



EN SUS ZAPATOS

UN ESPACIO DE EMPATÍA ACTIVA

Programa de Alfabetización
Emocional para Adultos

DOCUMENTOS DE LA GUÍA PARA FACILITAR EL PROGRAMA



DOCUMENTOS

- Documento 1. **“La canción de los hombres”**
- Documento 2. **Vocabulario Emocional**
- Documento 3. **Recomendaciones para la participación en el círculo**
- Documento 4. **La letra de la canción de tu hijo/a**
- Documento 5. **La escucha activa**
- Documento 6. **La asertividad vs la agresividad y la sumisión**
- Documento 7. **Los derechos asertivos**
- Documento 8. **Tabla de necesidades**
- Documento 9. **El abordaje del conflicto entre niños/niñas**
- Documento 10. **10 pasos para la resolución del conflicto**
- Documento 11. **Pautas para la resolución de conflictos con el alumnado**
- Documento 12. **El perdón de verdad**
- Documento 13. **Actividad para la Guía de Maestros**
- Documento 14. **Consecuencias del grito en menores**



DOCUMENTO 1

LA CANCIÓN DE LOS HOMBRES, POR TOLBA PHANEM

Cuando una mujer, en algunas tribus de África, sabe que está embarazada, va al bosque con algunas amigas y, juntas, oran y meditan hasta que pueden oír la canción del niño concebido.

Saben que cada alma tiene sus propias vibraciones y que estas expresan la esencia y la finalidad del nuevo niño. Cuando las mujeres sintonizan la melodía de la canción la cantan y la cantan. Después vuelven a la tribu y se la enseñan a todos sus miembros.

Cuando el niño nace, la comunidad se reúne y le cantan su canción. Más tarde, cuando el niño comienza su educación, el pueblo se reúne y canta la canción. Cuando pasa los ritos de iniciación a la vida adulta y cuando contrae matrimonio, la persona oye su canción.

Finalmente, cuando el alma va a dejar este mundo, la familia y el pueblo se reúnen por última vez alrededor de su cama y le cantan su canción.

En esta tribu africana hay otra ocasión en la que todos cantan la canción. Si, a lo largo de su vida, esta persona comete un crimen o un acto antisocial, se le lleva al centro del poblado y toda la comunidad forma un círculo a su alrededor. Entonces... le cantan su canción.

La tribu sabe que la corrección para las conductas antisociales no es el castigo, sino el amor y el recuerdo de su verdadera identidad. Cuando reconocemos nuestra propia canción ya no tenemos deseos ni necesidad de hacer nada que pudiera dañar a otros.

Tus amigos conocen tu canción y te la cantan cuando la olvidaste. Aquellos que te aman no pueden ser engañados por los errores que cometes o las oscuras imágenes que, a veces, muestras a los demás. Ellos recuerdan tu belleza cuando te sientes feo, tu totalidad cuando estás quebrado, tu inocencia cuando te sientes culpable, tu propósito cuando estás fundido. Tú haces lo mismo con ellos.

La vida tiende a recordarnos siempre cuando estamos en sintonía con nuestra canción original



DOCUMENTO 2

VOCABULARIO EMOCIONAL

Emociones que provocan bienestar	Emociones que provocan malestar	Emociones variables
Amor	Tristeza	Nostalgia
Alegría	Melancolía	Añoranza
Gozo	Abandono	Atracción
Afecto	Aburrimiento	Alarma
Júbilo	Abuso	Asombro
Compasión	Desmotivación	Alteración
Esperanza	Amargura	Sorpresa
Libertad	Angustia	Ambivalencia
Logro	Agresión	Timidez
Justicia	Agobio	Tranquilidad
Agradecimiento	Ansiedad	Arrepentimiento
Aceptación	Asco	Turbación
Acompañamiento	Vacilación	Confusión
Bondad	Valentía	Serenidad
Admiración	Fastidio	Sosiego
Apreciación	Venganza	Rebeldía
Benevolencia	Vergüenza	Rechazo
Amabilidad	Vacío	Pertenencia
Alivio	Hastío	Compromiso
Orgullo	Hostilidad	Dicha
Empatía	Humillación	Repudio
Integridad	Temor	Resentimiento
Apego	Terquedad	Excitación
Aprobación	Terror	Extrañeza
Suficiencia	Lástima	Inconformidad
Armonía	Miedo	Incredulidad
Honestidad	Molestia	Resignación
Humildad	Fobia	Indiferencia
Concentración	Fragilidad	Intrepidez
Templanza	Frustración	Intriga
Tolerancia	Furia	Invasión
Motivación	Soledad	Impulsivo
Felicidad	Rencor	Calma
Firmeza	Rabia	Consuelo
Fortaleza	Recelo	Inquietud



“En Sus Zapatos: Un Espacio de Empatía Activa” · Programa de Alfabetización Emocional para Adultos

Emociones que provocan bienestar	Emociones que provocan malestar	Emociones variables
Autonomía	Pavor	Curiosidad
Honorabilidad	Preocupación	Congoja
Optimismo	Pudor	Duda
Satisfacción	Pena	Desdén
Seguridad	Pereza	Regocijo
Simpatía	Pesadumbre	Exaltación
Cariño	Odio	Ecuanimidad
Estima	Enfado	Apatía
Comprensión	Engaño	Inspiración
Entusiasmo	Estrés	Seriedad
Solidaridad	Duelo	Obstinación
Respeto	Enojo	
Pasión	Envidia	
Paz	Espanto	
Placer	Entristecimiento	
Compromiso	Estupor	
Fervor	Impaciencia	
Competencia	Desconfianza	
Plenitud	Impotencia	
Omnipotencia	Desconcierto	
Encanto	Incomprensión	
Euforia	Desventura	
Éxtasis	Indignación	
Ilusión	Inestabilidad	
Interés	Infelicidad	
Confianza	Desamor	
Cuidado	Insatisfacción	
Apoyo	Inseguridad	
Contento	Insuficiencia	
Dignidad	Intolerancia	
Alborozo	Ira	
Vitalidad	Irritación	
Complacencia	Celos	
	Culpa	
	Cólera	
	Depresión	
	Desaliento	



“En Sus Zapatos: Un Espacio de Empatía Activa” · Programa de Alfabetización Emocional para Adultos

Emociones que provocan bienestar	Emociones que provocan malestar	Emociones variables
	<p>Desamparo Desánimo Desasosiego Desconsideración Abatimiento Desconsuelo Desdicha Resquemor Desencanto Desesperación Desgano Desilusión Desolación Desorientación Dolor Disgusto Lástima Desidia Exasperación Remordimiento Aflicción Decepción</p>	





DOCUMENTO 3

RECOMENDACIONES PARA LA PARTICIPACIÓN DEL CÍRCULO¹

y cuando no lo estamos, y podemos ayudarnos los unos a los otros a recuperarla.

Permanece tan atento como puedas.

- Mantente aquí con tus reflexiones y experiencias: tanto tu escucha como tus aportaciones son enriquecedoras.

Participa cuando quieras y sientas.

- Participar, expresar tu opinión es siempre una invitación, nunca una exigencia.

Confía y aprende del silencio.

- El silencio es una vía de conocimiento en sí mismo. Trata al silencio como un miembro más del grupo.

No aconsejes o corrijas a los demás.

- Nuestros puntos de vista pueden ser diferentes. Participar en un Círculo no significa rebatir o corregir, sino expresar.

Acepta y valora las diferencias.

- Expresa tu opinión como tal y escucha la opinión de los demás con apertura. Busca a quien no conoces.

Plantea preguntas abiertas y sinceras/honestas.

- En lugar de corregirnos unos a otros, nos escuchamos atentamente y formulamos preguntas abiertas y sinceras que nos lleven hacia nuevas ideas o vías de reflexión.

Cuando el proceso se complique, solicita y atiende a la pausa y pregúntate cuál está siendo tu posición.

- Si te ves enfadado, juzgando o sientes que estás a la defensiva, pregúntate: "¿qué nos ha llevado a esta situación?", "¿qué está sintiendo la otra persona en este momento?", "¿qué estoy sintiendo yo?". Deja de lado el juicio y escucha a los demás y a ti mismo más profundamente.

Respetar la confidencialidad de lo compartido.

- La seguridad y confianza se construye cuando podemos estar seguros de que palabras, historias y opiniones compartidas quedan en el círculo y no se comparten fuera sin nuestro permiso.

1 Basado en los Circle of Trust Touchstones – CC&R// www.couragerenewal.org



DOCUMENTO 4

LA LETRA DE LA CANCIÓN DE TU HIJO/A

Estas son algunas indicaciones y preguntas que te pueden ayudar a conectar con la letra de la canción de tu hijo/a. No tienes que responder a ellas, son solo orientativas para que des inicio a ese proceso de crear tu propia canción.

- ✓ Puedes componer la canción al ritmo de una música si así lo deseas... o quizás no necesites música y sea solo como un poema o una prosa...
- ✓ Puede ser tan larga como tú sientas.
- ✓ ¿Quién es tu hijo/a en lo más profundo de su ser?
- ✓ ¿Cuáles son sus dones?
- ✓ ¿Qué es lo que le hace ser único/a?
- ✓ ¿Cuándo se siente feliz, plena/o, satisfecha/o?
- ✓ ¿Qué es lo que le regala a los demás con su presencia o con su forma de ser?
- ✓ ¿En qué brilla?
- ✓ ¿Cómo es el paisaje cuando él/ella está presente?
- ✓ ¿Qué colores viven en su alma?
- ✓ ¿Qué ritmos suenan en su corazón?
- ✓ Conecta con su corazón y fluye... Todo lo que escribas vale...



DOCUMENTO 5

LA ESCUCHA EMPÁTICA

Escuchar con empatía requiere práctica, ya que nuestras respuestas automáticas de aconsejar, educar y compadecer son comunes.

Si escuchamos empáticamente damos ejemplo de empatía y permitimos que el alumnado aprenda así la Empatía Activa, pues es más fácil que un niño sea empático si ha recibido para con él Empatía Activa de sus adultos de referencia.

En la escucha a los alumnos **NO** debemos caer en los siguientes automatismos:¹

- **Interrumpir.**
- **Juzgar:**
“No lo has hecho bien...”
- **Aconsejar/ordenar:**
“Creo que deberías...”, “¿Cómo es que no...?”,
“Tú lo que tienes que hacer es...”
- **Competir:**
“Eso no es nada, voy a contarte lo que me ocurrió a mí...”
- **Educar:**
“Esto puede convertirse en una experiencia positiva para ti si...”
- **Consolar:**
“No es culpa tuya, hiciste lo que pudiste...”
- **Contarle alguna historia parecida:**
“Esto me recuerda una vez que...”
- **Minimizar:**
“Vamos, ánimo, que no es para tanto”.
- **Compadecer:**
“Oh... Pobre...”.
- **Interrogar:**
“¿Cuándo empezó esto?”.
- **Explicar:**
“Yo habría venido, pero...”
- **Corregir:**
“No, esto no ocurrió así...”

En la escucha empática, escuchamos sin juzgar, ni analizar, ni tratar de solucionar, creando un clima de comprensión, aceptación e incondicionalidad a través de actitudes y respuestas que procuran comprender la necesidad no atendida que provoca dolor emocional, que:

- Permitan silencios.
- Pregunten si estamos entendiendo lo que nos están comunicando.
- Reflejen lo que nos están diciendo.
- Devuelvan lo que están sintiendo.
- Validen el sentir, el pensar y la necesidad expresada por el alumnado.
- Haciendo sentir al alumno que es lo más importante en ese momento, que está seguro y acompañado.

1 Extraído del libro Comunicación no violenta de M. Rosenberg.





DOCUMENTO 6

LA ASERTIVIDAD VS LA AGRESIVIDAD Y LA SUMISIÓN



ASERTIVIDAD

La asertividad es la capacidad que aprendemos para expresarnos respetando nuestros derechos y los derechos de las otras personas.

La asertividad es la expresión consciente, congruente, clara, directa y equilibrada, cuya finalidad es comunicar nuestras ideas y sentimientos o defender nuestros legítimos derechos sin la intención de herir o perjudicar, actuando desde un estado interior de autoconfianza.

Es la habilidad que nos permite expresar en **PRIMERA PERSONA DEL SINGULAR** lo que:

- **Observamos /pensamos**
- **Sentimos**
- **Necesitamos**
- **Pedimos**

Las personas asertivas conocen sus propios derechos y los defienden, respetando a los demás, es decir, no van a "ganar", sino a "llegar a un acuerdo".

Pensamientos

- ✓ Conocen y creen en unos derechos para sí y para los demás.
- ✓ Sus convicciones son en su mayoría "maduras", no irracionales (las han cambiado).

Emociones

- ✓ Buena autoestima / no se sienten inferiores ni superiores a los demás / satisfacción en las relaciones / respeto por uno mismo.
- ✓ Sensación de control emocional.
- ✓ Frenarán a la persona que les ataque / aclaran equívocos/ los demás se sienten respetados y valorados / la persona asertiva suele ser considerada "buena" pero no "tonta".

Comportamiento

- ✓ Habla fluida / segura / sin bloqueos ni muletillas; contacto ocular directo, pero no desafiante; relajación corporal / comodidad postural.
- ✓ Expresión de sentimientos tanto positivos como negativos / defensa de la agresión / honestidad / capacidad de hablar de propios gustos e intereses / capacidad de discrepar abiertamente / capacidad de pedir aclaraciones / decir "no".
- ✓ Saber aceptar errores.

LA PERSONA ASERTIVA

1. Sabe decir "no" o mostrar su postura hacia algo

- ✓ Manifiesta su propia postura ante un tema, petición o demanda.
- ✓ Expresa un razonamiento para explicar/justificar su postura/ sentimiento / petición.
- ✓ Expresa comprensión hacia posturas/ sentimientos/ demandas del otro.

2. Sabe pedir favores y reaccionar ante un ataque

- ✓ Expresa la presencia de un problema que le parece que debe ser modificado.
- ✓ Sabe pedir cuando es necesario.
- ✓ Pide aclaraciones si hay algo que no tiene claro.

3. Sabe expresar sus sentimientos

- ✓ Expresa gratitud / afecto / admiración.
- ✓ Expresa insatisfacción / dolor / desconcierto.

4. No acusa ni critica a la otra persona

- ✓ Habla sin juicio de lo que la otra persona hace (no de lo que es).
- ✓ Se expresa cuando el problema ocurre, sin dejar acumular emociones negativas que luego pueden explotar.

5. **Trata temas de uno en uno y evita usar generalizaciones** como, por ejemplo: nunca / siempre/ todo/ nada/ nadie/ todo el mundo.

6. Su comunicación verbal va acorde con su comunicación no verbal:

- ✓ **La mirada:** mira a los ojos al interlocutor.
- ✓ **La expresión facial:** adopta una expresión facial que está de acuerdo con lo que quiere transmitir.
- ✓ **La postura corporal:** la persona asertiva adoptará generalmente una postura cercana y erguida, mirando de frente a su interlocutor.
- ✓ **Los gestos:** los gestos son movimientos desinhibidos. Sugieren franqueza, seguridad en uno mismo y espontaneidad por parte del que habla.
- ✓ **Componentes paralingüísticos**, es decir, cómo se transmite un mensaje; incluyen:
 - **Volumen.** El volumen de una conversación asertiva debe estar en consonancia con el mensaje que se quiera transmitir.
 - **Tono.** El tono asertivo debe ser uniforme y bien modulado, sin intimidar al otro.
 - **Fluidez.** Se deben evitar las vacilaciones o repeticiones porque pueden delatar nerviosismo o inseguridad.
 - **Claridad y velocidad.** Hay que conseguir que el receptor no necesite sobreinterpretar aquello que se le dice. La excesiva rapidez o lentitud de un mensaje provoca que el mensaje se distorsione.

Solucionar de forma asertiva los conflictos es hacerlo sin agredir para salirnos con la nuestra o sin eludir el enfrentamiento, cediendo siempre en nuestras necesidades. Solucionar de forma asertiva un conflicto implicará intentar llegar a un acuerdo en el que ambas partes se vean beneficiadas.

Cuando nuestra comunicación es asertiva, no puede ser sumisa o agresiva.

SUMISIÓN

La persona sumisa no defiende sus derechos e intereses personales. Respeta a los demás, pero no a sí mismo.

Patrones de pensamiento

- ✓ Consideran que así evitan molestar u ofender a los demás. Son personas "sacrificadas".
- ✓ "Lo que yo sienta, piense o desee, no importa. Importa lo que tú sientas, pienses o desees".
- ✓ Su creencia principal es: "Es necesario ser querido y apreciado por todo el mundo".
- ✓ Existe una constante sensación de ser incomprendido, manipulado, no tenido en cuenta.

Emociones

- ✓ Impotencia, mucha energía mental, sentimientos de culpa, baja autoestima, deshonestidad emocional (pueden sentir rabia, agresividad que no manifiestan), ansiedad, frustración...

Comportamiento

- ✓ Volumen de voz bajo, habla poco fluido, bloqueos, tartamudeos, silencios...
- ✓ Huida del contacto ocular, mirada baja, cara tensa, dientes apretados, manos nerviosas...
- ✓ Inseguridad para saber qué hacer y qué decir
- ✓ Frecuentes quejas de terceros ("X no me comprende, es un egoísta y se aprovecha de mí...").

AGRESIÓN

La persona agresiva defiende en exceso los derechos e intereses personales, sin tener en cuenta los de los demás: a veces, no los tiene realmente en cuenta, otras, carece de habilidades para afrontar ciertas situaciones.

Patrones de pensamiento

- ✓ "Ahora solo yo importo. Lo que tú pienses o sientas no me interesa"
- ✓ Piensan que, si no se comportan de esa forma, son excesivamente vulnerables.
- ✓ Lo sitúan todo en términos de ganar-perder.
- ✓ Creencias como: "Hay gente mala y vil que merecer ser castigada" y/o "es horrible que las cosas no salgan como a mí me gustaría".

“En Sus Zapatos: Un Espacio de Empatía Activa” · Programa de Alfabetización Emocional para Adultos**Emociones**

- ✓ Ansiedad creciente.
- ✓ Soledad/ sensación de incompreensión/ culpa/ frustración.
- ✓ Baja autoestima (si no, no se defenderían tanto).
- ✓ Sensación de falta de control.
- ✓ Enfado cada vez más constante y que se extiende a cada vez más personas y situaciones.
- ✓ Honestidad emocional: expresan lo que sienten y “no engañan a nadie”.

Comportamiento

- ✓ Volumen de voz elevado, habla tajante, interrupciones, amenazas y/o insultos.
- ✓ Contacto ocular retador, cara y manos tensas, postura que invade el espacio del otro.
- ✓ Tendencia al contraataque.



DOCUMENTO 7

LOS DERECHOS ASERTIVOS

El autor **F. Salmurri**, en su “Libertad emocional”, lista los derechos que todos los individuos debemos asumir que tenemos y que también las otras personas tienen. Si los respetamos podemos facilitar la comunicación asertiva en nuestras relaciones.

DEFENSA Y RESPETO DE LOS DERECHOS PERSONALES

- ✓ Derecho a tener y cambiar de opinión y de ideas.
- ✓ Derecho a tomar tus propias decisiones.
- ✓ Derecho a cometer errores y, por tanto, a decidir, aunque te equivoques.
- ✓ Derecho a ser tratado con respeto.
- ✓ Derecho a quejarte de cualquier crítica o trato con el que te sientas mal.
- ✓ Derecho a decir que no, y no por eso sentirte culpable.
- ✓ Derecho a hacer menos de lo que humanamente eres capaz de hacer (sin forzar).
- ✓ Derecho a interrumpir para que te aclaren las cosas.
- ✓ Derecho a tomarte tiempo para tranquilizarte y pensar.
- ✓ Derecho a negociar para cambiar.
- ✓ Derecho a no tener que justificarte ante otras personas.
- ✓ Derecho a tener y expresar tus sentimientos.
- ✓ Derecho a pedir información.
- ✓ Derecho a sentirte bien contigo mismo.
- ✓ Derecho a poder reclamar tus derechos.
- ✓ **DERECHO A SER COMO ERES**



DOCUMENTO 8

TABLA DE NECESIDADES

(Tabla extraída del libro "Comunicación no violenta. Un lenguaje de vida", de **M. Rosenberg**)

Algunos sentimientos básicos que todos tenemos:

Sentimientos cuando nuestras necesidades están satisfechas

Agradecidos	Conmovidos	Intrigados
Alegres	Deseosos	Optimistas
Aliviados	Emocionados	Orgullosos
Asombrados	Enérgicos	Realizados
Cómodos	Esperanzados	Seguros
Contentos	Estimulados	Sorprendidos
Confiados	Inspirados	Queridos

Sentimientos cuando nuestras necesidades no están satisfechas

Abrumados	Desesperanzados	Irritados
Avergonzados	Enfurecidos	Nerviosos
Confundidos	Enojados	Preocupados
Desalentados	Frustrados	Reacios
Desconcertados	Impacientes	Solos
Desesperados	Incómodos	Tristes
Desilusionados	Inútiles	Ansiosos

Algunas necesidades básicas que todos tenemos:

Autonomía

- Elección de ideales/objetivos/valores.
- Elección de proyectos para lograr nuestros propios ideales, objetivos y valores.

Nutrición y cuidado físico

- Aire
- Agua
- Alimentación
- Descanso
- Expresión sexual
- Contacto físico
- Movimiento, ejercicio
- Protección de aquellas formas de vida que amenazan la vida propia: virus, bacterias, insectos, animales depredadores
- Vivienda

Celebración y conmemoración

- Celebración de la creación de la vida y de los ideales alcanzados
- Conmemoración de las pérdidas (duelos): seres queridos, ideales, raíces...

Esparcimiento

- Diversión
- Risa

Integridad

- Autenticidad
- Creatividad
- Propósito
- Autoestima

Comunión espiritual

- Armonía
- Belleza
- Inspiración
- Orden
- Paz
- Transcendencia

Interdependencia

- Aceptación
- Agradecimiento
- Amor
- Apoyo
- Comprensión
- Comunidad
- Confianza
- Consideración
- Contribución al enriquecimiento de la vida
- Empatía
- Honestidad (la que nos da el poder para aprender de nuestras limitaciones)
- Proximidad
- Respeto
- Seguridad
- Seguridad emocional



DOCUMENTO 9

EL ABORDAJE DEL CONFLICTO ENTRE NIÑOS

Para este proceso es imprescindible NUESTRA CALMA, después procederemos a acercarnos a ellos, sabiendo que se enseña a resolver conflictos de forma positiva dando ejemplo.

Las actitudes que nos ayudarán a resolver conflictos de forma positiva entre alumnos son:

- 1. Ayudarles a lograr la CALMA: bajo secuestro del dolor emocional no podrán reflexionar ni solucionar el problema.** Podemos usar las técnicas que conocemos de respiración, y también será bueno buscar un lugar que propicie esa calma (si donde nos encontramos carecemos de silencio y tranquilidad). Es importante tener en cuenta que los alumnos deben conocer las técnicas para calmarse antes de necesitarlas, no podemos enseñar a hacer “el árbol” cuando están en un secuestro emocional.
- 2. VALIDAR lo que están sintiendo,** si su adulto de referencia les valida su sufrimiento (el dolor emocional que están sintiendo) será más fácil que se calmen y puedan conectar con su parte reflexiva, necesaria para poder resolver el conflicto.
- 3. Asumir que el alumnado se ha comportado como lo ha hecho porque el dolor emocional le ha secuestrado y porque no sabe expresarlo de otra manera.** Quizás sea porque imita lo que ha visto, quizás porque imita lo que le han hecho a él... Sea por el motivo que sea que su comportamiento es agresivo, asumiremos que **NO LO HA HECHO POR MALDAD**, sino porque no sabe hacerlo de otra manera y nuestro rol como adulto de referencia es enseñarle con paciencia a gestionar su emoción para hacerlo diferente en el futuro. Por ello, en la Resolución Positiva del Conflicto siempre añadiremos un espacio para reflexionar sobre cómo se podría haber hecho de otra manera, y cómo lo haremos la próxima vez.
- 4. Acercarnos con la AMABILIDAD de quien se acerca a alguien que está herido,** y con la PACIENCIA de quien se acerca a un proceso que no espera un resultado inmediato.
- 5. NO LLEVAR NUESTROS PREJUICIOS** sobre lo que ha ocurrido o le ocurre, o sobre los niños implicados, abrirse a tener toda la disposición escuchando empáticamente a las dos partes, para poder comprender bien lo que ha ocurrido y poder ayudarles y enseñarles a solucionar el problema.
- 6. NO TENER PRISA para que aparezca el perdón,** sea para que lo pidan o para que lo den. RESPETAR la duración que cada proceso de gestión del dolor emocional merece.
- 7. CONFIAR en los alumnos:** asumir la bondad del alumno y recordar CANTARLES SU CANCIÓN.





DOCUMENTO 10

10 PASOS PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS ENTRE NIÑOS

Los niños aprenderán que los conflictos se solucionan hablando, si hablamos con ellos. Si, en cambio, enseguida tomamos represalias, aprenden que los conflictos se solucionan con castigos que hacen daño a alguna de las partes. O si enseguida nosotros resolvemos el conflicto dando soluciones que han de obedecer, aprenden que siempre hay alguien que toma las decisiones para resolver un conflicto y que no es su responsabilidad.

10 PASOS PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

- 1. El adulto debe calmarse antes de abordar la situación de conflicto.**
- 2. Ha de ayudar a que ambos niños¹ se calmen.** Puede ser usando técnicas de respiración como "el árbol" (haciéndolo con el cuerpo o con el pensamiento), ofreciendo agua o llevándolos a lugares separados y tranquilos.
- 3. Es labor del adulto facilitar el lugar y momento adecuado para que los dos niños puedan hablarse tranquilamente.**
- 4. Hay que facilitar que cada uno de los niños exprese:**
 - Lo que siente y lo que sentía cuando ha sucedido el conflicto.
 - Lo que piensa sobre lo que ha pasado.
 - Lo que necesita para solucionar el conflicto.
 - Lo que pide al otro niño.
- 5. Estas preguntas ayudan a que los niños se expresen:**
 - ¿Cómo te sientes?
 - ¿Qué ha ocurrido?
 - ¿Quién te ha ganado la batalla cuando has hecho...?
 - ¿Qué necesitas para sentirte mejor?
 - ¿Cómo crees que se siente la otra persona?
 - ¿Qué crees que necesita la otra persona?
 - ¿Qué pides?
 - ¿Qué estás dispuesto a ceder?

1 Puede darse el caso de que sean más de dos niños los que están implicados en el conflicto. Haremos lo mismo.

6. Se debe validar lo que manifiesten los niños y asegurarse de que ambos se han expresado y han sido escuchados por el otro. Es necesario repetir y clarificar alguno de sus mensajes, en el caso de que hayan sido ambiguos.

7. Es importante clarificar y subrayar lo que cada uno necesita para que puedan responder a la pregunta:

- ¿Cómo podemos resolver ahora el conflicto?

8. Es positivo ayudarles para que lleguen a un acuerdo y/o restauren el daño causado. La solución tiene que ser justa, beneficiosa y respetuosa para ambos niños.

- ¿Esa solución satisface las necesidades de los dos?
- ¿Cómo podemos hacer para que ambas peticiones se vean reflejadas en el acuerdo?
- ¿A qué puedes comprometerte?
- ¿Qué consecuencias tendrá si no cumples lo comprometido?

En el caso de que haya habido daños, **es importante incluir la práctica restaurativa**, teniendo en cuenta las necesidades de la parte dañada para sentir su dolor restaurado.

- ¿Cómo puedes contribuir para que se sienta mejor después del daño que le has causado?
- ¿Qué necesitas para sentir que tu dolor se repara?
- ¿Cómo podéis reparar el daño que hemos causado con este conflicto a xxxxx (el objeto o lugar)?

9. También se les debe ayudar a reflexionar sobre cómo lo harán la próxima vez que suceda algo parecido para resolverlo de otra manera:

- ¿Cómo podrías haberlo hecho para ganarle tú la batalla a tu rabia/miedo/envidia/tristeza...?
- ¿Cómo podrías hacerlo la próxima vez que algo así vuelva a suceder?

10. Es importante felicitarlos y agradecer a ambos niños por el proceso realizado y por el acuerdo justo, respetuoso y de mutuo beneficio al que han llegado solos. Debemos animarlos a que sigan practicando con cada conflicto en el que se vean involucrados.



DOCUMENTO 11

PAUTAS PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS CON EL ALUMNADO

(Del libro de **Anna Carpena** "Educación socioemocional en la etapa de primaria". Octaedro)

Una vez tengamos claro lo que pasa, tenemos que buscar un acuerdo con nuestros alumnos, y lo haremos mostrándonos firmes, coherentes y nada arbitrarios. Tenemos que hacer entender que actuamos de forma correcta; demostrar que sabemos lo que queremos, pero también podemos ser flexibles.

1. Haremos preguntas de forma pausada. No haremos sermones ni afirmaciones sobre su comportamiento. Las afirmaciones generan resistencia, las preguntas generan respuestas:

- Preguntaremos por los sentimientos del niño.
- Hablaremos de nuestros sentimientos.
- Pediremos cambios de conducta preguntando: ¿Podrías decir de qué otra manera...?
- Decidiremos qué ideas son las mejores y preguntaremos: ¿Qué podrías hacer...? ¿Qué decides que harás...?
- Tomaremos nota de las diferentes respuestas y de los compromisos.
- También se puede acordar qué hacer si no se cumplen los compromisos. Toda norma sugerida por el mismo niño adquiere un carácter diferente que si le es impuesta desde fuera y su cumplimiento no supone un acto de sumisión, sino de firmeza a cumplir la propia palabra.
- Para hacer entender que se trata de un acuerdo entre dos, hay que hacer que conozcan nuestras motivaciones. Preguntaremos: "¿sabes por qué te pediré que cumplas tu compromiso?". Los mensajes que hacemos llegar tienen que ser claros e inequívocos, tenemos que dar a conocer nuestra manera de pensar.

2. No empezaremos el diálogo con la pregunta "¿por qué?" (puesto que, a menudo, comporta una acusación y los niños, como los adultos, cuando creen que se los culpa de algo, se ponen a la defensiva). Generalmente, los niños responden "no lo sé".

3. No intentaremos empezar el diálogo cuando los ánimos están alterados: "Cuando estés más tranquilo, hablaremos..."

4. Tenemos que impedir que los niños se cierren en sus posiciones. Propondremos modelos de justicia.

“En Sus Zapatos: Un Espacio de Empatía Activa” · Programa de Alfabetización Emocional para Adultos

5. Si nos “preocupamos” de forma empática por sus intereses, seguimos sus razonamientos y nuestra actitud es flexible y adaptativa, es posible conseguir algún cambio. Sabemos que los niños intentan cambiar cuando ven la necesidad de hacerlo.
6. Tenemos que desterrar la idea de vencedor y vencido.
7. Nuestra conducta es modelo, no hacer nunca uso de la coerción como forma de afrontar los conflictos interpersonales.
8. Cuestionaremos comportamientos, no a la persona en sí.
9. Buscaremos cooperación, en contra del planteamiento de ganar o perder. La comprensión mutua es más eficaz que un campo de batalla.
10. Debemos tener presente que se enseña a dialogar dialogando.

Factores facilitadores de la comunicación

- Reconocer al interlocutor como persona igual, evitando la prepotencia.
- Escoger el lugar adecuado: un lugar tranquilo y que no provoque tensión.
- Escoger el momento adecuado: adecuado emocionalmente, tanto por parte del alumno como por parte del educador, y que nos permita disponer de tiempo suficiente.
- Preguntar: “¿Podrías decirme qué ha pasado?”
- Escuchar empáticamente, sin dar nada por supuesto. Mirar a la persona con la cual se habla. No interrumpir. Asentir con la cabeza.
- Empatizar. “Entiendo que te enfades...”, “Supongo que es difícil...”.
- Pedir el parecer: “¿Qué te parece sí...?”, “¿Tú qué opinas...?”.
- Manifestar sentimientos y/o deseos usando mensajes en los cuales el sujeto es uno mismo y no otro. “Me sabe mal...”, “Me gustaría que...”, “Me siento...”, “Estoy...”.
- Aceptar o estar parcialmente de acuerdo con los argumentos del otro: “Eso sí que lo veo claro”.
- Manifestar que se reconocen los aspectos positivos del menor.
- Mostrar coherencia entre el mensaje verbal y el no verbal.
- Acomodar el contenido de la comunicación a las posibilidades o características del otro.

Factores que obstaculizan la comunicación

- Tener objetivos contradictorios.
- No escuchar con la debida atención. Estar pensando en la respuesta en vez de escuchar atentamente.
- Mostrar incongruencia entre el mensaje verbal y el no verbal.
- Fijarse más en los detalles, en vez de captar la información principal.
- Escoger un lugar inadecuado (como un lugar de paso con interferencias).
- Escoger un momento inadecuado (como cuando hay un estado de alteración emocional).
- Hacer acusaciones.
- Lanzar amenazas.
- Realizar preguntas de reproche: "¿Es que no sabías que no lo podías tocar?".
- Hacer uso del sarcasmo y la ironía.
- Usar frases del tipo: "Lo que tienes que hacer...".
- Cortar cuando el otro habla, sin dejar acabar.
- Despreciar los mensajes del otro.
- No escuchar.
- Hablar con lenguaje no adaptado.
- Generalizaciones del tipo "siempre" o "nunca".
- Enfatizar los aspectos negativos del otro.



DOCUMENTO 12

EL PERDÓN DE LA VERDAD

El alumnado sabe diferenciar muy bien entre el perdón de verdad y el perdón de mentira, por ello, es muy desaconsejable obligarles a pedirse perdón y a perdonarse, para tener la sensación de que el conflicto se ha resuelto.

Sin embargo, sí podremos acompañar y facilitar este, no siempre sencillo, proceso de pedir y dar perdón que tan íntimamente va ligado a la empatía.

Las siguientes preguntas pueden ayudar:

Para ayudar a perdonar:

- ✓ Cuando una persona te ha hecho daño, ¿crees que lo puede haber hecho porque sentía un dolor emocional que no estaba gestionando?
- ✓ ¿Te has sentido alguna vez así?
- ✓ Cuando has hecho daño a alguien, ¿quieres que te perdonen?
- ✓ ¿Tenemos derecho a equivocarnos?
- ✓ ¿Te duele guardarle resentimiento y rencor por el daño que te ha hecho?
- ✓ ¿Te duelen las ganas de vengarte?
- ✓ ¿Te mereces sentir en tu interior ese dolor emocional?

Para ayudar a pedir perdón:

- ✓ Cuando le has hecho daño, ¿crees que lo has hecho tú o tu dolor emocional te ha ganado la batalla?
- ✓ ¿Quería tu dolor emocional hacerle daño?
- ✓ Tú, que eres una persona buena, ¿querías hacerles daño?
- ✓ ¿Te ganó la batalla tu dolor emocional?
- ✓ ¿Cómo crees que se ha sentido él/ella con tu acción?

“En Sus Zapatos: Un Espacio de Empatía Activa” · Programa de Alfabetización Emocional para Adultos

- ✓ ¿Tenías derecho a sentirte cómo te sentías cuando le has hecho daño? (Sí).
- ✓ ¿Tenías derecho a hacerle daño? (No).
- ✓ Si pudieses volver atrás, ¿le volverías a hacer daño?
- ✓ ¿Lamentas haberlo hecho? ¿Estás arrepentido?
- ✓ Cuando alguien te ha hecho daño, ¿cómo te gusta que te traten?
- ✓ ¿Tenemos derecho a equivocarnos? ¿Podemos enmendar?
- ✓ ¿Te sirve cuando estás dolido porque te han hecho daño que te pidan perdón?
- ✓ No estás obligado a hacerlo, solo si lo sientes, ¿quieres pedirle perdón? Tómalo todo el tiempo que necesites hasta que lo sientas.



DOCUMENTO 13

ACTIVIDAD PARA LA GUÍA DE MAESTROS (SESIÓN 5)

Se dividirán en 4 grupos para preparar cada una de las obras de teatro de cada una de las cuatro sesiones y relacionarlas con sus respectivos aprendizajes. Después, las presentarán al resto de compañeros y se comentarán.

El grupo 1 se encargará de la Sesión 1:

Obra de teatro que crearán:

Han de crear una corta obra de teatro donde haya un personaje central, un niño o una niña, que siente una emoción y esta también se representa. En esta obra, la emoción habla y da órdenes al personaje central y le gana la batalla interior, así que el personaje central hará lo que el personaje de la emoción le dicte. Es decir, en esta obra solo se representará el secuestro emocional, y podremos ver qué quiere cada una de las cuatro emociones cuando nos secuestran y con qué pensamientos hablan.

Aprendizajes con los que tienen que relacionar la obra:

Aprendizaje 1. Reconocer, identificar y tomar conciencia de las propias emociones y de las emociones de los demás.

Aprendizaje 2. Comprender que las emociones quieren expresarse a través de nuestras acciones, hablan con pensamientos y podemos dejar que ellas manden o no.

Y los aprendizajes transversales:

Aprendizaje 6. Ponerse "en sus zapatos", practicar la Empatía Activa.

Aprendizaje 9. Diferenciar entre perdón de verdad y perdón de mentira, optando por el primero.

Aprendizaje 10. Expresar y recibir gratitud.

Después de prepararlo y ensayarlo en su grupo, lo presentarán al resto. Primero, representan la obra y, después, la relacionan con los aprendizajes.

El grupo 2 se encargará de la Sesión 2:

Obra de teatro que crearán:

Crearán una obra de Teatro de Conciencia con dos finales. En uno de los finales de la obra, veremos cómo el dolor emocional –que llevará la máscara de la emoción más intensa que sienta ese personaje central– es el responsable de lo que ocurre, habla y manda sobre su personaje central y le lleva a dañar a otros. En el primer final veremos el dolor emocional actuando hasta su última consecuencia, es decir, hasta que logra que el personaje central agrede a otros, se agrede a sí mismo o se quede pasivo delante de una agresión. El dolor emocional gana la batalla interior.

El moderador, que será uno de los integrantes del grupo –a ser posible, que no esté interpretando a algún personaje en la obra– dirá "stop" cuando se ha mostrado la agresión en escena, y el resto de los actores quedarán congelados. Entonces, preguntará al público sobre lo que están viendo y para que identifiquen las emociones de los personajes. También intervendrá para explicarles que hay otro final y proponerles si lo quieren ver.

Después, dará la acción para que inicie la obra con el segundo final; puede ser que los actores rebobinen o que repitan desde el inicio. Ante la misma situación, esta vez, el personaje central logra reconocer a su dolor emocional y no se deja vencer por él, sino que logra gestionarlo. Esa gestión emocional se verá muy claramente si el personaje central hace "el árbol" y, mientras lo hace, el público verá cómo ese dolor emocional se hace más pequeño y el personaje central puede decidir cómo actuar sin hacer daño a nadie.

Aprendizajes con los que tienen que relacionar la obra:

Aprendizaje 3. Comprender que las emociones que duelen crean el dolor emocional y que el dolor emocional tenderá a crear más dolor en otras personas o en sí mismo cuando no es reconocido, ni gestionado.

Aprendizaje 4. Calmarse para poder pensar y actuar sin dañar a nosotros mismos o a las otras personas.

Y los aprendizajes transversales:

Aprendizaje 6. Ponerse "en sus zapatos", practicar la Empatía Activa.

Aprendizaje 9. Diferenciar entre perdón de verdad y perdón de mentira, optando por el primero.

Aprendizaje 10. Expresar y recibir gratitud.

Después de prepararlo y ensayarlo en su grupo, lo presentarán al resto. Primero, representan la obra y, después, la relacionan con los aprendizajes.

El grupo 3 se encargará de la Sesión 3:

Obra de teatro que crearán:

Crearán una obra de Teatro de Conciencia con dos finales. En el primer final, veremos cómo el dolor emocional se apodera del personaje central, le gana la batalla y le lleva a herir a otra persona o a sí mismo. Después el moderador dice "stop" e interpela al público, con preguntas similares a las de la sesión anterior, incluyendo, esta vez, antes de dar de nuevo la "acción", que el personaje central puede hacer que esa situación tenga un final diferente si para, respira para calmarse, reflexiona y luego actúa. Es decir, introduce "el semáforo".

Cuando el moderador da de nuevo la acción, se interpreta la misma obra con el segundo final, en el que vemos cómo el personaje central es capaz de parar antes de hacer daño, alejarse, calmarse y reflexionar sobre la mejor posibilidad de acción. Cuando ha decidido en la calma, vuelve a solucionar el conflicto con el otro personaje. También puede ser que el personaje central sea el que responde a la agresividad de otro personaje, devolviendo en el primer final con agresividad y, en cambio, en el segundo expresando su disgusto con ese trato y sus necesidades, haciendo una petición de no agresión.

Es importante que en este ejercicio teatral se vean muy bien los pasos:

1. Parar.
2. Calmarse (para lo que se volverá a usar "el árbol" con el cuerpo o con la imaginación).
3. Reflexionar: hacerse las preguntas sobre lo que se está sintiendo, lo que se necesita y cómo lograr solucionar el conflicto.
4. Actuar sin usar la agresión, hablando de lo que se necesita y haciendo una petición.

Aprendizajes con los que tienen que relacionar la obra:

Aprendizaje 4. Calmarse para poder pensar y actuar sin dañar a nosotros mismos o a las otras personas.

Aprendizaje 5. Parar antes de llevar a cabo una acción dañina impulsada por el dolor emocional.

Y los aprendizajes transversales:

Aprendizaje 6. "Ponerse en sus zapatos", practicar la Empatía Activa.

Aprendizaje 9. Diferenciar entre perdón de verdad y perdón de mentira, optando por el primero.

Aprendizaje 10. Expresar y recibir gratitud.

Después de prepararlo y ensayarlo en su grupo, lo presentarán al resto. Primero, representan la obra y, después, la relacionan con los aprendizajes.

El grupo 4 se encargará de la Sesión 4:

Obra de teatro que crearán:

Crearán una obra de Teatro de Conciencia con dos finales. Un final en el que el conflicto que surge entre los personajes acaba en pelea y el otro final en el que ambos deciden hablar para llegar a un acuerdo y resolver el conflicto. Entre los dos finales de las obras, el moderador intervendrá, como de costumbre, haciendo reflexionar sobre lo que ocurre en el primer final violento y sobre lo que puede ocurrir en el segundo. Dará mucho énfasis a los pasos de escuchar y hablar de lo que se siente, de lo que ha ocurrido, de lo que se necesita, de lo que se pide, así como sobre la colaboración para llegar a un acuerdo.

En esta obra se puede tocar quizás de una forma más directa el tema del perdón, que se habrá estado tratando de forma transversal en las sesiones anteriores. Se puede plantear el perdón de mentira en el primer final y uno de verdad en el segundo final. El hecho de que se incluya la situación de pedir o recibir perdón no implica que no sea necesario llegar a un acuerdo; pueden darse ambas cosas simultáneamente.

Aprendizajes con los que tienen que relacionar la obra:

Aprendizaje 7. Escuchar y comprender las necesidades propias y las de los demás.

Aprendizaje 8. Solucionar conflictos, usando la asertividad y valores como la tolerancia, la cooperación, la comprensión, la equidad y la justicia.

Aprendizaje 6. "Ponerse en sus zapatos", practicar la Empatía Activa.

Aprendizaje 9. Diferenciar entre perdón de verdad y perdón de mentira, optando por el primero.

Aprendizaje 10. Expresar y recibir gratitud.

Después de prepararlo y ensayarlo en su grupo, lo presentarán al resto. Primero, representan la obra y, después, la relacionan con los aprendizajes.



DOCUMENTO 14

CONSECUENCIA DEL GRITO EN MENORES

El grito activa todas nuestras alertas innatas de peligro. El corazón se acelera, se empieza a segregar adrenalina y las pupilas se dilatan. Se segrega cortisol, la hormona del estrés, que prepara para dar respuesta a ese peligro. Es una reacción que compartimos con las demás especies animales. Las neurociencias explican que los gritos activan un área del cerebro de los chicos que impide que hagan eso que los padres están buscando.

Cuando un chico recibe los gritos, el cerebro detecta una alerta de amenaza y desconecta su área pensante porque toda su energía vital se pone en “modo supervivencia”. Tiene solo tres posibles reacciones: huir (encerrarse física o mentalmente), luchar (tomar una actitud combativa, enfrentar al adulto y gritar más fuerte) o paralizarse.

Crecer con niveles elevados de cortisol puede traer consecuencias en el largo plazo. El estrés postraumático genera modificaciones estructurales y tiene repercusión en la conducta.

Un estudio de la Escuela de Medicina de Harvard, hecho en 2015, demostró que los gritos, el maltrato verbal y la humillación o la combinación de los tres elementos alteran de forma permanente la estructura cerebral infantil. Analizaron el cerebro de 50 chicos con problemas psiquiátricos que habían sufrido maltrato familiar y los compararon con la estructura cerebral de niños que no recibían malos tratos. Los que habían crecido en ambientes hostiles tenían una reducción del cuerpo calloso del cerebro, que es la parte que conecta ambos hemisferios. Los gritos y la humillación, concluyeron los especialistas, hacen que los dos hemisferios se desconecten. ¿Cuál es el resultado? Tener las mitades del cerebro poco integradas produce que los cambios de personalidad y de estado de ánimo sean más marcados. Esto, entre otras cuestiones, compromete la estabilidad emocional, aumenta la dispersión atencional y disminuye la memoria.

La Universidad de Pittsburgh y la Universidad de Michigan han colaborado en un estudio conjunto, publicado por la revista Child Development, en el que han hecho un seguimiento del comportamiento de casi mil familias compuestas por padre, madre e hijos de entre 13 y 14 años. De él se extrae que el 45 % de las madres y el 42 % de los padres admitieron haber gritado y en algún caso insultado a sus hijos. Los investigadores comprobaron los efectos de esa violencia verbal sobre los niños y encontraron que habían desarrollado diversos problemas de conducta en el año sucesivo comparado con los niños que no habían recibido gritos. Los problemas iban desde discusiones con compañeros, dificultades en el rendimiento escolar, mentiras a los padres, peleas en el colegio, hasta robos en tiendas y síntomas de tristeza repentina y depresión.