



RECONOCIMIENTO Y REGULACIÓN DEL ESTRÉS Y LAS PROPIAS EMOCIONES

de docentes para una
escucha activa y empática



Muchos docentes han compartido con nosotros, que hay algunas prácticas que les resultan difíciles para manejar el conflicto entre estudiantes. Por ejemplo, reconocer cómo su estrés influye en el manejo de un conflicto, o asegurar que la sensación que les deja un conflicto no persista y les “arruine” el resto del día. En esta ficha encontrarás orientaciones para fortalecer prácticas que apuntan a reconocer, primero, tus propias emociones para luego ayudar a los estudiantes en situaciones de conflicto.

Prácticas que necesitamos fortalecer para una escucha activa y empática para la resolución de conflictos entre estudiantes

Una estrategia básica para mediar en la resolución de conflictos entre estudiantes es practicar una escucha activa y empática, pero a veces hay algunas cosas que nos hacen “interferencia” y no podemos escuchar bien:

Cuando estamos con mucho estrés, tenemos dificultades para escuchar con la atención y concentración que necesitan nuestros estudiantes, porque estamos muy presionados con lo que nosotros estamos viviendo o nuestra cabeza está en otra cosa que debemos atender con urgencia. Eso nos desconcentra, nos desconecta, y parece como si nos hablaran en otro idioma. Nuestro estrés dificulta, entonces, la disposición a una **escucha activa**.

A veces el conflicto entre estudiantes, genera en nosotros tensión o alguna emoción producto de experiencias previas que hemos vivido dentro o fuera de la escuela. Cuando esto ocurre resulta difícil **escuchar** de manera **empática**, nos cuesta ponernos en la posición del estudiante. También afecta que podamos mantener una postura imparcial en la mediación del conflicto.



La **escucha activa** significa escuchar con atención y concentración, autocontrolar nuestras emociones para no desconectarnos, centrar nuestra energía en las palabras e ideas que comunica el o la estudiante (mensaje, tono de voz y lenguaje corporal), entender el mensaje y demostrarle que lo estamos entendiendo.



La **escucha empática** permite que capturemos el mensaje de nuestro estudiante sin prejuicios, poniéndonos en su lugar, apoyándolo y aprendiendo de su experiencia. Escuchamos con intención de comprender sus sentimientos. Mediante la escucha empática interpretamos el mensaje desde su mundo, desde su propio marco de referencia, tanto emocional como intelectualmente.

Stephen Covey. En: Schmitz [2018]

Por ello, para mediar en una situación de conflicto empezamos por reconocer las emociones. Y eso incluye, en primer lugar, las nuestras, para evitar que interfieran o afecten negativamente nuestra escucha. A continuación, te compartimos algunos consejos para ejercitar la escucha activa y empática de nuestras propias emociones.



Para ello, veamos el caso de Eduardo



Esta mañana el docente Eduardo tuvo un altercado en el Metropolitano con una persona que no estuvo dispuesta a ceder el asiento a una mujer mayor. A pesar que Eduardo se lo pidió de forma calmada y respetuosa, la persona reaccionó con prepotencia, lo insultó y le dijo que no se metiera. A la hora del recreo dos estudiantes de su salón de 4to. de secundaria, Marco y Pedro, casi se van a las manos porque Marco empezó a fastidiar a un compañero y Pedro salió a defenderle. Marco empujó a Pedro y con tono amenazante le dijo que no se metiera donde no le llaman.

Al darse cuenta de esta situación Eduardo consideró necesario ejercer el rol de mediador, pero se dio cuenta que esa mañana se sentía algo “cargado” y malhumorado por lo ocurrido en el Metropolitano. Decidió sentarse un rato a pensar cómo el incidente anterior que vivió lo estaba afectando y podía interferir en la escucha activa y empática para mediar esta situación.



Cinco preguntas clave que se hizo Eduardo para reconocer y regular sus emociones:

¿Cómo me siento frente a lo ocurrido esta mañana de camino a la escuela?

Eduardo reconoció que sentía molestia y frustración frente a las actitudes prepotentes que no consideran a los demás. También reconoció que la prepotencia de esa persona en el Metropolitano le generaba rabia.



¿Cómo me afectan estas emociones para el manejo de situaciones que ocurren en la escuela, específicamente en el conflicto entre Marco y Pedro?

Eduardo reconoció que se sentía malhumorado, menos paciente y poco tolerante, especialmente si tenía que enfrentar situaciones similares de prepotencia como la de Marco con Pedro. Se dio cuenta que:

- No podía ser imparcial con el comportamiento de Marco porque sentía que revivía la rabia hacia la persona que fue agresiva con él, y reconoció su propio sesgo.
- Era difícil practicar una escucha activa y centrar su atención en lo que plantean los estudiantes ya que seguía “rumiando” su propia experiencia y pensando en su propio malestar.
- Era difícil realizar una escucha empática por estar cargado de una situación similar. Probablemente no podría interpretar de forma correcta lo que Marco le diría, pues predominaba la rabia y el prejuicio frente a los comportamientos prepotentes.



¿Qué necesito para calmarme?

Aunque dispone de poco tiempo, Eduardo consideró que darse una pausa para salir a caminar un rato detrás del pabellón de secundaria y practicar 5 minutos de respiración consciente le ayudará a calmarse y pensar con más claridad.



¿Qué me puede ayudar para que estas emociones no interfieran en mi rol mediador para la resolución del conflicto?

1 Reconocer cuánto le había afectado la situación vivida esta mañana.

En una escala del 1 al 5, consideró que la situación le afectó a nivel de 4 ó 5 (el más alto).



2 Examinar las implicancias y tomar decisiones.



Al darse cuenta cuán cargado se sentía, Eduardo decidió no mediar ese mismo día en el conflicto entre Marco y Pedro. Sintió que era mejor esperar al día siguiente para hacerlo en mejores condiciones y concentrarse en la experiencia de sus estudiantes, sin que interfiriera su propia experiencia.



Recuerda



Muchas veces llegamos cargados a la escuela por distintas preocupaciones o situaciones que vivimos en casa, en la calle, con nuestros hijos, con algún amigo o colega. En lugar de ignorar o dejar de lado esas emociones, es necesario reconocerlas y regularlas para evitar que puedan interferir con tu escucha activa, empática y tu rol mediador/a en la escuela. Es importante que te hagas las preguntas que se hizo Eduardo, pues te ayudarán a reconocer, expresar y regular tus propias emociones.



El **reconocimiento de emociones** es la capacidad de tomar conciencia de las propias emociones y de las emociones de los demás. Al tomar conciencia sobre las propias emociones se fortalece la capacidad de reconocerlas en los demás, en este caso, en nuestros estudiantes.



La **regulación de emociones** es la capacidad de manejar de forma apropiada las propias emociones evitando que interfieran en el ejercicio de nuestro rol, en este caso, en nuestras estrategias mediadoras o de resolución de conflictos entre estudiantes.

(DRELM, 2024)

Referencias:

Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana [DRELM]. (2024). Material sobre Competencias Socioemocionales: "Autoregulamos nuestras emociones para relacionarnos mejor con nuestros estudiantes". Taller de HSE para docentes de Lima Metropolitana [Ficha de Taller]. MINEDU.

Schmitz, J. (2018). Guía "Prácticas restaurativas para la prevención y gestión de conflictos en el ámbito educativo". Guía de Formación. Progettomondo.mlal. <https://pdabullying.com/es/resource/guia-practicas-restaurativas-para-la-prevencion-y-gestion-de-conflictos-en-el-ambito-educativo-jean-schmitz-2018>



PERÚ

Ministerio de Educación

Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana



BICENTENARIO
PERÚ
2024



Bienestar en la
Comunidad Educativa



ESCUELA
de la
CONFIANZA



PERÚ

Ministerio
de Educación

Dirección Regional
de Educación
de Lima Metropolitana

En alianza con:



NYU

Global TIES
for Children



**PULSO
PUCP**