

# **Grupo de Trabajo**

## **Desarrollo de una convivencia positiva en la comunidad educativa**

Escuelas AVE MARÍA  
Málaga

**Málaga, 18 enero de 2018**  
**Sesión 2**

Jon Ander Marcuartu Barquín  
Iñaki Cuevas Alzuguren

# !!!Estoy sin batería...!!!



**!!!Estoy sin batería...!!!**

Juan le dijo a Jaime que mañana tenía una invitación con la novia del hermano de José, y que, si quería ir, le hablara a Jacinto para que lo apuntara en la lista que tiene Jerónimo".

# Hay al menos 9 posibilidades de no entenderse

1. Entre lo que pienso.
2. Lo que quiero decir.
3. Lo que creo decir.
4. Lo que digo.
5. Lo que quieres oír.
6. Lo que oyes.
7. Lo que crees entender.
8. Lo que quieres entender.
9. Lo que entiendes.



# Tarea



- Tomar conciencia de qué **tipo de respuesta espontánea** predomina en mí.

# Tipos de respuesta espontánea

Tranquilizadora o de apoyo/consuelo: trato de interrumpir la emoción. Le quito “hierro” al asunto. Minimizo el problema. Actitud de restar importancia a las cosas. **(Brocha)**

Exploratoria: me centro en los datos y pregunto por más datos para entender el hecho. Sensación de interrogatorio. **(Bloc de notas Periodista)**

Valoración o juicio moral: opino en términos mejor/peor, bueno/malo (juzga). Te indico directivamente cómo comportarte (dependencia). **(Credencial inspector/a)**

# Tipos de respuesta espontánea

Pasa la pelota a otros: La actitud es quitarse el problema de encima. No se involucra. **(Pelota de tenis)**

Evasiva: Actitud de que las sugerencias acaban en el cubo de la basura. No se hace nada. **(Guantes, lavarse las manos)**

Dar largas y retrasar la ayuda que nunca llegará: La actitud es decirle que se exprese, pero sin tener una actitud de ayuda real. **(Caja de sugerencias: Dígallo)**



# Tipos de respuesta espontánea

**Comprensiva-Empática**: entro en el marco de percepción del otro. Trato de **comprender y repetir** brevemente lo que me dice el otro y **le reflejo su sentimiento central. (Espejo)**

**De autenticidad**: Expreso cómo me siento yo (porque es conveniente o porque estoy demasiado lleno de mi emoción y eso me impide empatizar). **(Papel de acetato transparente)**

# Destrezas técnicas de comunicación

## REFORMULACIÓN



Consiste en **devolver lo que la otra persona expresa** (tanto de forma verbal como no verbal) y **presentarlo con claridad**, como si se utilizase un **ESPEJO** en el que el interlocutor se vea reflejado.

# Destrezas técnicas de comunicación

## 4 Tipos de reformulación:

1. **Reiteración.**
2. **Clarificación.**
3. **Devolución del fondo emotivo.**
4. **Dilucidación.**



# Destrezas técnicas de comunicación

## Tipos de reformulación

### 1. Reiteración:

Consiste en devolver las **últimas palabras** o las **palabras clave** para subrayarlas.

**Escuchas:**

*“Creo que esa decisión ya está tomada... ¡cómo siempre, soy el último en enterarme de las cosas!”*

**¿Qué reflejarías?**

*“Siempre eres el último en enterarte de las cosas...”*

# Destrezas técnicas de comunicación

## Tipo de reformulación

### **2. Clarificación:**

Consiste en **poner orden** en lo recibido y **devolverlo resumido con mayor claridad.**



# Destrezas técnicas de comunicación

## Tipo de reformulación

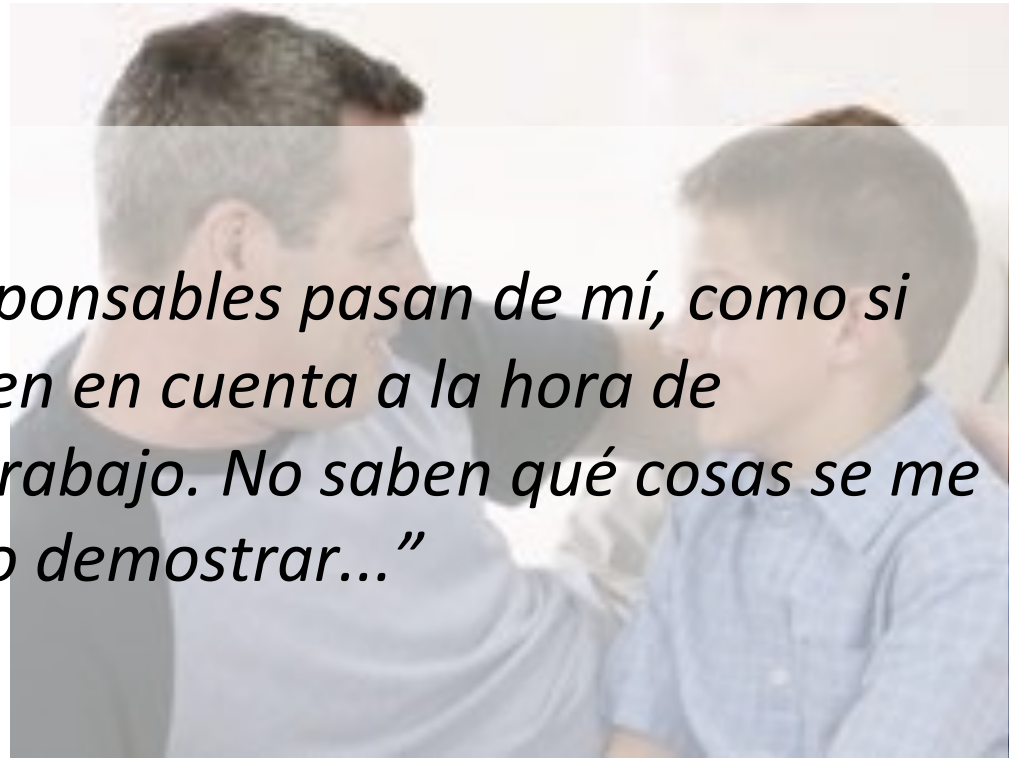
### 2. Clarificación:

#### Escuchas:

*“... muchas veces los responsables pasan de mí, como si no existiera y no me tienen en cuenta a la hora de organizar los grupos de trabajo. No saben qué cosas se me dan bien y yo no lo puedo demostrar...”*

#### ¿Qué reflejarías?

*“Muchas veces **te sientes invisible** entre tus responsables, no te tienen en cuenta y no puedes **demostrar tu valía.**”*





# Destrezas técnicas de comunicación

## Tipos de reformulación

### 3. Devolución del fondo emotivo:

Se trata de ir al fondo de lo que escuchamos, recogiendo el componente emocional del otro y devolviéndolo a través de una verbalización clara.

En sentido amplio incluimos: emociones y sentimientos, creencias de fondo, intenciones y valores e idea del yo.

# Destrezas técnicas de comunicación

## Tipos de reformulación

### 3. Devolución del fondo emotivo:

Escuchas:

*“¡Esos comentarios debería hacérmelos en privado y no en las reuniones delante de todo el equipo!”*

¿Qué podrías reflejar como fondo emotivo?

*“Me parece que **sientes temor** por lo que pueda pensar de tu trabajo el resto del equipo.”*



# Destrezas técnicas de comunicación

## Tipos de reformulación

### **4. Dilucidación:**

Recoger y reflejar ciertos elementos que no fueron explícitamente formulados, pero que pueden ser racionalmente deducidos. Es deducción e interpretación y contiene elementos que provienen de nuestra agudeza intelectual y sensibilidad, más que del mundo perceptual del otro.

Con el fin de facilitar al otro la **corrección o rechazo** de nuestra intervención, se usan expresiones como: *"Si he entendido bien..."* *"Como me parece entender..."* *"Es esto lo que intentabas decir"*... y estará siempre dispuesto a retirar mi interpretación cuando ésta no fuera aceptada por el otro.

# Destrezas técnicas de comunicación

## Tipos de reformulación

### 4. Dilucidación:

#### Escuchas:

*“Aquí llegan las cuatro y es como si se hubiera declarado un incendio, todo el mundo sale corriendo... (otros comentarios similares)... a veces todo está manga por hombro y parece que a nadie le importa... (otros comentarios similares)”*

#### ¿Qué podrías reflejar?

*“Te parece que el resto del equipo no está tan comprometido como sientes que lo estás tú, ¿es esto lo que intentabas decir?”*

# Destrezas técnicas de comunicación

## 4 Tipos de reformulación:

1. **Reiteración.**
2. **Clarificación.**
3. **Devolución del fondo emotivo.**
4. **Dilucidación.**



# Destrezas técnicas de comunicación



## Práctica COMUNICACIÓN EMOCIONAL grupal

Un voluntario comparte una preocupación o interés  
(temática profesional)

Escucha enfocada y respuestas espontáneas utilizando los  
tipos de reformulación (respuestas reflejo)

# Destrezas técnicas de comunicación

## Práctica COMUNICACIÓN EMOCIONAL grupal

Un voluntario comparte una preocupación o interés  
(temática profesional)

Escucha enfocada y respuestas espontáneas utilizando los  
tipos de reformulación (respuestas reflejo)

**Sí - No - A medias**





# **Estructura Emocional**

(Leslie Greenberg)

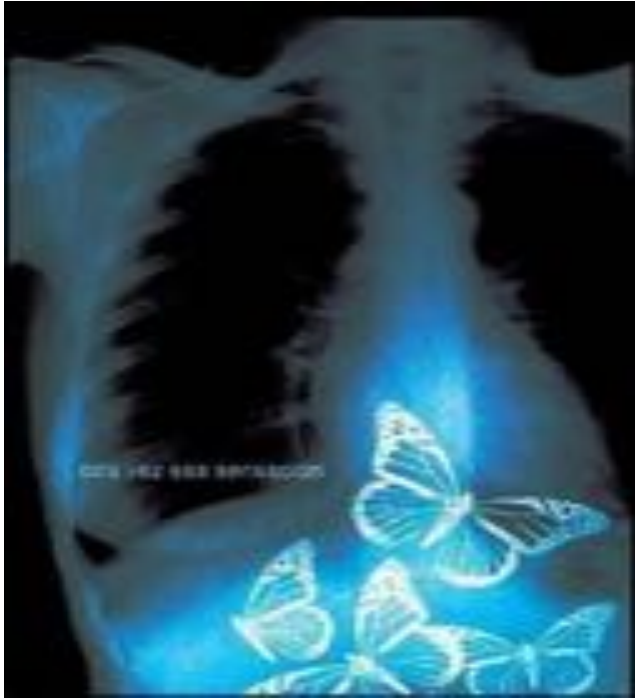
Nuestro Sistema Emocional está  
constituido por diferentes  
niveles.

Conocerlos nos ayuda a  
entender mejor lo que “nos  
pasa por dentro”:

- 1. Sensaciones**
- 2. Emociones**
- 3. Sentimientos**
- 4. Patrones emocionales**

# Sensación

Los **sentidos** envían una señal al cerebro informando de un cambio en el ambiente o en nuestro interior.



**palpitaciones**

**cansancio**

**tranquilidad**

**activación**

**frío/calor**

**dolor**

**nudo**

# **Sensaciones:**

**excitación**

**molestia/agrado**

**mariposas**

**sudor**

**relajación**

**vacío**

**energía**

**ahogo**

**placer**



# Emoción



viene del latín, de *ex-movere*:

"mover hacia el exterior"

# Emoción



Es una **función fisiológica (químico-biológica)** **rápida e impulsiva** que dispara respuestas en el organismo desde el cerebro límbico.

# Emoción



Se origina a partir de muchas fuentes:

- **Neuroquímicas** (“cosas” del cuerpo)
- **Fisiológicas** (cansancio, deporte...)
- **Cognitivas** (pensamientos, recuerdos...)
- **Otras emociones** (emociones secundarias)



**cuánto  
tiempo  
creéis que  
puede  
durar una  
emoción**



# 90 segundos

Este es el tiempo que dura una emoción en nosotros, todo lo que sobrepase este tiempo es porque de alguna forma está siendo “alimentado” por nosotros y lo hacemos perdurar pudiendo llegar a convertirlo en un sentimiento.



# Todo empieza en la amígdala



Ella es la encargada de activar una serie de glándulas que vierten sustancias en el torrente sanguíneo y provocan cambios físicos según la interpretación de la amígdala.

Si la amígdala interpreta una **amenaza** o una situación desagradable activa el **modo defensivo**. Y nos predispone a consumir energía para superar la amenaza.

La emoción dura lo que el organismo tarda en reabsorber las sustancias que se vertieron en la sangre.

# La buena noticia es:

Que **la amígdala no distingue** entre los estímulos **reales o virtuales**, ni entre los estímulos del **presente** del **pasado** y del **futuro**.

Además está claro que esto de las **emociones** y de cómo nos tomamos las cosas no es genético, sino **aprendido**.



# Sentimiento

**Elaborado** con la experiencia, puede ser cultural.

Un sentimiento denota una experiencia teñida emocionalmente, junto con su **significado personal**.

Informa de cómo **estamos viviendo** la situación.



# Patrones emocionales



- Son nuestros **programas de comportamiento internos** que emiten **respuestas automáticas** ante ciertos estímulos que los desencadenan.
- Se fueron creando durante las primeras etapas o experiencias de la vida sirviendo de organizadores y **proporcionando una valoración de las experiencias y un significado global**, todo ello en función de nuestro bienestar.

# Patrones Emocionales



Están constituidos por un continuo de:  
**Sensaciones – Emociones – Sentimientos –  
Significado – Conducta.**

**IMPORTANTE:**

Pueden ser modificados si se accede a ellos.



**MIEDO**

# Detrás de cada **EMOCIÓN** hay una **NECESIDAD**

La **emoción** (si es insatisfactoria) tiene una **necesidad** sin cubrir.

- He de saber **qué está pasando** (qué **sensaciones** tengo en mi cuerpo).
- Saber **qué emoción siento**.
- Saber **qué información me da** esa emoción. (De qué me informa el miedo, el enfado, la tristeza,...)
- Saber lo **que me pide la emoción** (Qué necesito).
- Saber **qué voy a hacer**.

# MIEDO

## Te informa:

- De que **estoy en peligro** o hay inseguridad.

## Te pide:

- Huir o luchar/afrontar/superar.
- Recuperar la seguridad.
- **Buscar maneras de afrontarlo.**
- **Calibrar si el peligro es real.**

# Miedo:

Alarma

Terror

Angustia

Shock

Histerismo

Ansiedad

Tensión

Pavor

Nerviosismo

Preocupación

**Pánico**

Angustia

Susto

**Temor**

Horror

Aflicción

Desasosiego





# Algunas Pistas

## MIEDO

Aceptarlo.  
**RESPIRARLO.**  
Concretarlo.  
**Afrontamiento**  
progresivo o radical.  
Decirles cómo avanzan.





**ENFADO**

# ENFADO

## Te informa:

- De que han sobrepasado tus límites.
- Te sientes herido o sientes **injusticia**.
- Tienes obstáculos para alcanzar tu meta
- No libertad.

## Te pide:

- **Aceptar la situación.** Expresarte. **Poner límites.**
- Búsqueda de justicia. **Defender los propios derechos.**
- Huir o Luchar. Petición de perdón. Libertad.

# Enfado:

Enojo

Venganza

Exasperación

Hostilidad

Inquietud

Aspereza

Resentimiento

Animadversión

Picado

Contrariedad

Desagrado

Malhumor

Desprecio

Fastidio

Envidia

Odio

Aversión

**Violencia**

Furia

Indispuesto

Arrebato

Disgusto

Indignación

Irritación

Desagrado

Menosprecio

Cólera

**Ira**

Rencor

Cabreo

Enfrentado

Molesto

**Agresividad**

# Algunas Pistas

## ENFADO

**Respirarlo.**

Tener un espacio  
para **EXPRESARLO.**

Procurar la

**Verbalización** progresiva  
que **sienten** y **QUIEREN.**

**REPARAR.** Pedir perdón.



España Campeona del Mundo  
Johanesburgo 11-7-2010



Sonido RNE  
Antonio Muelas

abc

**ALEGRÍA**



# ALEGRÍA

## Te informa:

De que has **logrado** un objetivo o meta.

## Te pide:

**Reconocerlo**, celebrarlo y compartirlo.

# Alegría:

Emoción

Jovialidad

Felicidad

Agradecimiento

Contento

Triunfo

Fascinación

Dicha

Esperanza

Acoger

Entusiasmo

Estímulo

Impaciencia

Alivio

Alborozo

Deleite

Jolgorio

Satisfacción

Júbilo

Buen Humor

Gozo

Brío

**Euforia**

Éxtasis

Excitación

Orgullo

Embeleso

Regocijo

# Algunas Pistas

Reconocerla,  
**expansión corporal**,  
compartirla, **comunicarla**,  
**celebrarla**, premios.  
Decirles los avances.



**ALEGRÍA**



**SORPRESA**

# SORPRESA

## Te informa:

- De que hay descubrimiento de un **hecho inesperado**.

## Te pide:

- Apertura a lo nuevo para valorar qué hacer. **Experimentar**.

# Sorpresa:

Enojo

Admiración

Susto

Encandilamiento

Exclamación

Deslumbramiento

Extrañeza

Chasco

Confusión

Hecho inesperado

Malhumor

Fascinación

Perplejidad

Asombro

Consternación

Encanto

Desconcierto

Sobresalto

Maravilla

**Bloqueo**

Indignación

Estupefacción

Arrobo

Impresión

Fascinación

Pasmo

Conmoción

Estupor

Aturdimiento





**TRISTEZA**

# TRISTEZA

## Te informa:

- De que es el final de algo, una **pérdida de algo o alguien**. Necesito amor.

## Te pide:

- **Aceptar los cambios. Ante lo que duele, duelo. Vivir el duelo.**
- Valorar lo perdido, consuelo, contacto, recogerte, ternura.

# Tristeza:

Tormento

Pesimismo

Pesar

Decepción

Remordimiento

Infelicidad

Dolor

Desaliento

Arrepentimiento

Alienación

Pérdida

Añoranza

Humillación

**Depresión**

Suplicio

Culpa

Rechazo

Aburrimiento

Sufrimiento

Congoja

Soledad

Abandono

Desánimo

Lástima

Desesperación

Pena

Aislamiento

Derrota

Melancolía

Inseguridad

Disgusto

# Algunas Pistas

Escuchar, **ESTAR**, acompañar.  
Comprender y mostrar comprensión.  
**Valorar** lo perdido,  
Agradecimiento por haberlo tenido.  
Ayudar a aceptar que ya no va a estar.  
**Aceptar el llanto. Abrazar.**

**TRISTEZA**





**ASCO**



## Te informa:

- De que Siento **rechazo por lo que me pasa.**
- De que hay algo que te perjudica o te desagrada.
- De que algo lo percibes como malo para ti.

## Te pide:

- Te pide expulsarlo de tu cuerpo/vida.
- **Separarte, tomar distancia de la situación o persona que me provoca el asco.**
- **Abordar la situación desde otro punto de vista.**

# Asco:

## Rechazo

Mugriento

Pegajoso

Repelús

Aborrecimiento

Hastío

Arcada

Guarro

Nauseabundo

Repugnancia

Desagrado

Desapego

Náusea

## Intolerancia

Repugnante

Marrano

Impuro

Asquerosidad

Empalago

Tirria

Aprensión

Puerco

Viscoso

Repulsión

Empacho

Antipatía

Vómito

Asqueroso

Baboso

Fétido

Aversión

Saciedad

Manía

Sucio

Pringoso

Apestoso

Grima

Inapetencia

Disgusto

Harto



**VERGÜENZA**

# VERGÜENZA

Aunque la vergüenza no forma parte de las emociones básicas, Greenberg la incluye aquí por ser un sentimiento central.

## Te informa:

- De que **has traspasado tus límites**.
- De que te sientes expuesto o **inadecuado**.

## Te pide:

- Huir o desaparecer.
- **Ocultarte** ¡¡tierra trágame!!.
- Pasar desapercibido. Ser aceptado.
- Validar si te han percibido inadecuado.

# Vergüenza:

Bochorno

Infamia

Bochorno

Torpeza

Embarazo

Degradación

Timidez

Humillación

Rubor

Retraimiento

Degradación

Sonrojo

Deshonra

Corte

Caída

Sofoco

Indecencia

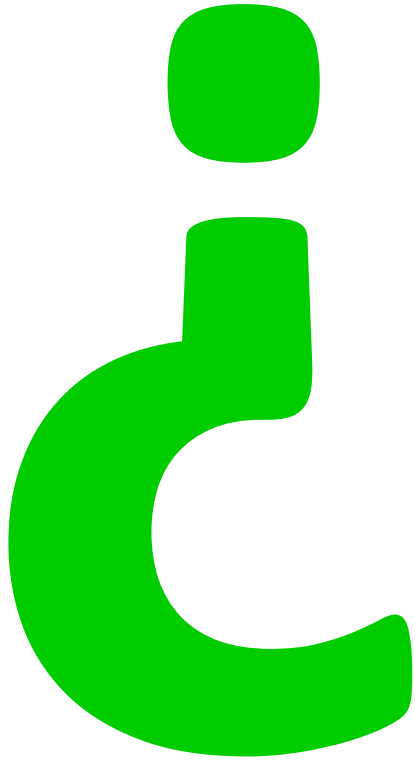
Mancha

Apocamiento

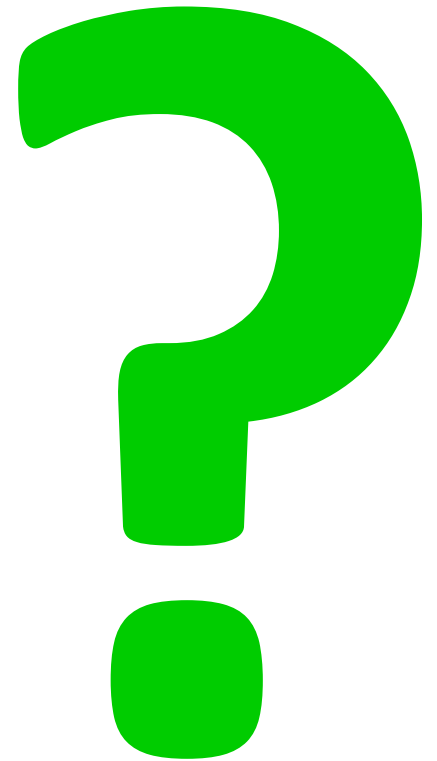
Deshonor

Obscenidad





**cuáles son  
las  
emociones  
básicas**



# emociones básicas

M-A-T-Í-A-S

**MIEDO**

**ALEGRÍA**

**TRISTEZA**

**IRA-ENFADO**

**ASCO**

**SORPRESA**

**VERGÜENZA**

# Información Emocional

## Emoción

## Informa de...

## Te pide...

<b>ALEGRÍA</b>	Has <b>logrado</b> una meta.	Celebrar, compartir, <b>reconocer</b>
<b>TRISTEZA</b>	Final de algo, una <b>pérdida (algo o alguien)</b> . Necesito amor.	<b>Aceptar</b> , valorar lo perdido. Consuelo. Ternura.
<b>MIEDO</b>	Inseguridad. <b>Estoy en peligro</b> .	Huir o luchar/afrentar/superar Recuperar la seguridad, <b>buscar</b> .
<b>ENFADO</b>	Han sobrepasado tus límites, te sientes herido o sientes <b>injusticia</b> . Obstáculos para alcanzar tu meta. No libertad.	Expresarte. Luchar o huir. <b>Poner límites</b> . Búsqueda de justicia. Petición de perdón. Libertad.
<b>ASCO</b>	<b>Rechazo por lo que me pasa</b> . Algo te perjudica o desagrada. Lo percibes como malo para ti.	Expulsarlo de tu cuerpo/vida. <b>Separarte</b> , poner distancia.
<b>SORPRESA</b>	Descubrimiento, <b>hecho inesperado</b> .	Apertura a lo nuevo para valorar qué hacer. <b>Experimentar</b> .
<b>VERGÜENZA</b>	<b>Has traspasado tus límites</b> . Te sientes expuesto o <b>inadecuado</b> .	Desaparecer, <b>ocultarte</b> , pasar desapercibido. Ser aceptado, restaurar imagen.

# Detrás de cada **EMOCIÓN** hay una **NECESIDAD**

La **emoción** (si es insatisfactoria) tiene una **necesidad** sin cubrir.

- He de saber **qué está pasando** (qué **sensaciones** tengo en mi cuerpo). La **emoción** surge en el **cuerpo**.
- Saber **qué emoción siento**.
- Saber **qué información me da** esa emoción. (De qué me informa el miedo, el enfado, la tristeza,...)
- Saber lo **que me pide la emoción** (Qué necesito).
- Saber **qué voy a hacer**.



# Propuesta de Tareas

- Poner en práctica **“los 4 tipos de reformulación”** (reiteración, clarificación, devolución del fondo emotivo y dilucidación) para entrenar la devolución de respuestas empáticas.
- Ir tomando conciencia **de qué me informa y qué me pide hacer** cada emoción.

Se trata de un ejercicio de **dar y recibir ternura**. En la medida en la que sepamos desarrollar la ternura, estaremos más predispuestos a generar experiencias de aprendizaje más significativo y efectivo en la comunidad educativa.

Se les propone a los participantes a que se dividan en dos grupos. Unos se quedan dentro de la sala, sentados con una luz tenue y con una música de fondo. Se les invita a estar abiertos y receptivos a la experiencia que van a vivir con sus otros compañeros.

Otros salen fuera del aula y se les invita a que cuando entren en la sala le den ternura a los compañeros que se encontrarán sentados. Se les sugiere que pueden transmitir ternura de muchos modos (susurrando palabras o expresiones al oído, haciendo algún tipo de sonido, con algún tipo de contacto con las manos...). En cualquier caso, siempre desde el respeto y que sobre todo sean conscientes de cuánta ternura van a estar dispuestos a dar. Después se cambian los roles y se comparte que tal ha ido la experiencia.

# Ternura

**¿Qué te llevas hoy en tu mochila?**





# Gracias por todo...



## ...y hasta la próxima

jonmarcuartu@hotmail.com

ignaziokuebas@hotmail.com