



Àrea: Primària-Secundària

Evaluación de la entrevista maestro-padres en el contexto escolar desde una perspectiva relacional y emocional

Autors: Antoni Giner Tarrida¹

Nom del departament/grup i institució: Psicopedagog del Departament d'Educació / Tècnic de Formació de l'Institut de Ciències de l'Educació de la Universitat de Barcelona

Dades de contacte: antoniginer@ub.edu / 679977919

Resum

La recerca que es presenta en aquest article té com a objectiu saber quines emocions i sentiments es movilitzen a l'hora de fer una entrevista entre pares i mestres, essent aquesta una de les principals eines de col.laboració entre l'escola i la família. Es va escollir l'entrevista perquè és un dels moments més significatius d'aquest joc relacional i útil.

Mirant tota la bibliografia que hi ha al respecte, ens trobem que un dels temes que no es toca són les emocions i els sentiments que apareixen, tan abans com durant i després de l'entrevista. El repte d'aquesta recerca ha estat la dificultat de treballar un tema tan difícil com les emocions i els sentiments, la gran dispersió que aquest tema genera i la poca investigació que hi ha al respecte.

Text

1. Introducció

Esta investigación parte de los propios maestros, de su vivencia personal, y les es devuelta, puesto que son los profesionales que deberán saber gestionar las emociones que se pueden dar durante la misma.

En la actualidad, una de las funciones importantes en el trabajo tutorial del maestro es la entrevista con las familias, un momento de suma importancia en la definición de la relación. Si bien antes era un espacio de reconocimiento profesional por parte

¹ Los integrantes del equipo de investigación responsable del estudio fueron: Paty Prado, Toia Castella, Antoni Giner i M^a Àngels Lloret.



de la familia hacia el docente, en el que los roles de cada parte estaban muy claros, hoy en día este reconocimiento está en juego a cada momento y la definición de dichos roles se tiene que construir constantemente, ya sea de forma consciente o inconsciente. Todo ello despierta un amplio abanico de emociones y sentimientos que muchas veces cuesta reconocer y saber canalizar.

El modelo sistémico, del cual partimos en esta investigación, aporta una mirada amplia que nos permite entender mejor qué es lo que está sucediendo en este complicado engranaje de dos sistemas importantes para la sociedad como son la escuela y la familia.

La dificultad de relación entre ellos se da porque el no reconocimiento y la descalificación, muchas veces mutua, llevan inevitablemente asociados sentimientos y emociones. Estas emociones y sentimientos subyacentes y muchas veces ignorados, influyen y determinan el resultado de las entrevistas. El no reconocimiento de estos sentimientos y el no gestionarlos de manera útil y adecuada deriva en situaciones que provocan esterilidad y hostilidad en las relaciones familia-escuela.

2. Justificación teórica

Para acercarnos a los sentimientos, a su definición y la importancia que tienen en la vida del ser humano y poder trabajar de forma organizada, hemos adoptado las formulaciones propuestas por Marina (1998), quien aporta un recorrido desde la génesis de los sentimientos y las emociones hasta su clasificación y el papel que desempeñan en las relaciones humanas.

Las emociones son universales, y se pueden reconocer fácilmente; lo que ya no es tan fácil es saber la razón de su aparición. Estas razones dependen de: a) un orden cultural donde se promueve algún sentimiento y se prohíben otros, b) el momento histórico que determina esa cultura, y c) las experiencias personales que se han vivido y que han configurado una estructura a través de la cual se interpreta cada situación y circunstancia.

Con estos tres aspectos se construye una interpretación de la realidad, la percepción de la realidad es una interpretación de la misma, por lo que es posible considerar que el cambio puede no estar en las situaciones únicamente sino en el cómo las interpretamos y como respondemos ante ellas.

Howard Gardner (1998) nos habló, de la inteligencia intrapersonal e inteligencia interpersonal dentro de su teoría de las inteligencias múltiples; pero fue Goleman (1999) quien las popularizó con el concepto de inteligencia emocional, definiéndolo como la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos, los sentimientos de los demás, motivarnos y manejar adecuadamente las relaciones que sostenemos con los demás y con nosotros mismos. Según Goleman esta capacidad presenta cinco grandes áreas:



- a) áreas de la competencia personal, que determinan el modo en que nos relacionamos con nosotros mismos :
 - 1) conciencia de uno mismo
 - 2) autorregulación
 - 3) motivación
- b) áreas de competencia social, que determinan el modo de relacionarnos con los demás:
 - 4) empatía
 - 5) habilidades sociales.

Esto es, al ser consciente de los propios estados internos, saber valorar las fortalezas y debilidades, manejar adecuadamente las emociones, asumir responsabilidades confiando en las capacidades y comprometiéndose con los objetivos, se responde mejor a las exigencias de las situaciones cotidianas, afectivas, familiares, sociales y laborales.

La situación de la entrevista docente, implica una interacción entre entrevistado y entrevistador, que se verá influida por las emociones de ambos. Es por eso que el entrevistador debe poner especial atención en las reacciones emocionales de los entrevistados, manifestadas a partir de verbalizaciones, tono de voz, expresiones faciales, movimientos oculares, movimientos corporales o con respuestas físicas.

Sin embargo, el entrevistador no es ajeno a las emociones durante la entrevista: también puede reaccionar emocionalmente frente a ciertas situaciones, por ejemplo, puede sentirse perturbado ante el tema divorcio si está experimentando personalmente algún estadio de este proceso. Es necesario no pasar estas emociones por alto ya que desempeñan un papel fundamental en la entrevista. Sin embargo, la percepción, correlación y manejo apropiado de las mismas, dependen de las habilidades propias de cada entrevistador.

Para manejar mejor la gestión emocional, aliviar el sufrimiento y conseguir un acercamiento a la felicidad, hace falta iniciar en muchos casos un cambio personal. Esta posibilidad de cambio pasa por la modificación de creencias sobre la realidad y sobre uno mismo, alcanzando el sentimiento de seguridad, de ser valioso y querido, de sentirse comprometido con la sociedad, etc. Para conseguir este cambio se ha de dar una reestructuración afectiva profunda, ha de afectar a nuestra memoria personal, los esquemas cognitivos y afectivos que la forman y que tienen la consistencia y el dinamismo de los hábitos y las creencias que los mueven, entendiendo que no se puede cambiar de manera inmediata. Para ello hay dos estrategias:

- *El proceso terapéutico*, cuya intervención se hace necesaria cuando están en juego problemas que se han consolidado peligrosamente.



- *El proceso educativo*, que está dirigido a conseguir un estilo sentimental que haga más accesible la felicidad. El problema se desplaza a la definición de cuál es el mejor estilo sentimental. Marina sugiere que la educación proponga la formación de una personalidad afectiva, con sentimientos de seguridad y de plenitud, promovida a través de la acción, que necesariamente impactara en un balance sentimental que incluya la situación real, los deseos, las creencias y la idea que el sujeto tenga de sí mismo.

3. Metodología

La entrevista escolar es un espacio de relación privilegiado entre la escuela y la familia, donde se establece un intercambio significativo y hay un interés mutuo, donde generalmente se tratará el comportamiento de un tercero, que no interviene de manera directa, pero que se mantiene presente sin proponérselo. Así, en esta reunión estarán en interacción los modelos relacionales y valores culturales heredados, lo que puede provocar una tendencia a defender lo conocido y a excluir aquello que se desconoce por inadecuado.

La investigación parte del siguiente principio: la condición afectiva del maestro (mediatizada por modelos relacionales y valores personales) influye en una entrevista de colaboración con los padres de la familia (igualmente mediatizados por sus modelos relacionales y valores personales).

A partir de este eje se plantea la siguiente hipótesis:

En la entrevista maestro-padre/madre no sólo se está poniendo en juego el contenido (motivos manifiestos, como el proceso de aprendizaje u otros) sino la definición de la relación (motivos relacionales) y, en este sentido, los sentimientos de cada una de las partes influyen en el desarrollo y resultado de la entrevista.

En esta investigación se han agrupado los sentimientos que han sido explicitados por padres y maestros, a partir de la vivencia del maestro, según la clasificación que propone Marina (2000), organizada en los mapas léxicos. Marina llama así a los cuadros temáticos que agrupan la información sentimental que nos servirá para tener una visión del mundo afectivo de la persona.

Dicha clasificación está realizada a partir del modelo lingüístico, parcelando las experiencias en representaciones semánticas básicas (RSB), que son construidas por muchos términos sentimentales (S), agrupados en clanes (C) que, a su vez, se agrupan en tribus (T). La tribu es el despliegue léxico de una RSB. Ha aislado 22 tribus, que cree que se dan en todas las lenguas, que integran 70 clanes, que no se dan en todas las lenguas.

Pongamos un ejemplo de cómo lo articula (Marina, 2000) :



RSB: Sentimientos provocados por la pérdida de algo o de alguien relevante para nuestro bienestar, o por la imposibilidad de alcanzar nuestros deseos y realizar nuestros proyectos.

T XVI: El conjunto de todos los términos que designan y despliegan léxicamente la representación básica anterior. Está compuesta por cinco clanes (C), cada uno de los cuales agrupa sentimientos (S) afines.

- *C1: Tristeza*
 - *S: tristeza, aflicción, dolor, pena, pesar, murria, congoja, consternación, tribulación, amargura, desdicha, infelicidad.*
- *C2: Melancolía*
 - *S: melancolía, esplín*
- *C3: Desamparo*
 - *S: desamparo, soledad, desolación*
- *C4: Nostalgia*
 - *S: nostalgia, añoranza, saudade*
- *C5: Compasión*
 - *S: compasión, conmisericordia, lástima, piedad.*

Para llevar a término este trabajo, se seleccionó una muestra de 18 escuelas: 12 de Barcelona y 6 de Girona, lo que implicó 18 profesionales de la docencia, uno por escuela, aunque alguna tuviera dos líneas de actuación. Debido a la imposibilidad de escoger una muestra de todos los cursos por la dispersión que esto generaría, focalizamos nuestra investigación en segundo curso de primaria y principalmente en segundas entrevistas, que suelen ser más complicadas, especialmente si son convocadas por los padres.

Como herramienta de recogida de datos se optó por una entrevista con cada tutor, siguiendo un cuestionario con preguntas cerradas y abiertas, que en todo momento gestionaba el entrevistador. Todo el proceso era supervisado por un co-intervistador, que solo observaba y no intervenía. Esta metodología nos permitió:

- recoger información cuantitativa i cualitativa,
- gestionar la acomodación del maestro a la entrevista,
- asegurar que los cuestionarios fueran contestados en su totalidad e interpretados bajo los mismos criterios,
- limitar la posibilidad de dispersión de los contenidos,



- limitar la posibilidad de sesgar la muestra con aportaciones subjetivas del entrevistador al estar supervisado por un co-entrevistador.

Las entrevistas se realizaron de forma totalmente anónima y confidencial. Para este fin se contactó en primer lugar con la escuela y, una vez aceptó su participación en la investigación, se le asignó un código al centro escolar y otro al tutor participante. Se asignó también un código en función del territorio (Barcelona o Girona). El entrevistador llegó a la escuela con el cuestionario y los códigos en cada uno de ellos, asegurando el anonimato. Se elaboró además un protocolo de recogida de datos para el entrevistador, a fin de garantizar en lo posible que cualquier duda sería contestada con una interpretación adecuada.

Como se ha dicho antes, las entrevistas se realizaron con dos entrevistadores, uno dirigió la entrevista y el otro supervisó al entrevistador, utilizando un cuestionario que tenía preguntas cerradas, con una propuesta de respuestas concreta, lo que nos permitió obtener datos cuantificables y situar el contexto y preguntas abiertas que permitieron al entrevistado hacer las aportaciones que creyó oportunas.

Preguntas cerradas:
1/ Centro escolar 2/ Especialidad 3/ Curso (2º de primaria) 4/ Edad 5/ Antigüedad en la escuela 6/ Antigüedad en la profesión. 7/ Cuantos alumnos/as tuviste en 2ª el curso pasado 8/ Media de entrevistas por familia 9/ Motivos mas frecuentes para una convocatoria 10/ Motivo y frecuencia cuando se da mas de una entrevista. 11/ Objetivos que se plantea el maestro para la entrevista 12/ Convocante de las segundas entrevistas.

Preguntas abiertas
13/ Motivos de los padres cuando convocan 14/ Percepción de los padres por parte del maestro al iniciar la entrevista 15/ Percepción de los padres por parte del maestro al finalizar la entrevista 16/ Sentimientos previos del maestro en este tipo de entrevistas. 17/ Cosas que ocurren durante estas entrevistas 18/ Sentimientos finales del maestro. 19/ Sentimientos del maestro ante esta entrevista/cuestionario.

Se planteó un tempo en la entrevista de la investigación, con el siguiente proceso: primero las preguntas cerradas, para poder cuantificar y controlar dichas variables y establecer la acomodación con el maestro. Acto seguido se iniciaban las



preguntas abiertas sobre los sentimientos que surgieron en las entrevistas escolares, el tutor ya estaba acomodado y pudo responder de forma más espontánea y tranquila, así intentábamos garantizar al máximo una respuesta lo mas sincera posible.

4. Conclusiones

Antes de empezar a desarrollar las conclusiones quiero recalcar la buena colaboración de todos los centros y profesionales que participaron en la investigación, solicitando una devolución de los resultados, que se llevó a cabo oportunamente. Se obtuvo muchísima información, de la que sólo paso a redactar la mas destacable y generalizada:

- El número de entrevistas al año es en promedio de una y suele ser protocolo de la institución, sólo un 20% de las familias son convocadas para un segundo o tercer encuentro.
- Los motivos de estas segundas entrevistas son en su mayoría los aspectos emocionales o conductuales a mejorar.
- La comunicación de los afectos se ve incrementada de forma importante si la acomodación es positiva
- Al escuchar activamente al entrevistado sobre sus sentimientos se le prepara para compartir necesidades y establecer acuerdos.
- En la comunicación de los afectos, como ya apuntaba Marina (2000), se observó que existe mayor variedad de adjetivos para expresar los sentimientos de reconocimiento , satisfacción, seguridad, tranquilidad y mayor complicación para expresar los representativos a la ira, frustración, desesperanza o apatía.
- En la muestra se observó que cuando los maestros inician la entrevista convocada por ellos, con sentimientos poco favorables, éstos se mantienen o se incrementan en el proceso y al final del encuentro. Del mismo modo, cuando se enfrenta la entrevista con actitudes optimistas, afirman concluir esta actividad con sentimientos de satisfacción por el proceso de la misma y el logro de una colaboración por parte de los padres.
- En las entrevistas convocadas por los padres, aparecen en un alto porcentaje sentimientos de satisfacción en los maestros, contrariamente a lo que habíamos presupuesto, en tanto que esta acción responde a la propuesta de implicación de los padres como un indicador de cambio y retroalimenta la efectividad de la tarea del docente.
- En estas entrevistas cabe destacar que el maestro suele estar a la expectativa de la actitud que presente el padre y, de forma inconsciente,



está delegando en él la responsabilidad del sentido que puede cobrar el proceso de interacción.

- Los docentes perciben sentimientos positivos de los padres al salir de las entrevistas, pero notan un agotamiento importante en ellos mismos, como si se les hubiese transferido un peso adicional.
- Coinciden mayoritariamente en que después de la entrevista realizada en esta investigación su estado emocional es mucho más positivo y propicio a continuar con la colaboración; así mismo, manifiestan sentir alivio, como si hubiesen descargado parte de la angustia provocada por las entrevistas con las familias al poder expresar los sentimientos generados con los padres. Ello nos lleva a pensar en la necesidad de un espacio de soporte o supervisión para los tutores, con el fin de poder canalizar los sentimientos generados en el trabajo diario con los padres o los alumnos.

Se ha intentado sintetizar el trabajo realizado, que ha sido de gran riqueza. Una de las grandes conclusiones que se ha obtenido ha sido la necesidad de saber más sobre el tema y se anima desde aquí a que se siga con esta línea de investigación.

Referències bibliogràfiques

Goleman, D. (1999) *La práctica de la inteligencia emocional*. Barcelona: Kairós.

Gardner, H. (1998) *Inteligencias múltiples*. Barcelona: Paidós.

Marina, J.A. i López, M. (2000) *El diccionario de los sentimientos*. Barcelona: Anagrama.

Marina, J.A. (1998) *El laberinto sentimental*. Barcelona: Anagrama.

Bibliografia recomanada

Ausloos, H. (1998) *Las capacidades de la familia: tiempo caos y proceso*. Barcelona: Herder.

Palazzoli, M.S., (1986) *El mago sin magia. Cómo cambiar la situación paradójica del psicólogo en la escuela*. Madrid: Paidós educador.