si hay preguntas. Sí se tuvo en cuenta malentendidos posibles en la conversación. Cuando el padre de Sharifa dice algo, Peter hace una pregunta de vez en cuando para aclarar unas ambigüedades. Esto se puede ver en la siguiente cita:

Peter: “¿Piensa usted que los profesores no ayudan bien a los alumnos?”

El padre de Sharifa: “No no.”

Peter: “¿O que son demasiado estrictos?”

El padre de Sharifa: “No, no, no es lo que quiero decir, quiero decir que (...)”

También el padre de Sharifa pregunta varias veces si Peter le entiende. Sin embargo, nadie indica explícitamente por propia iniciativa que no entiende algo. Sin embargo, después resulta que Peter todavía tiene algunas cosas que no están del todo claras, en las que entrará más profundamente en la sección de la evaluación.

Al despedirse, el padre da las gracias al profesor. También los padres y el profesor se dan la mano, como al inicio de la conversación.

## Parte 2

	Sharifa
Enojado/Irritado	1
Preocupado	3
Descompuesto	1
Dominante	3
Interesado	3
Comprometido	2
Simpático	2
Respeto	1

Table.....

1. Esto no ocurre
2. Esto ocurre algunas veces
3. Esto ocurre varias veces
4. Es muy corriente

	Sharifa
Comunicación bidireccional	3
Consenso	2
Colaboración	2
Malentendidos	3
Apresurado	1
Conflictos	1

Table.....

Durante esta conversación se observan un número de emociones/actitudes con claridad. A pesar de que la conversación tiene lugar entre cuatro personas, el padre toma una actitud dominante. No deja hablar prácticamente nada a su mujer e hija, y decide varias veces abordar temas que le parecen importantes a él. De hecho dice literalmente que el tiempo le da igual y que no se irá hasta que todo se haya hablado. Los temas que aborda le preocupan a él, y le parecen importantes a él, como por ejemplo que todos los estudiantes deberían ser tratados del mismo modo y que los profesores deberían buscar siempre tiempo para ayudar a estudiantes que piden ayuda adicional. La implicación y el interés que muestran los padres por su hija es muy grande. Quieren saber todo acerca de la situación y consideran de gran importancia que su hija reciba una educación buena. El profesor a su

vez se muestra muy serio e intenta mantener algo de distancia, comunicándose de un modo más formal. Por esta razón se puede decir que es una conversación muy interesante desde el punto de vista de la comunicación. Se observa una comunicación bidireccional, dado que todo el mundo responde a lo que dicen los demás. También hay consenso sobre lo que la hija debería mejorar en el colegio. Sí es cierto que la forma de comunicarse varía, y que hay un número de mal entendidos y cosas que no quedan totalmente claras durante la conversación. Los padres parecen comprender todo, pero por culpa del nivel lingüístico de los padres, Peter no llega a comprender todo.

#### **4.6.3 Evaluación de la conversación**

Peter tiene sentimientos encontrados acerca de la conversación. Por un lado está contento porque ha discutido todo lo que quería decir. Por otra parte, no está completamente satisfecho sobre la conversación. Por la medida en que los padres de Sharifa saben el holandés, la conversación de vez en cuando transcurrió un poco rígida. En varias ocasiones Peter dudó de si lo que decía el padre de Sharifa se refería a él, a otros profesores o mas bien un comentario general. Por eso Peter no siempre le entendió y le pareció agotadora la conversación. También pensaba que la duración de la conversación fue demasiada larga. Debido a que no entendió algunas cosas, él no sabía si era relevante para la conversación. También fue la última conversación del día, así que no podía echar a los padres porque otros padres estaban esperando. Por último, no estaba completamente satisfecho, porque los padres de Sharifa pusieron sobre la tapete “la típica historia de inmigrantes”. Con esto quiere decir que los inmigrantes piensan que pueden alcanzar un nivel más alto solamente estudiando más, mientras que esto no corresponde con la realidad.

Los padres de Sharifa están satisfechos sobre el proceso de la conversación. Discutieron lo que querían. También están satisfechos con el comportamiento de su hija en la escuela. El padre de Sharifa indica que él le dio a entender que todos los profesores deben tratar a los alumnos igual y deben ayudar a todos. No fue un comentario personal a Peter, sino una afirmación en general sobre la actitud de muchos profesores. A diferencia de Peter, el padre está convencido de que Peter ha entendido todo lo que él dijo.

A Peter le pareció agradable la actitud de los padres y abierta y no mencionó asuntos que le parecían indecentes. “¿Inapropiado? No, los dos me dieron la mano.” Esto demuestra que cree que es apropiado dar la mano durante una conversación con los padres. Lo considera una muestra de respeto, pero a la vez como una señal de integración/adaptación, dado que es un saludo típico que



se suele dar antes de una conversación de padres en Holanda. A su vez, también a los padres de Sharifa les parecía agradable la actitud de Peter: “él es un profesor serio.”

#### **4.7 Samuel**

Fecha: 27-11-2012

Hora: 19.19

Los interlocutores: el profesor Johan, los padres de Samuel y Samuel

El país natal de los padres: Aruba

El número de años en los Países Bajos: La madre 21 años y la padre 27 años

Lengua de la conversación: holandés

El nivel del holandés: bien

##### **4.7.1 Las expectativas sobre la conversación**

Debido a Samuel pasó de la enseñanza secundaria preuniversitaria regular a la enseñanza secundaria preuniversitaria bilingüe después de las vacaciones de otoño, Johan no conocía a los padres de Samuel previamente. El mensaje que quiere transmitir es que Samuel sabe un montón, pero que estaba demasiado preocupado con asuntos periféricos. Tendrá que esforzarse mejor, ya que decidió el mismo pasar a la enseñanza secundaria preuniversitaria bilingüe. Johan no esperaba encontrar problemas durante la conversación, porque se preparó bien. También habló mucho con Samuel, así que sabe que Samuel piensa por sí solo. Claramente no sabía cómo iban a reaccionar los padres, aunque esperaba que se sintieran comprometidos con su hijo.

Los padres de Samuel no tienen expectativas altas. Están enterados bien de la situación de su hijo, ya que su hijo comenta mucho acerca de sus notas y lo que pasa en la escuela. También tuvieron que poner su firma cuando Samuel tenía que hacer trabajos de castigo. Ambos padres tienen curiosidad acerca de lo que el profesor tiene que decir y cómo quiere tratar los asuntos. No se esperan encontrar problemas.

## 4.7.2 La conversación

### Parte 1

El tema	El iniciador	El contenido	¿Quiénes participan?
1. Bienvenida	El profesor	Todos se saludan y el profesor estrecha la mano de los padres y del alumno	Todos
2. Boletín de notas	El profesor	Notas	El profesor y los padres
3. Escuela	El profesor	Matemática	Todos
4. Escuela	La madre	Reajuste de las notas	Todos
5. Escuela	El profesor	El comportamiento	El profesor, el alumno y la madre
6. Escuela	El profesor	Deberes	El profesor, el alumno y la madre
7. Escuela	El profesor	La elección de la enseñanza bilingüe	Todos
8. Escuela	El profesor	Clases particulares de matemática	Todos
9. Escuela	El profesor	La enseñanza bilingüe & el programa de las actividades	Todos
10. Escuela	El profesor	Día benéfica	Todos
11. Despedida	El profesor	Todos se saludan y el profesor estrecha la mano de los padres y del alumno	Todos

Tabla 12: Los temas discutidos en la conversación sobre Samuel

Durante la conversación, se discuten sobre todo temas relacionados con la escuela. El boletín de notas se discute brevemente al principio de la conversación. No se habla de la situación en casa y las actividades durante el tiempo libre de Samuel. La elección de Samuel de pasar a la enseñanza bilingüe es el foco de atención en la conversación. Está claro que tiene que esforzarse más, porque el nivel de la enseñanza bilingüe es muy alto. Finalmente promete esforzarse más, puesto que pasar a la enseñanza bilingüe fue su propia elección.

El profesor es en casi todo los temas el iniciador. La madre toma la iniciativa una vez preguntado si las notas de Samuel ya han sido adaptadas. Sus notas de antes de las vacaciones de otoño todavía no se cuentan en el promedio. El profesor y la madre de Samuel hablan la mayor parte de la

conversación. Samuel y su padre también participan activamente en la conversación, pero están más en el fondo.

El profesor pregunta al final de la conversación, de manera explícita, si hay preguntas o comentarios. También dice que los padres de Samuel siempre pueden enviar un correo electrónico si tienen preguntas después.

En la conversación no hay falta de comprensión mutua. Todos reaccionan el uno al otro de una manera correcta y no hay ninguna mención de malentendidos o ambigüedades.

Al despedirse, el profesor le da la mano a los padres y al alumno, como en el inicio de la conversación.

## Parte 2

	Samuel
Enojado/Irritado	1
Preocupado	3
Descompuesto	1
Dominante	1
Interesado	3
Comprometido	3
Simpático	1
Respeto	1

Table.....

1. Esto no ocurre
2. Esto ocurre algunas veces
3. Esto ocurre varias veces
4. Es muy corriente

	Samuel
Comunicación bidireccional	3
Consenso	3
Colaboración	3
Malentendidos	1
Apresurado	1
Conflictos	1

Table.....

En cuanto a las emociones/actitudes se observan principalmente las de preocupación, interés e implicación. La de preocupación, a raíz de que las notas de Samuel no son demasiado buenas, y por culpa de ello no podrá seguir recibiendo enseñanza bilingüe. Esto les preocupa tanto a los profesores como a los padres. Samuel se muestra algo desinteresado, aunque esto también puede ser una muestra típica en un chico de su edad. Los padres muestran mucho interés hacia todo lo relacionado con la escuela; quieren saber exactamente lo que está sucediendo.

La comunicación se desarrolla sin ningún problema. No hay malentendidos y hay una interacción clara entre todos los interlocutores. Está claro que tanto los padres como el profesor desean que a Samuel le vaya bien en el colegio, y que desean lo mejor para él. Esto se nota gracias a la forma en la que están de acuerdo sobre el modo en el que podría mejorar sus notas, y en la forma en la que colaboran; ambos grupos demuestran que están dispuestos a cualquier cosa para asegurar que Samuel saque buenas notas.

#### 4.7.3 Evaluación de la conversación

Johan está bastante satisfecho con la conversación. Tuvo la posibilidad de discutir todo lo que quería decir, pero habría querido dar aún más oportunidad de hablar a Samuel y sus padres. Por desgracia, faltó tiempo para eso. A Johan le pareció muy agradable la actitud de los padres. Escucharon bien y estaba claro que se sentían muy comprometidos con su hijo. Tampoco había asuntos que le parecían indecentes, dice Johan.

Los padres de Samuel están satisfechos también. No se habían enterado de asuntos sorprendentes, pero pensaron que fue una buena conversación. Lo único que no sabían era el programa de actividades de la enseñanza bilingüe. Les gustaba que el profesor hubiere discutido eso. También consideraban la duración de la conversación buena. Pensaban que Johan les dió suficiente espacio

para decir cosas. También consideraron agradable la actitud de Johan y no hubo asuntos que les parecían indecentes en el comportamiento de Johan.

#### **4.8 Zeni**

Fecha: 27-11-2012

Hora: 19.32

Los interlocutores: la profesora Els, la madre de Zeni y Zeni

El país natal de la madre: Somalia

El número de años en los Países Bajos: 14 años

Lengua de la conversación: holandés & somalí

El nivel del holandés: moderado

##### **4.8.1 Las expectativas sobre la conversación**

Els esperaba que la conversación transcurriera bien, ya que Zeni saca buenas notas. En cuanto a su comportamiento, a veces hay problemas, pero Els los atribuye a su edad. Habló con los padres de Zeni dos veces antes, y entonces las conversaciones transcurrieron bien también. Por eso tampoco esperaba encontrar problemas en la conversación.

La madre de Zeni esperaba escuchar cosas que tienen que ver con las notas y el comportamiento de Zeni. Sin embargo, no sabía exactamente lo que Els iba a decir. No esperaba encontrar problemas en la conversación.

## 4.8.2 La conversación

### Parte 1

El tema	El iniciador	El contenido	¿Quiénes participan?
1. Bienvenida	El profesor	Todos se saludan y la profesora estrecha la mano de la madre y del alumno	Todos
2. Boletín de notas	El profesor	Notas	La profesora y la madre
3. Escuela	El profesor	Las opiniones de otros profesores sobre Zeni	Todos
4. Escuela	El profesor	La opinión de tutor sobre Zeni	Todos
5. Escuela	El profesor	Los deberes	Todos
6. Escuela	El profesor	Los objetivos del semestre siguiente	Todos
7. Escuela	El profesor	Día benéfica	La profesora y el alumno
8. Escuela	El alumno	Autorización y cuota por actividades escolares y servicios escolares	Todos
9. Despedida	El profesor	Todos se saludan y la profesora estrecha la mano de la madre y del alumno	Todos

Tabla 13: Los temas discutidos en la conversación sobre Zeni

Durante la conversación, se discuten sobre todo temas relacionados con la escuela. El boletín de notas se discute brevemente al principio de la conversación. No se discuten la situación en casa y las actividades durante el tiempo libre de Zeni.

La profesora habla la mayor parte de la conversación y es en la mayoría de los temas la iniciadora. El alumno toma la iniciativa una vez al afirmar que su madre quiere entregar la autorización para el viaje a Londres. Luego pregunta si la cantidad abonada incluye la contribución voluntario de los padres.

La profesora pregunta al comienzo de la conversación si hay preguntas. Cuando nadie parece tener preguntas, Els se pone a hablar sobre las notas de Zeni. También al final de la conversación Els pregunta explícitamente si hay comentarios o preguntas.

En la conversación hay falta de comprensión, ya que la madre de Zeni indica algunas veces que hay algo que no entiende por su falta de conocimiento de la lengua holandesa. Esto se soluciona debido a Zeni ocasionalmente traduce al somalí. También Els comprueba a veces si la madre lo entiende todo y a veces explicándolo en otras palabras, cuando resulta que la madre de Zeni no ha entendido todo.

Al despedirse, la profesora le da la mano a la madre y al alumno, como en el inicio de la conversación.

## Parte 2

	Zeni
Enojado/Irritado	1
Preocupado	1
Descompuesto	1
Dominante	1
Interesado	2
Comprometido	1
Simpático	1
Respeto	1

Table.....

- 1 Esto no ocurre
- 2 Esto ocurre algunas veces
- 3 Esto ocurre varias veces
- 4 Es muy corriente

	Zeni
Comunicación bilateral	2
Consenso	2
Colaboración	1
Malentendidos	3
Apresurado	1
Conflictos	1

Table.....

El aspecto emocional de esta conversación es muy limitado. Esto tiene que ver principalmente con el hecho de que la madre no habla bien holandés, lo que hace que Els tome la palabra muy a menudo. Esto hace que las emociones de la madre son difíciles de discernir. A Zeni le van bien las cosas en el colegio, lo que hace que no haya ninguna razón por la que preocuparse. La única emoción que se observa claramente es el interés por parte de la profesora, ya que hace preguntas sobre el comportamiento de Zeni en casa.

La conversación demuestra ser algo complicada a nivel comunicativo. La falta de dominio de la lengua Holandesa por parte de la madre, causa un número de malentendidos. La interacción entre ambos falta en ocasiones, en parte porque la madre no consigue expresarse igual de bien siempre. Por esta razón el hijo toma el papel de traductor. Gracias a la paciencia de los profesores y la ayuda de Zeni, consiguen llevar la conversación por un camino positivo, donde los interlocutores al final consiguen entenderse entre ellos.

#### 4.8.3 Evaluación de la conversación

Según Els la conversación transcurrió bien. Tuvo la oportunidad de discutir todo lo que quería decir. Sin embargo, tuvo que comprobar si la madre de Zeni entendió todo, pero se alegraba de Zeni pudiera ayudar de vez en cuando en la traducción. Por eso tiene la idea de que la madre entendió toda la información. Además, no se encontraron problemas durante la conversación. También Els consideró la actitud de la madre agradable y no hubo asuntos que le parecieran indecentes.

También la madre de Zeni está satisfecha con el transcurso de la conversación. La madre consideraba la duración de la conversación buena y no tenía más cosas que discutir. También le pareció agradable la actitud de la profesora. No hubo asuntos que le parecieran indecentes y no se encontraron problemas durante la conversación.



## **4.9 Todos los resultados juntos**

En esta sección, se juntarán todas las conversaciones de padres y se dará una visión general de los resultados.

### **4.9.1. Las expectativas**

Todos los profesores mencionan las notas, el comportamiento y otros asuntos escolares, como algunos acontecimientos en la clase, como objetivo de la conversación. También los padres esperaban que se prestara atención a estos temas en la conversación.

La mayoría de los profesores no esperan encontrar problemas durante la conversación. Solamente Bart no se atrevió a decir a ciencia cierta que la comunicación no iba a producir problemas en la conversación con el padre de Melodi. Según él, puede ser que si el padre tuviera que producir más frases y si debe contestar a un nivel más profundo, surgirían algunos bloqueos. Sin embargo, el padre de Melodi no esperaba encontrar problemas con la comunicación.

Al igual que los profesores, la mayoría de los padres tampoco esperaban encontrar problemas durante la conversación. Solamente la madre de Melek esperaba un problema en la comunicación con Anneke, porque no habla muy bien la lengua holandesa. Sin embargo, Anneke no esperaba encontrar problemas con la comunicación.

### **4.9.2. La conversación**

#### **Parte 1**

En todas las conversaciones se discute el boletín de notas y temas relacionados con la escuela. Solamente durante la conversación de Melek se discute la situación en casa y durante la conversación de Melodi y Sharifa se habla de las actividades durante el tiempo libre de los alumnos. Sin embargo, en todas las tres conversaciones se relacionan estos temas con su conducta de estudio.

En todas las conversaciones el profesor habla la mayor parte del tiempo y también toma la mayoría de las iniciativas para escoger temas de conversación. No obstante, todos los interlocutores participan activamente en todas las conversaciones y también toman iniciativas algunas veces.

En las conversaciones, casi todos los profesores preguntan explícitamente si los padres tienen alguna pregunta. Anneke no lo pregunta en todas sus conversaciones y Peter tampoco lo pregunta explícitamente. Sin embargo, se da espacio a los padres para decir lo que querían.

En algunas conversaciones los profesores se dan cuenta de la falta de comprensión. Els, Peter, Bram y Bart comprueban varias veces si los padres lo han entendido todo. En la conversación de Zeni, Zeni ayuda a su madre traduciendo de vez en cuando. En las otras conversaciones, no hay falta de comprensión, malentendidos o ambigüedades.

## Parte 2

En esta sección se juntan todas las tablas (NUMMERS) para analizar si se puede identificar alguna similitud entre las conversaciones entre padres que provienen de una misma cultura, en cuanto a formas de comunicarse y emociones.

		Conversaciones de padres							
		Ahmet	Manolya	Melek	Melodi	Nuran	Sharifa	Samuel	Zeni
Emociones / Actividades	Enojado/Irritado	2	3	2	1	1	1	1	1
	Preocupado	3	2	2	2	3	3	3	1
	Descompuesto	1	1	1	1	1	1	1	1
	Dominante	1	2	1	1	2	3	1	1
	Interesado	2	2	2	2	2	3	3	2
	Comprometido	3	2	2	3	2	2	3	1
	Simpático	1	1	1	2	1	2	1	1
	Respeto	1	1	1	1	1	1	1	1

Table.....

		Origen		
		Turquía	El mundo árabe	Aruba
Emociones / Actitudes	Enojado/Irritado	1,5	1,7	1
	Preocupado	2,5	2	3
	Descompuesto	1	1	1
	Dominante	1,5	1,7	1
	Interesado	2,25	2	3
	Comprometido	2,5	1,7	3
	Simpático	1,5	1	1
	Respeto	1	1	1

Table.....

1. Esto no ocurre
2. Esto ocurre algunas veces
3. Esto ocurre varias veces
4. Es muy corriente

En ninguna de las conversaciones se observa alguien que pierda la calma. Tampoco hay interlocutores que dicen algo con respeto. Los padres provenientes de Turquía muestran principalmente preocupación, interés y compromiso. En todos los casos la preocupación mostrada tiene que ver con notas malas y otros temas escolares que van mal. Todos los padres muestran mucho interés por sus hijos y como tal un alto compromiso. Quieren saber todo y quieren lo mejor para sus hijos. Los padres que provienen del mundo árabe puntúan relativamente bajo en todo. También ellos muestran principalmente preocupación y compromiso; algo que también en este caso tiene que ver con temas que querrían ver mejorados o las notas malas de sus hijos. El interés se centra principalmente en sus propios hijos.

		Conversaciones de padres							
		Ahmet	Manolya	Melek	Melodi	Nuran	Sharifa	Samuel	Zeni
Comunicación	Comunicación bidireccional	3	3	3	3	4	3	3	2
	Concenso	3	2	1	3	1	2	3	2
	Colaboración	2	2	1	2	1	2	3	1
	Malentendidos	1	1	1	1	1	3	1	3
	Apresurado	1	1	1	1	1	1	1	1
	Conflictos	2	1	1	1	1	1	1	1

Table.....

		Origen		
		Turquía	El mundo árabe	Aruba
<b>Comu nicaci ón</b>	Comunicación bidireccional	3	3	3
	Consenso	2,25	1,7	3
	Colaboración	1,75	1,3	3
	Malentendidos	1,5	1,7	1
	Apresurado	1	1	1
	Conflictos	1,25	1	1

Table.....

1. Esto no ocurre
2. Esto ocurre algunas veces
3. Esto ocurre varias veces
4. Es muy corriente

Los padres provenientes de Turquía puntúan alto en cuanto a la comunicación bidireccional, el consenso y la colaboración. Los profesores y padres están muy de acuerdo, ya que todos desean que los estudiantes saquen buenas notas y que sigan aplicándose lo máximo posible. Esto estimula la colaboración. El interés que muestran los padres por el comportamiento de sus hijos en el colegio ayuda a mejorar la comunicación.

También los padres provenientes del mundo árabe puntúan notablemente en relación a la comunicación bilateral. Otros aspectos en cuanto a formas de comunicarse no se dan o se dan en pocas ocasiones. Es difícil determinar si esto es típico de la cultura del mundo árabe, es que no suceden algunas cosas excepcionales por lo que las conversaciones transcurrieron de una manera tranquila.

Sólo los padres de Samuel son provenientes de Aruba, de modo que es difícil determinar si ciertas actitudes y emociones y la forma de comunicación son típicas de la cultura de Aruba.

#### 4.9.3. Evaluación de la conversación

Casi todos los profesores están satisfechos con el proceso de las conversaciones. Solamente Peter tiene sentimientos encontrados acerca de la conversación. Por la medida en que los padres de Sharifa saben el holandés, la conversación de vez en cuando transcurrió un poco rígido. En varias ocasiones Peter dudó de si Sharifa se refería a él, a otros profesores o más simplemente hacía un comentario más general. Por eso Peter no siempre entendió y la conversación le parecía cansadora. Sin embargo, los padres de Sharifa están satisfechos con el transcurso de la conversación. También los otros padres están satisfechos.

Todos los profesores señalan que los padres escucharon bien. Los padres también tienen la idea de que los profesores les escucharon bien. Tanto a los padres como a los profesores les parecía agradable la actitud del interlocutor. Sólo a Bram le habría gustado que hubieran más preguntas de parte del hermano de Nuran, puesto que había sido más interacción mutua y más intercambio de información.

Por último, todos los padres y los profesores tienen la idea de que todo lo que quisieron discutir, salió en la conversación. La duración de las conversaciones fue siempre suficiente.

#### **4.10 Las conversaciones de padres en general**

En las entrevistas preliminares, se les preguntó a los informantes qué les parecían las conversaciones en general. Se discutirán estos resultados en la presente sección. Los temas no son todos típicos de conversaciones con padres inmigrantes, también se puede ver algunos temas en las conversaciones con los padres autóctonos. Sin embargo, estos temas son interesantes para formar una imagen completa de las conversaciones de padres en el 2 college Cobbenhagenlyceum. Es posible, que de esta manera unos problemas salgan a la luz, que no aparecen en las conversaciones de padres analizados.

##### **4.10.1 La frecuencia y la asistencia**

En el Cobbenhagenlyceum hay conversaciones de padres dos veces al año. Tanto los profesores como las padres consideran esta frecuencia suficiente, porque siempre pueden hacer citas adicionales si hay razón para hacerlo.

A todos los profesores les parece importante hablar con los padres de sus alumnos. Johan dice sobre eso: “Creo que es importante saber si los padres están comprometidos con sus niños.” También los padres consideran importante hablar con el tutor de sus niños. De esta forma se pueden mantener al tanto de todo. La madre de Ahmet dice: “Envío a mis niños a la escuela, pero no sé lo que hacen. Durante una conversación puedo preguntar cualquier cosa.”

Según los profesores los padres inmigrantes no vienen siempre a las conversaciones. En general, siempre viene alguien, pero a veces es un hermano o una hermana mayor. Esto tiene que ver principalmente con el problema de la lengua.

#### **4.10.2 Los temas tratados**

Los temas que los profesores discuten durante una conversación con los padres están casi todos relacionados con la escuela. Se habla siempre sobre las notas, el comportamiento en la clase y sobre acontecimientos específicos en la clase. También los profesores consideran el bienestar de los alumnos un tema importante. Por eso a veces se prestan atención a la casa y los problemas que ocurren allí. Según Els “es importante intercambiar información sobre el niño desde ambas partes.” A los padres les parecen el comportamiento y las notas de sus niños los temas más importantes para discutir en las conversaciones de padres.

Algunos temas difíciles para discutir con los padres inmigrantes son la ambición y el nivel de los niños, según los profesores. Los padres inmigrantes sobreestiman sus niños a menudo.

#### **4.10.3 La satisfacción de los profesores**

En general, los profesores están bastante satisfechos con el transcurso de las conversaciones de padres. Un punto de insatisfacción entre los docentes es que los padres inmigrantes sobreestiman a sus niños a menudo, en contraste con los padres autóctonos. Piensan que sus niños pueden alcanzar un nivel más alto cuando trabajan más. Bart: “Tienen en ese sentido una venda en los ojos. No quieren oír cuando les digo que es poco probable que su niño pueda ir a un nivel educativo más alto. Me da pena destruir la ilusión.” También Bram está de acuerdo con eso: “Los inmigrantes a menudo quieren más de lo que pueden, quieren parecer más inteligentes por lo que todos quieren ser abogado o quieran estudiar medicina. Eso es un problema, ya que piensan que la diferencia entre la enseñanza media de carácter general avanzado (‘havo’ en neerlandés) y la enseñanza secundaria

preuniversitaria ('vwo' en neerlandés) es sólo una media hora de estudiar más y que por lo demás es exactamente igual." Sin embargo, los profesores no saben cómo se podría mejorar eso.

Según los profesores, los padres podrían contribuir a un transcurso mejor de las conversaciones a través de un mejor conocimiento de la lengua holandesa. Debido al conocimiento malo de la lengua holandesa, muchas veces los padres no vienen a las conversaciones o hay falta de comprensión durante la conversación. Además Bart pone sobre la tapete que "tanto el profesor como el padre deben tener una actitud abierta. Es importante estar abierto hacia las diferentes culturas."

#### **4.10.4 La satisfacción de los padres**

Los padres están en general muy contentos con las conversaciones de padres. Las madres de Ahmet y Manolya piensan que es una lástima que sólo pueden hablar con el tutor. También les gustaría hablar con otros profesores, para tener una mejor idea del comportamiento de su niños. Además de eso, los padres no mencionaron puntos para mejorar.

#### **4.10.5 La duración**

Todos los profesores creen que diez minutos es demasiado corto para una conversación de padres. Anneke: "Pienso que diez minutos es demasiado corto. Cuando tienes quince minutos no se estresan y se puede discutir todo en tranquilidad." Ninguno de los profesores se atiene a las prescritas diez minutos.

Sin embargo, a la mayoría de los padres les parece bien diez minutos. Sólo en el caso de las malas noticias o cuando se deben discutir problemas, diez minutos les parecen demasiado corto.

#### **4.10.6 El ambiente**

En general todos los profesores consideran agradable el ambiente durante las conversaciones. Johan indica que el ambiente puede ser menos agradable a veces, "Sin embargo, eso no se aplica específicamente a los padres inmigrantes, eso también puede ocurrir durante conversaciones con los padres autóctones." Además a los padres les parecía agradable el ambiente de las conversaciones.

#### **4.10.7 La comprensión auditiva**

La mayoría de los padres y de los profesores piensan que los interlocutores se escucharon bien mutuamente durante las conversaciones. Algunos padres indican que el profesor les da el espacio para que contribuyan a la conversación.

#### **4.10.8 Los comportamientos y el grado de adaptación**

La mayoría de los profesores indica que no se adapta durante una conversación con un padre inmigrante. Johan sí se adapta: “Yo sé que tienen una cultura diferente, una etiqueta diferente, conque me adapto a eso. Un ejemplo es dar una mano, tienes que tener cuidado con eso siempre.” También Bart y Els respetan cuando alguien no quiere dar la mano. Sin embargo, tanto a Anneke como a Peter les parece maleducado y inapropiado no dar la mano, porque consideran un signo de respeto y decencia (aunque es típicamente holandés). Anneke dice sobre eso: “No me dio la mano, marchó directamente a dentro. Tuve una sensación extraña a causa de eso.” Peter está de acuerdo con eso: “Me molesta si los padres no quieren darme la mano. Entonces incluso me entran ganas de decir que salgan. Sin embargo, tengo menos problemas con eso que las profesoras que no les dan la mano a las mujeres más a menudo. A mí me parece muy maleducado. Si voy a una mezquita y no me quito los zapatos, ellos dicen también que no puedo hacer eso.” Esta comparación muestra que él considera dar una mano extremadamente importante. De hecho hay un conflicto entre la cultura de Islam de ‘fuera’ Holanda y la cultura holandesa que se enseña en las escuelas y que la mayoría de los profesores consideran como importantes.

Otros comportamientos que los profesores califican de inapropiados incluye el tono de llamada de un teléfono y masticar chicle durante la conversación.

La mayoría de los padres también indica que no se adapta durante una conversación. Sólo la madre de Zeni dice adaptarse hablando en holandés. También prácticamente ningún padre mencionó por propia iniciativa algo que se considera como inapropiado. Sólo el padre de Sharifa dijo que es importante que tanto el profesor y los padres se respeten mutuamente.



#### **4.10.9 La presencia de un intérprete**

Sucede a menudo que un intérprete está presente durante las conversaciones. Esto es casi siempre un miembro de la familia, como el hijo o la hija mayor. En general, los docentes consideran conveniente que los padres que no hablan el holandés suficiente traigan a alguien. Pues contribuye a una comprensión mutua y ayuda a evitar malentendidos. Sin embargo, traducir tiene una desventaja también. A Bart no le gusta en absoluto el que se traduzca la conversación, “porque no está seguro de si todo queda claro”.

En caso de extrema necesidad la escuela solicita un intérprete profesional. Sin embargo, esto sólo ocurre si se trata de una conversación muy difícil en que se debe transmitir malas noticias.

## 5. DISCUSIÓN Y CONCLUSIÓN

La pregunta principal a la que esta tesina se centrará es: ¿Cómo transcurre la comunicación entre los padres inmigrantes y los profesores autóctonos durante las conversaciones de padres y cómo se puede, si hace falta, mejorarla? Para poder contestar a esta pregunta principal, también se formularon algunas subpreguntas. En este capítulo se trata de responder a estas subpreguntas, para que la pregunta principal pueda ser contestada.

### 5.1. ¿Qué expectativas tienen los profesores y los padres de las conversaciones de padres y en qué medida coinciden estas expectativas?

De las conversaciones analizadas muestran que tanto los profesores como los padres esperan que preste atención a las notas, el comportamiento y otros asuntos escolares, como algunos acontecimientos en la clase, como objetivo en la conversación. También se considera el bienestar de los alumnos un tema importante. Por eso a veces se discute la situación en casa y los problemas eventuales que ocurren allí. La investigación previa también muestra que discutir el progreso del niño es el tema de conversación más importante para dos tercios de las escuelas (Nieuwenbroek 2000).

Tanto los padres como los profesores indican que no esperan encontrar problemas durante la conversación. Lo único que se menciona como un problema eventual es un problema en la comunicación. Esto coincide con investigaciones previas, que muestran también que los profesores han indicado los problemas de idioma entre padres inmigrantes como el principal problema. El conocimiento insuficiente de la lengua holandesa puede causar frustración entre los profesores (Booijink 2007).

Se puede concluir que los padres y los profesores están bastante en la misma onda en términos de las expectativas sobre las conversaciones de padres.

### 5.2. ¿Cómo transcurren las conversaciones de padres?

En el estudio, se analizó el contenido y la estructura de las conversaciones de padres. Se comprobó qué temas se han discutido en la conversación. También se examinó la contribución de los interlocutores a la conversación y quién tomó la mayoría de iniciativas para los temas de la

conversación. Además se comprueba si el profesor pide explícitamente a los padres si tiene alguna pregunta o tiene en cuenta cualquier malentendido.

En todas las conversaciones se tratan el boletín de notas y otros temas relacionados con la escuela. Solamente en algunas conversaciones se discuten la situación en casa y el ocio del niño. Las investigaciones previas muestran también que en conversaciones de diez minutos se discute sobre todo el boletín de notas y el progreso y el comportamiento del alumno (Booijink 2007; Nieuwenbroek 2000). Además Booijink (2007) indica que los profesores en su estudio también preguntaron muy poco sobre la situación en casa. Sin embargo, una buena educación se beneficia de información de fondo sobre la situación en casa del alumno (Booijink 2007; Desforges & Abouchar 2003; Epstein 1995; Van der Schaaf & Van den Berg 2009; Smit, Driessen & Doesborgh 2005).

En todas las conversaciones el profesor habla la mayor parte del tiempo y también toma la mayoría de las iniciativas en cuanto a los temas de conversación. No obstante, todos los interlocutores participan activamente en todas las conversaciones y también toman iniciativas unas veces. El estudio de Booijink (2007) muestra también que los profesores hablan la mayor parte del tiempo y toman la mayoría de las iniciativas en cuanto a los temas de conversación. Los profesores tomaron la dirección claramente en el estudio, por lo que Booijink (2007) tenía la impresión de que había poco espacio para la participación de los padres. Sin embargo, en este estudio los profesores les dan espacio a los padres para participar en la conversación. Esta diferencia se puede atribuir al hecho de que ninguno de los profesores se atiene a los prescritos diez minutos. La duración de las conversaciones fue suficiente para que cedan la palabra a los padres. Sin embargo, la diferencia también puede ser pura casualidad.

En las conversaciones, casi todos los profesores preguntan explícitamente si los padres tienen alguna pregunta. También se dan cuenta de la falta de comprensión. Los profesores comprueban varias veces si los padres han entendido todo. Esto es positivo, dado las barreras lingüísticas son el principal problema durante las conversaciones de padres. Por eso es muy importante que se esfuercen para evitar los malentendidos en lo posible (Booijink 2007; Ryckaert 2005).

También se analiza las emociones utilizadas y aspectos de la comunicación. En ninguna conversación, hay alguien que estaba desquiciado. En las conversaciones no parece haber ninguna razón para desquiciarse. Esto podría tener algo que ver con el hecho de que la mayoría de los padres vienen de un país donde existe una cultura colectiva. En estas culturas, decir lo que piensa, no está

apreciado. Creen que es mejor no decir nada que ofender alguien (Hofstede 2005). Tampoco hay interlocutores que dicen algo con respeto, lo que puede indicar que todos ven a los demás como iguales y que no existe una jerarquía (aparente). Los padres provenientes de Turquía muestran principalmente preocupación, interés y compromiso. En todos los casos la preocupación mostrada tiene que ver con notas malas y otros temas escolares que van mal. Todos los padres muestran mucho interés por sus hijos y como tal un alto compromiso. Quieren saber todo y quieren lo mejor para sus hijos. En cuanto a comunicación, puntúan alto en comunicación bidireccional, consenso y colaboración. Los profesores y padres comparten la misma opinión, desean todos que los estudiantes saquen buenas notas y que lo sigan haciendo lo mejor posible. Esto estimula la colaboración.

Los padres que provienen del mundo árabe puntúan relativamente bajo en todo. También ellos muestran principalmente preocupación y compromiso; algo que también en este caso tiene que ver con temas que querrían ver mejorados o las notas malas de sus hijos. El interés se centra principalmente en sus propios hijos. En cuanto a la comunicación se pueden destacar menos cosas durante estas conversaciones. Sin duda se observan muestras de comunicación bidireccional, pero los otros aspectos relacionados a la comunicación se notan menos. Esto tiene que ver principalmente con el hecho de que las conversaciones han ido bien y no hay conflictos, malentendidos o apresuramiento.

Tanto en una conversación con padres Turcos como en una conversación con padres provenientes del mundo árabe, se observa que los estudiantes llegan a criticar a los profesores durante la conversación. Esto es un dato interesante, dado que tanto Turquía como el mundo árabe tienen una puntuación alta en la dimensión ‘distancia al poder’, que significa que nunca se deben criticar a un profesor (Hofstede 1986). Holanda puntúa bajo en este aspecto, donde no se considera algo negativo criticar a un profesor, lo que podría indicar que estos niños están integrados en la cultura holandesa.

### **5.3. ¿Cómo juzgan los profesores y los padres estas conversaciones después de haberlas tenido?**

Salvo un profesor, todos los profesores están satisfechos con el transcurso de las conversaciones. También los padres están contentos. En este estudio, tanto los profesores como los padres indican en la evaluación que los interlocutores se escucharon bien mutuamente durante las conversaciones.

Además a los profesores y a los padres les parecía agradable la actitud del interlocutor. Los profesores y los padres también consideran el ambiente como positivo. El estudio de Booijink (2007) también muestra que a gran mayoría de los padres están satisfechos con las conversaciones. La satisfacción también puede ser debido a la claridad de antemano. Los padres y los profesores comparten las mismas expectativas sobre las conversaciones. Esto está de acuerdo con la cuarta dimensión 'evasión de la incertidumbre' (Hofstede 2005), que muestra que la comunicación poco clara puede llevar a la confusión y el estrés.

Los padres inmigrantes se sienten bien al estar informados. También a los padres inmigrantes les parece agradables que los profesores tomen tiempo para conversar y que puedan preguntar cualquier cosa y que puedan recibir una respuesta extensa. Las observaciones de Booijink (2007) muestran que los profesores suelen ser muy entusiastas y apasionados a la hora de informar a los padres inmigrantes. Este estudio muestra también que los profesores consideran importante informar bien a los padres acerca de su niño. Esto se puede relacionar también a una dimensión de Hofstede (2005), es decir la dimensión 'distancia al poder'. En la cultura holandesa hay una distancia al poder baja, en la que la comunicación es siempre directa y participativa. Los profesores consideran los padres como iguales y quieren colaborar con ellos para ofrecer una buena educación al niño.

Por último, todos los padres y los profesores tienen la idea de que todo lo que quisieron discutir, salió en la conversación. La duración de las conversaciones fue suficiente cada vez. Por lo demás, ninguno de los profesores se atiene a las prescritas diez minutos, porque según ellos es demasiado corto para una conversación con los padres. Esto también se demuestra en investigaciones previas: Nieuwenbroek (2000) indica que diez minutos es suficiente tiempo para que los profesores puedan comunicarlas a los padres cómo ven al niño, pero no es suficiente para discutir algunos problemas graves. Una conversación de diez minutos puede ser un tipo de preparación en la que el profesor indica qué cosas no van bien. El problema real se puede discutir mejor en otra conversación. La investigación de Booijink (2007) muestra que algunos padres inmigrantes piensan que las conversaciones son demasiado apresurado por el espacio de tiempo limitado de diez minutos.

Los profesores también expresaron sus opiniones en este estudio sobre las conversaciones con padres inmigrantes en general.

A los profesores en la investigación de Booijink (2007) les resulta molesto cuando los padres inmigrantes cooperan poco porque niegan los problemas, están pocos interesados o no cumplen sus

acuerdos. También el conocimiento insuficiente de la lengua holandesa está causando frustración entre los profesores. Especialmente si el padre no lleva un intérprete. Este estudio muestra que negar los problemas también es el principal punto de insatisfacción de los profesores. Según los profesores, los padres inmigrantes a veces sobreestiman a sus niños y no quieren ver que un nivel más alto no es posible para su niño. Piensan que sus niños pueden alcanzar un nivel más alto estudiando un poco más, mientras que no lo es la realidad. Un profesor indica este problema incluso como “la típica historia de inmigrantes”. Investigaciones previas muestran que este no es un fenómeno desconocido. Los padres inmigrantes y también sus hijos tienen en general relativamente altas aspiraciones. Trabajar duro en la escuela, dar un buen rendimiento escolar, completar un estudio superior y a continuación ser coronado de éxito, es para la mayoría de los inmigrantes un objetivo central. La educación tiene para eso una función instrumental, es decir, como un medio para el éxito (Coenen 2001; Driessen 2005; Lacante et al. 2007; Smit & Driessen 2002; Smit, Driessen & Doesborgh 2005; Van der Veen, 2001). Muchas veces estas aspiraciones altas no son realistas, por lo que los niños pueden experimentar una fuerte presión de rendimiento (Smit & Driessen 2002).

También los padres expresaron sus opiniones sobre las conversaciones de padres en general. Algunos padres piensan que es una lástima que sólo pueden hablar con el tutor. También les gustaría hablar con otros profesores, para tener una mejor idea del comportamiento de sus niños. Además de eso, los padres no mencionaron puntos para mejorar. Esto podría tener algo que ver con el hecho de que la mayoría de los padres vienen de un país donde existe una cultura colectiva. En estas culturas, decir lo que piensa, no está apreciado. Creen que es mejor no decir nada que ofender alguien (Hofstede 2005).

## 6. RECOMENDACIONES

Con motivo de este estudio se pueden hacer algunas recomendaciones para mejorar la comunicación con los padres inmigrantes. Se hacen recomendaciones tanto para los padres como para los profesores.

La investigación ha demostrado que las conversaciones de padres transcurren bastante bien en general. Sin embargo, se podría sacar más provecho de ellas. Para un buen transcurso de la comunicación se necesita intercambio mutuo. Es necesario que ambos interlocutores tengan la oportunidad de expresarse. De los resultados se deduce que la comunicación en la situación actual, mayormente esta realizada por parte de los profesores. Por ello puede surgir el problema de que la conversación se hace más bien una transferencia de información, en vez de un intercambio mutuo. Compromiso, una actitud abierta y escuchar con atención por parte de tanto los padres, como por parte los profesores, es muy importante. Este estudio ha demostrado que, en particular, una actitud abierta es muy importante. Los prejuicios pueden afectar a la conversación de una manera negativa. Es importante que los profesores y los padres reconozcan la opinión del otro y demuestren que respetan eso, de modo que se puedan discutir de manera tranquila y desde perspectivas diferentes.

Los profesores han indicado los problemas de idioma entre padres inmigrantes como el principal problema. El principal consejo que se puede dar a los padres inmigrantes, es que se puede lograr una mejor comunicación cuando los padres indican claramente si ellos no entienden algo. Cuando el padre tiene poco conocimiento de la lengua holandesa, es aconsejable traer a alguien que pueda traducir. Esto contribuye a la comprensión mutua y ayuda a evitar malentendidos. Sin embargo, se debe estar seguro de que el intérprete traduce todo bien. Por último, es de importancia que los padres indiquen cuándo quieren hablar de un tema determinado o cuándo tienen alguna pregunta.

Evidentemente también se pueden dar consejos a los profesores que entran en una conversación con los padres inmigrantes. Los profesores deben encargarse de que tengan los objetivos claros de antemano y una buena preparación. Esto lleva a claridad para ambas partes. También es importante que los profesores comprueben que los padres han entendido todo. Pueden hacer esto no sólo preguntando a los padres si lo han entendido todo, sino también haciendo repetir a los padres lo que el profesor les dijo. Además, es muy importante que los padres mismos tengan el espacio para contar y hacer preguntas (Autar 2003; Nieuwenbroek 2000; Ryckaert 2005). Esto se puede estimular

preguntando siempre la opinión del padre. Una duración más larga de la conversación también puede estimular la iniciativa de los padres. Esto asegura que los padres tienen la idea de que tienen suficiente espacio para participar activamente en la conversación.

A los padres les resulta agradable hablar con otros profesores a parte del tutor para tener una mejor idea del comportamiento de sus niños. Dado que esto no siempre es factible, puede ser una solución discutir las opiniones de otros profesores sobre el alumno durante una conversación con los padres. También es aconsejable responder favorablemente a conversaciones adicionales. Por ejemplo, dé espacio para las conversaciones adicionales incluyendo un tiempo fijo cada mes o tome el tiempo para llamar a los padres por teléfono.

Por último, es recomendable que los profesores adopten una posición clara hacia los padres sobre la importancia de dominar la lengua holandesa para la cooperación. Para aclarar a los padres que una buena cooperación con el profesor es beneficioso para el niño, puede motivar a los padres a que sigan un curso en la lengua holandesa. Al mismo tiempo se puede aclarar a los padres que el conocimiento de esta lengua no tiene que ser perfecto, pero se puede llegar lejos con un poco de esfuerzo frecuente.



## 7. EVALUACIÓN

En este estudio, hay unas limitaciones por las que se recomienda investigaciones adicionales. En este estudio se eligió un método de investigación cualitativa y cuantitativa, en que se transcribieron y se analizaron entrevistas y las conversaciones. De esta manera, no se puede prevenir un cierto grado de interpretación subjetiva. Haciendo leer a los participantes el análisis, las transcripciones y la conclusión después, se puede evitar este grado de interpretación propia. Además, un segundo lector objetivo puede ayudar a evitar esta interpretación.

Además, el método utilizado es bastante trabajoso, por lo que el número de conversaciones analizadas fue limitado. Esto complica la determinación de las relaciones entre las conclusiones. También se pueden sacar conclusiones más fundadas usando un mayor número de conversaciones. Por eso se recomienda un estudio más amplio.

Además, este estudio sólo examina las conversaciones con padres inmigrantes. Una comparación entre el transcurso de las conversaciones con padres inmigrantes y el transcurso de las conversaciones con los padres autóctonos sería una adición interesante. Curiosamente en las entrevistas, algunos profesores indicaron que no hubo diferencias entre los padres inmigrantes y los padres autóctonos o que su origen étnico no ha jugado ningún papel en un tema en particular. Sería interesante averiguar si esto realmente es así.

A pesar de las limitaciones, este estudio es interesante porque da una buena imagen del transcurso de las conversaciones con padres inmigrantes, por lo que se podría hacer recomendaciones para mejorar la comunicación durante las conversaciones de ese tipo.

## 8. BIBLIOGRAFÍA

Autar, K., 'Communiceren met allochtone ouders', *Velon* (2002) nr. 4 (november).

Autar, K., 'Tedere ouder telt', *SBM* (2003) nr 10.

Azghari, Y., *Cultuurbepaalde communicatie*, Den Haag: Boom Uitgevers 2005.

Azghari, Y., *Aan de slag met diversiteit: effectief communiceren met verschillende culturen*, Barneveld: Nelissen 2009.

Braster, J., *De Kern van Casestudy's*, Van Gorcum & Comp: Assen 2000.

Booijink, M., *Onderzoeksrapport Terug naar de basis: communicatie tussen leerkrachten en allochtone ouders in het primair onderwijs*, Leiden: Universiteit Leiden 2007a.

Booijink, M., *Handreiking Terug naar de basis: mogelijkheden voor het verbeteren van de communicatie tussen leerkrachten en allochtone ouders in het primair onderwijs*, Leiden: Universiteit Leiden 2007b.

Caldwell-Harris, C.L. & Ayciçeđi-Dinn, A., 'Emotion and lying in a non-native language', *International Journal of Psychophysiology* 71 (2009), pp. 193-204.

Coenen, L., *Word niet zoals wij!* De veranderende betekenis van onderwijs bij Turkse gezinnen in Nederland, Amsterdam: Het Spinhuis 2001.

Desforges, C. & Abouchaar, A., *The Impact of Parental Involvement, Parental Support and Family Education on Pupil Achievements and Adjustment: A Literature Review*. London: Department for Education and Skills 2003.

Driessen, G., 'De totstandkoming van de adviezen voortgezet onderwijs: Invloeden van thuis en school', *Pedagogiek* 25 (2005) nr. 4, pp. 279-298.

Elzinga, A. & Van Teeseling, I., 'School & ouders. Contact zonder conflict', *J/M voor*

Ouders, september 2004. Geraadpleegd via <http://www.jmouders.nl/Nieuwsartikelpagina/Schoolouders.-Contact-zonder-conflict.htm>

Emmelot, Y., *Tienminutengesprekken in het primair onderwijs*, Amsterdam: SCO-Kohnstamm Instituut 2004.

Epstein, J., 'School/family/community partnerships: Caring for the children we share', *Phi Delta Kappan* 76 (1995), pp. 701-712.

Fowler, S. & Blohm, J., 'An analysis of methods for intercultural training', in: Landis, D., Bennett, J., & Bennett, M. (Eds.), *Handbook of intercultural training*, 3e editie, Thousand Oaks, CA: SAGE Publications 2004, pp. 37-85.

Hofstede, G., Cultural differences in teaching and learning, *International Journal of Intercultural Relations* 10 (1986) Issue 3, pp. 301–320.

Hofstede, G., *Cultures and organizations: software of the mind*, 2<sup>nd</sup> ed., McGraw-Hill, London 2005.

Holliday et al., *Intercultural communication*, New York/Oxon: Routledge 2010.

Lacante, M., Almaci, M., Van Esbroeck, R., Lens, W., & De Metsenaere, M., *Allochtonen in het hoger onderwijs: Onderzoek naar factoren van studiekeuze en studiesucces bij allochtone eerstejaarsstudenten in het hoger onderwijs*. Brussel/Leuven: Vrije Universiteit Brussel/Katholieke Universiteit Leuven 2007.

Leeman, Y. & Veen, A., *Interculturele communicatie in het onderwijs*, TWCM/Het Spinhuis/SCO-Kohnstamm Instituut, Amsterdam 1996.

Klaassen, C., *Scholen op weg naar educatief partnerschap met ouders*, Nijmegen: Radboud Universiteit 2008.

Nieuwenbroek, A., *Het tienminutengesprek met ouders*, 's Hertogenbosch: KPC Groep 2000.

Overmaat, M. & Ledoux, G., *School- en klaskenmerken basisonderwijs en speciaal onderwijs. Het primair onderwijs in kaart gebracht*, Amsterdam: sco-Ki 1996.

Pinto, D., *Interculturele communicatie: een stap verder*, Houten: Bohn Stafleu Van Loghum 2007.

Ryckaert, L., *Omgaan met ouders. Een praktische handleiding in gespreks- en communicatietechnieken voor leerkrachten*, Leuven: LannooCampus 2005.

Schaaf, N. van der, & Berg, T. van den, *Onderbetrokkenheid in de brede school. Een literatuuronderzoek naar effectieve manieren om het ontwikkelings-ondersteunend gedrag van ouders te stimuleren*, Groningen: Lectoraat Integraal Jeugdbeleid 2009.

Schermer, K., *Interculturele samenwerking en communicatie*, Groningen: Noordhoff 2008.

Shadid, W. A., 'Interculturele communicatie', in: R. Penninx, H. Meunsterman & H. Entzinger., *Etnische minderheden en de multiculturele samenleving*, Groningen: Wolters-Noordhoff 1998, pp. 137-168.

Shadid, W.A., 'Culturele diversiteit en interculturele communicatie', in: Veghel, H. van, *Waarden onder de meetlat. Het Europese waardenonderzoek in discussie*, Tilburg: Damon 2002, pp. 95-106.

Shadid, W.A., *Grondslagen van interculturele communicatie: studieveld en werkterrein*, Deventer: uitgeverij Kluwer 2007.

Smit, F. & Driessen, G., *Allochtone ouders en de pedagogische functie van de basisschool*, Nijmegen: ITS 2002.

Smit, F., Driessen, G., & Doesborgh, J., *Opvattingen van allochtone ouders over onderwijs: Tussen wens en realiteit*, Nijmegen: Instituut voor Toegepaste Sociale Wetenschappen 2005.

Van der Veen, H., *Successful Turkish and Moroccan students in the Netherlands*, Amsterdam: Universiteit van Amsterdam 2001.

Wisman, R., 'Het tienminutengesprek' *Het Onderwijsblad* (2010) nr 2 (30 januari), pp. 18-19.