

# La Serie Trabajar Juntos de CADRE: Curso 4

## Transcripción

### Lección 1

#### Diapositiva 1

##### **Narrador**

Bienvenidos a la primera lección del curso *Cómo controlar las emociones y responder a ellas*. En esta lección, nos enfocaremos en las estrategias fundamentales que los familiares y educadores pueden usar para poder entender y controlar sus propias emociones.

#### Diapositiva 2

##### **Narrador**

Estas estrategias son las siguientes: poner en práctica el autocuidado; ser conscientes de las propias emociones, qué las desencadena y cómo se controlan; tomarse el tiempo de comprender los propios sentimientos, y descubrir cuáles son las mejores estrategias para uno.

#### Diapositiva 3

##### **Narrador**

No importa si son padres, educadores o proveedores de servicios, el apoyo para un estudiante con discapacidad puede ser una experiencia emocional. Se pueden sufrir altibajos extremos. A la hora de tomar decisiones sobre el programa y los servicios de un estudiante, es importante que cada uno sea consciente de sus propias emociones y sepa cómo controlarlas mejor para que el equipo del IEP sea sólido y se desempeñe bien. Todas las personas viven y expresan sus emociones de manera distinta, y esto depende de la personalidad, las experiencias, la procedencia y la cultura de cada una. Algunas personas expresan sus emociones inmediatamente, sin siquiera pensarlo. Otras nunca expresarían sus emociones sin antes tener cuidado. Y otras consideran que no es para nada apropiado expresar sus emociones. Para algunas personas, en especial los familiares que sufren mucho estrés al criar a un niño con discapacidad o los miembros del personal escolar que están bajo mucha presión para que sus estudiantes alcancen las metas, sentir emociones fuertes es algo común y hace difícil sobrellevar determinadas situaciones.

## Diapositiva 4

### Narrador

Las emociones fuertes son señales importantes. Nos ayudan a identificar cualquier amenaza percibida, lo que es importante para nosotros, cuando alguien vulnera nuestros valores y cuando necesitamos más información o asistencia.

Desafortunadamente, las emociones fuertes también pueden interferir en las relaciones laborales satisfactorias.

## Diapositiva 5

### Narrador

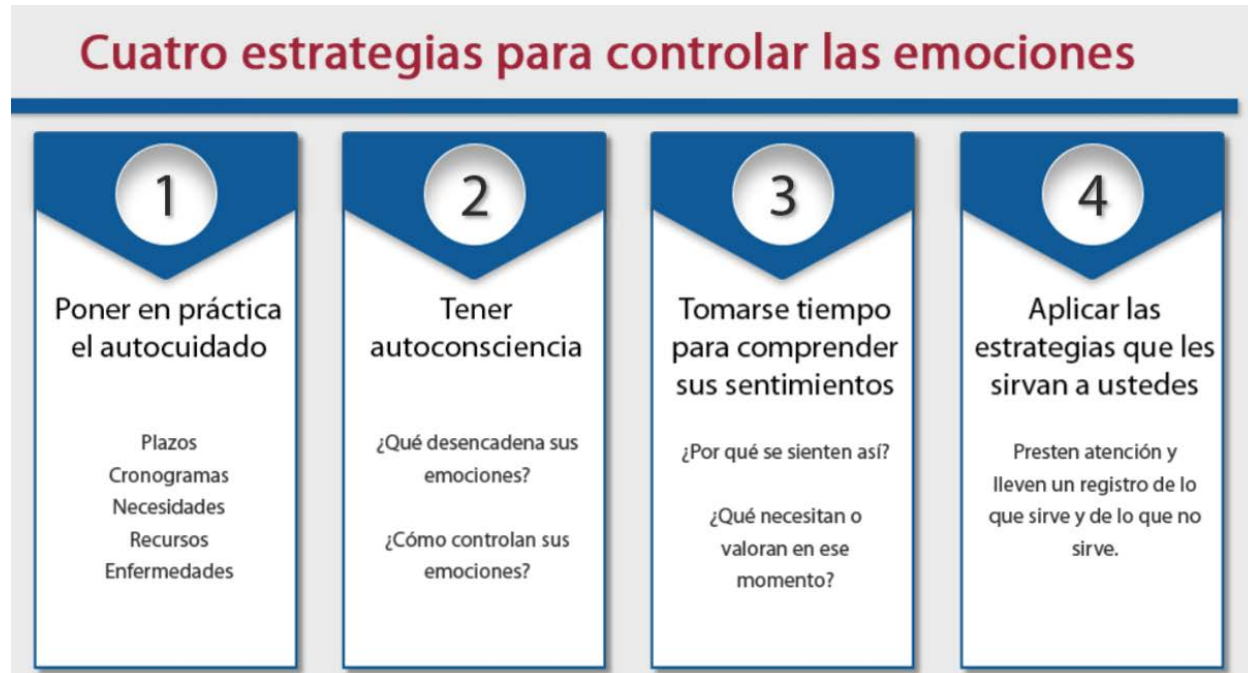
¿Sintieron alguna vez tanto enojo que no podían pensar con claridad? Les tiemblan las manos, les empieza a latir fuerte el corazón, y sus pensamientos son más rápidos de lo que pueden procesar. ¿Alguna vez han estado verdaderamente preocupados? ¿Tan preocupados que les resultó difícil decir o hacer algo?

## Diapositiva 6

### Narrador

Ahora imaginen que intentan mantener una conversación importante o tomar la mejor decisión para un niño mientras están enojados o preocupados. No suena nada prometedor, ¿verdad? Cuando las emociones son intensas, nuestro cuerpo y cerebro tienen respuestas automáticas que no podemos controlar. Podemos desviar la atención de la persona que tenemos enfrente. Cuando estamos enojados, la capacidad de nuestro cerebro para pensar con claridad y resolver problemas se ve considerablemente reducida. Si no se comprenden ni abordan las emociones de manera apropiada, se rompe la comunicación y ya no podemos tener una participación enriquecedora en la discusión.

## Diapositiva 7



### Narrador

Existen muchas estrategias que nos pueden ayudar a controlar nuestras emociones. Nos concentraremos en cuatro de ellas. La primera es poner en práctica el autocuidado. Los plazos, la agenda atareada, las necesidades en conflicto, la falta de recursos y las enfermedades pueden ser muy estresantes para todos. Cuando uno siente mucho estrés, la salud y el bienestar se ven afectados, así como la forma de interactuar con otras personas. Es difícil controlar las emociones en medio de una conversación difícil. Es posible que puedan controlar las emociones con mayor eficacia si buscan la forma de cuidarse a sí mismos.

La segunda estrategia es ser conscientes de nuestras emociones, qué las desencadena y cómo se controlan. ¿Notan cuándo sus emociones se intensifican? ¿Hay ciertos comportamientos o palabras que les molestan? ¿Cómo suelen controlar sus emociones? ¿Les sirven estas estrategias? Al tener autoconsciencia, uno puede anticiparse a las situaciones, determinar qué tipo de apoyo necesita y saber cómo responder con eficacia si las emociones son abrumadoras.

La tercera estrategia es darse tiempo y espacio para procesar las emociones que se están sintiendo. Las emociones fuertes pueden hacer que dejemos de pensar racionalmente. El cerebro necesita tiempo para reconocer la emoción que se está experimentando y lo que la produce. ¿Por qué se sienten así? ¿Qué necesitan o valoran en ese momento?

En cuarto lugar está la aplicación de las estrategias más adecuadas para uno y la situación. Es necesario prestar atención y llevar un registro de las estrategias que les sirven y no les sirven. Por ejemplo, quizá les resulte útil recordar que los demás miembros del equipo del IEP son personas con emociones fuertes, al igual que ustedes. Quizá también ayude suponer que los demás tienen buenas intenciones. Con estos pensamientos en mente, es posible que puedan controlar mejor las emociones cuando una situación se ponga tensa.

## Diapositiva 8

### Narrador

No es egoísta poner en práctica el autocuidado. Es necesario cuidarse a sí mismo para poder cuidar a las personas que dependen de uno. ¿Qué sucede cuando están tan estresados y cansados como para pensar siquiera en lo que necesitan? ¿Descargan su mal humor en las personas que aman? ¿Dicen cosas de las que luego se arrepienten? Allí pueden ver por qué es tan importante cuidarse a sí mismos. Poner en práctica el autocuidado es uno de los elementos más importantes para aprender a controlar las propias emociones.

## Diapositiva 9

### Narrador

Determinar cómo aplicar el autocuidado puede ser desafiante. Quizá tengan dos empleos, deban cuidar a sus hijos y no tengan tiempo. Quizá deban tratar los problemas de la escuela por la noche, cuando quieren pasar tiempo con su familia. El autocuidado no necesariamente implica grandes tareas, y no es necesario que uno mismo haga todo. Algunas personas descubren que les sirve hacer ejercicio, meditar o hacer otras actividades de relajación. Otras consideran que les sirve hablar con alguien que sabe escuchar.

## Diapositiva 10

### Narrador

¿Y qué hay de ustedes? ¿Qué les sirve a ustedes? ¿A qué actividad les gustaría dedicarle más tiempo?


## Slide 11

**Poner en práctica el autocuidado**

Seleccionen a cada persona para saber de qué manera pone en práctica el autocuidado.



Jill  
trabajadora social, esposa y madre



John  
maestro, instructor y padre



Kiran  
proveedor y padre

Continúe

### Narrador

Seleccionen a cada una de las personas para ver cómo descubrieron lo que más les sirve a ellas. Es posible que se sientan identificados con una de sus experiencias y descubran algunas estrategias que podrían servirles.

### Jill

Hola, soy Jill. Soy asistente social en un distrito grande y me he dedicado a ayudar a muchos estudiantes este año. Para poder ocuparme de todo, suelo trabajar horas extras. Y, cuando llego a casa, estoy tan agotada que no tengo mucha energía para hacer algo con mis propios hijos. Aún me resulta difícil encontrar tiempo para poner en práctica el autocuidado; sin embargo, hace poco, he comenzado a levantarme más temprano para hacer ejercicio. Desde que empecé a hacer esto, siento que tengo más energía a la noche para dedicarme a mi familia.

### John

Hola, me llamo John. Soy profesor de lengua inglesa y entrenador de básquetbol en una escuela secundaria. También tengo tres hijos. El más pequeño tiene autismo y muchos comportamientos difíciles de manejar. Mi familia, mi empleo y el entrenamiento son mis prioridades. Sé que ya no puedo agregar más actividades a mi agenda porque estoy sobrecargado. Cuando me comprometo más de lo necesario, me estreso y me pongo de mal humor con todo el mundo. Mi estrategia de autocuidado es decir “no” a todo lo que no coincida con mis prioridades.

### Kiran

Hola, me llamo Kiran. Mi hijo, Amal, tiene necesidades médicas y educativas acuciantes. Sé que si no cuido de mí mismo, tendré menos paciencia con Amal. También tiendo a enfermarme con más frecuencia, lo cual genera muchos problemas para toda la familia. Aunque me haya llevado cierto tiempo, descubrí que, si duermo

entre 7 y 8 horas todas las noches y les pido ayuda a mi familia y a mis amigos cuando la necesito, puedo controlar mis niveles de estrés y sentirme mucho mejor.

## Diapositiva 12

### Narrador

Nuestros cuerpos responden de manera automática a las situaciones que consideramos amenazantes. Estas respuestas físicas suelen ser el primer indicio de que sentimos temor o ansiedad. Imaginen que tendrán una importante entrevista, reunión o presentación laboral y que hay mucho en juego si no se desempeñan bien. Han pasado mucho tiempo preparándose. Ya están listos para la entrevista. De repente, diez minutos antes del gran evento, empiezan a sudar. Luego sienten que se les acelera el corazón. El cerebro comienza a procesar lo que está sucediendo. La ansiedad los ha acaparado. Se vuelven muy conscientes de esa ansiedad. Al rato, se dan cuenta de que están caminando de un lado a otro. Esto es peor de lo que pensaban. Ahora los demás también notan la ansiedad que ustedes están sintiendo. Lo quieran o no, están transmitiendo mensajes no verbales.

## Diapositiva 13

### Narrador

Todos hemos experimentado emociones intensas en nuestras vidas. Y es probable que muchos de nosotros hayamos sentido estas emociones en situaciones en las que necesitábamos recuperar rápidamente el control sobre ellas. Cuanto antes se pueda reconocer la emoción prestando atención a las respuestas físicas y los mensajes no verbales del cuerpo, más rápido se podrá controlar dicha emoción.

## Diapositiva 14

### Narrador

¿Cuáles son sus respuestas físicas cuando están nerviosos? ¿Y cuando están enojados o tristes?

## Diapositiva 15

### Narrador

También resulta útil que descubran qué es lo que desencadena una fuerte reacción en ustedes. ¿Sienten enojo o tristeza en respuesta a ciertos comportamientos, palabras, acontecimientos o circunstancias? Algunos se ponen nerviosos cuando conocen a alguien nuevo o hablan en grupo. Otros pueden alterarse cuando una reunión no empieza a tiempo. El hecho de entender lo que desencadena estas reacciones no hace que estas desaparezcan; sin embargo, la autoconsciencia es una herramienta potente. Pueden pensar en otras formas de responder a una situación y de avisar con anticipación a las personas que los rodean.

## Diapositiva 16



### Narrador

Observemos a un par de personas y veamos cómo la autoconsciencia de sus desencadenantes las ayuda a controlar sus emociones. En primer lugar, conozcamos un poco a la Sra. Maxwell. A ella le preocupa el futuro de su hija Sarah. Sabe que Sarah tendrá muchas dificultades cuando sea adulta y que, probablemente, siempre necesite la ayuda de otros. La mayor parte del tiempo, la Sra. Maxwell tolera bien esta situación. Sin embargo, también sabe lo sensible que se pone cuando ve los resultados de los exámenes de Sarah por escrito y cuando el equipo del IEP comienza a hablar sobre su hija. Como sabe que esto le molesta, al comienzo de la siguiente reunión del IEP de Sarah, la Sra. Maxwell le dice al grupo que suele disgustarle cuando hablan sobre los resultados de Sarah. Le pregunta al equipo si pueden tomarse un descanso cuando ella lo necesite. La Sra. Maxwell aún siente disgusto pero, asombrosamente, no tanto como de costumbre. Incluso nota que el psicólogo de la escuela comparte la información de una manera más compasiva, lo cual da lugar a una conversación más enriquecedora respecto de qué servicios y apoyos podrían ayudar a Sarah a alcanzar sus metas. Durante una parte de la conversación, a la Sra. Maxwell le cuesta mucho mantenerse calmada. La Sra. Fields, la maestra de Sarah, se acerca a la Sra. Maxwell

y le pregunta si le gustaría tomarse un descanso de cinco minutos. Si bien la Sra. Maxwell considera que podría haberse controlado sin el descanso, sintió alivio al tomarse unos minutos para ella misma.

Ahora veamos el caso del Sr. Anderson. El Sr. Anderson es un nuevo maestro de educación especial en Jefferson Elementary School. Hasta ahora solo ha asistido a un par de reuniones del IEP, y la última a la que asistió le resultó muy estresante. Le echaron la culpa por la falta de progreso de uno de los estudiantes. Se sintió amenazado y a la defensiva durante esa reunión del IEP, y reaccionó mal en la última reunión. Después de esa reunión, se sintió avergonzado de su reacción. No quiere volver a tener este tipo de reacción, pero sabe que, cuando alguien cuestiona sus aptitudes de enseñanza, siente enojo y no siempre sabe controlarlo bien. Como es consciente de esto, el Sr. Anderson habla con los maestros de mayor antigüedad para saber si les había sucedido algo similar. Descubre que esto le había sucedido a un par de ellos, especialmente al principio de sus carreras. Les pregunta cómo pudieron controlar sus emociones en estas situaciones. Ellos le cuentan algunas historias y le recomiendan algunas estrategias que les han servido. El Sr. Anderson aún no sabe exactamente qué estrategias aplicará, pero ahora se siente mejor para asistir a la siguiente reunión del IEP.

## Diapositiva 17

### Narrador

Lleva tiempo procesar las emociones intensas y calmarse lo suficiente como para poder pensar con claridad otra vez. A muchas personas les resulta útil respirar hondo varias veces y tomarse un breve descanso. Durante ese descanso, intentan entender el trasfondo de esa emoción. Las emociones fuertes suelen indicar lo que es importante para uno o lo que uno teme que podría suceder. Pregúntense: “¿Qué necesito o valoro en este momento?”.

## Diapositiva 18

### Narrador

Son nuestras necesidades y valores —no el comportamiento de otras personas— los que generan una respuesta emocional. Por ejemplo, supongamos que su jefe quiere que hagan una investigación esta semana y le informen sus conclusiones al final de la semana. Ustedes, sin embargo, no tienen tiempo para hacerla. Ya es el final de la semana, pero su jefe no les pide la información. ¿Cómo se sienten? Es probable que se sientan aliviados o contentos porque no estaban preparados y no querían que su jefe lo notara. Ahora supongamos que pasan varias horas haciendo la investigación y preparando el informe. Ya es el final de la semana, pero su jefe no les pide la información. ¿Cómo se sienten? Es probable que se sientan frustrados o decepcionados porque han trabajado mucho para prepararse y querían recibir



reconocimiento por su esfuerzo. El comportamiento del jefe fue el mismo en ambos casos hipotéticos, pero lo diferente fue la necesidad propia, por lo que sintieron dos cosas distintas respecto del comportamiento de su jefe. Conocer las necesidades y los valores de uno hace que los sentimientos puedan ayudar a reducir la tensión y a resolver los problemas en forma colaborativa.

## Diapositiva 19

### Narrador

Es fundamental aprender a analizar las emociones propias para mantener el foco en el estudiante. Es necesario aprender qué les sirve y qué no les sirve. Apliquen las estrategias que les sirvan a ustedes. Algunas personas descubren que respirar hondo les ayuda a calmarse tanto física como mentalmente. Quizá prefieran un proceso más interno, por ejemplo, visualizarse como si estuvieran observando la situación desde afuera o desde la perspectiva de otra persona. Otras personas podrían sentirse más cómodas con la ayuda de una persona de confianza, como un colega o defensor, quien pueda intervenir cuando necesiten apoyo adicional. Compartan con otras personas lo que los ayuda a controlar sus emociones y a participar eficazmente en una conversación. No se enfoquen en el pasado, sino en el presente. Cuando creemos que ha ocurrido algo perjudicial, es posible que nos resulte difícil seguir adelante. Sin embargo, hurgar en el pasado puede hacer que nos enfoquemos en las emociones negativas y no en el problema actual. No podemos cambiar el pasado, pero podemos mejorar el futuro concentrándonos en lo que el estudiante necesita ahora. Si se encuentran con que no pueden seguir adelante por algo perjudicial que ha ocurrido en el pasado, puede que les resulte útil recurrir a un tercero neutral, como un mediador, para ayudar a facilitar la próxima conversación. No importa qué destrezas y enfoques se elijan, la meta es poder controlar las emociones para continuar enfocándose en las necesidades del estudiante.

## Diapositiva 20

### Narrador

Han finalizado la Lección 1 del curso *Cómo controlar las emociones y responder a ellas*. Este curso continúa en la Lección 2: *Cómo responder a las emociones de los demás*.

## **Lección 2**

### **Diapositiva 1**

#### **Narrador**

Bienvenidos a la segunda lección del curso Cómo controlar las emociones y responder a ellas. Casi nunca le dedicamos tiempo a abordar la forma en que nuestras emociones, y las emociones de los demás miembros del equipo del IEP, afectan el proceso del IEP. Sin embargo, las conversaciones sobre nuestros hijos pueden ser un tema sensible para los padres, los educadores y los proveedores de servicios.

### **Diapositiva 2**

#### **Narrador**

En esta lección, se incluyen estrategias que podrían resultar útiles. Aprenderán lo siguiente: El valor que aportan las emociones a un equipo; la importancia de crear un espacio de reunión que sea seguro desde el punto de vista emocional, y estrategias para responder a las emociones.

### **Diapositiva 3**

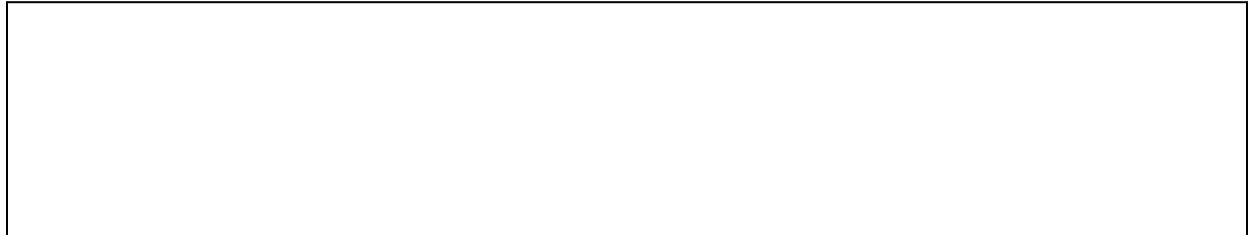
#### **Narrador**

Los familiares y educadores pueden sentir emociones fuertes cuando mantienen conversaciones sobre un niño. Cuando alguien se emociona en una reunión, resulta útil pensar en esa persona como afectuosa o apasionada. A los maestros les importan mucho sus estudiantes y, a menudo, sienten mucho entusiasmo por determinar lo que es mejor para ellos. Es posible que se trate de una persona muy sensible a la que le preocupa algo en particular o que tema que se tome una mala decisión. Todas las familias pueden tener sentimientos como orgullo, preocupación, emoción, temor, alegría y tristeza. Los desafíos adicionales de criar a un niño con discapacidad pueden afectar la intensidad de estos sentimientos. Cuando alguien se muestra emotivo, ya sea mediante sus palabras o comportamientos, el equipo recibe información adicional que podría ser útil. Las emociones pueden ser como un don para un equipo. Pueden ayudar a que el equipo entienda mejor a una persona y descubra lo que realmente importa al tomar las decisiones. Aprender cómo responder a las emociones ayuda a los equipos a avanzar y a incluir elementos más enriquecedores en los IEP de los estudiantes.

## Diapositiva 4

### Narrador

¿Cuáles son algunas de las emociones que sienten durante las reuniones del IEP?



## Diapositiva 5

### Narrador

En ocasiones, cuando vemos que alguien se altera, no sabemos qué decir o hacer. Muchas personas que se sienten incómodas en estas situaciones podrían tratar de ignorar las emociones. Si dirigimos una reunión, podríamos pensar que es importante seguir con la agenda o pedirle a la persona que abandone la sala un minuto. La forma en que respondemos puede afectar la capacidad de una persona para participar. Nuestra reacción a las emociones de otras personas puede demostrar cuánto valoramos a esa persona en particular.



La Sra. Hill está muy preocupada por su hijo, Mitchell. El próximo año, Mitchell se graduará de la escuela e ingresará en el programa para estudiantes discapacitados mayores de 18 años. El nuevo programa incluye el aprendizaje de destrezas de la vida para ayudarlo a ser más independiente. Aprenderá a usar el sistema de transporte público de la ciudad y quizá obtenga un empleo de medio tiempo. A la Sra. Hill le preocupa que sea un cambio demasiado grande para Mitchell y siente temor por él. En la reunión del equipo del IEP, el equipo habla con Mitchell, quien está muy emocionado por terminar la escuela. Cuanto más emocionado está Mitchell, más alterada parece estar la Sra. Hill. La Sra. Hill ya no puede escuchar más y grita: “Dejen de decirle que este es el plan. ¡Aún no lo hemos decidido!”. Para el equipo, es evidente que la Sra. Hill

está enojada y que el tema la ha alterado. La Sra. Gowen, la maestra de educación especial, sugiere que el equipo omita la conversación sobre las destrezas laborales y hable sobre otro tema de la agenda.

## Diapositiva 6

### Narrador

¿Qué podría estar pensando o sintiendo la Sra. Hill después de escuchar las sugerencias de la Sra. Gowen?

## Diapositiva 7

### Narrador

La Sra. Hill podría pensar que al equipo no le interesan sus sentimientos. Cuando la Sra. Gowen intentó cambiar de tema, es probable que a la Sra. Hill le haya frustrado la idea de que no se abordaran sus preocupaciones. Los equipos del IEP deben generar un entorno de reunión que indique que la participación de todos es importante y que incluso se tratarán temas difíciles, como la transición, por los que una familia podría sentir cierta ansiedad o en los que los valores culturales de la familia pudieran ser distintos a los de los educadores en temas relacionados con la independencia de sus hijos.

## Diapositiva 8

### Narrador

En una reunión, ¿qué es lo que hace que nos sintamos seguros de compartir nuestras emociones sobre decisiones importantes? ¿De qué modo podemos crear un espacio seguro para que las personas participen?

## Diapositiva 9

### Narrador

Existen estrategias útiles que podemos aplicar para ayudar a un equipo cuando uno de los participantes de la reunión tiene fuertes sentimientos sobre un tema en particular y se muestra muy emotivo. En esta lección, detallamos cuatro estrategias para responder a las emociones fuertes. Pueden usarse juntas o separadas para ayudar a sobrellevar las conversaciones emocionales. La primera estrategia es observar sin juzgar. La segunda estrategia es identificar las emociones y verificar si todos están de acuerdo. En tercer lugar, se puede pedir más información para entender mejor al hablante y demostrar interés en lo que dice. Por último, se puede ayudar al equipo a resolver el problema actual incluyendo la información obtenida sobre las preocupaciones de esa persona.

## Diapositiva 10

### Narrador

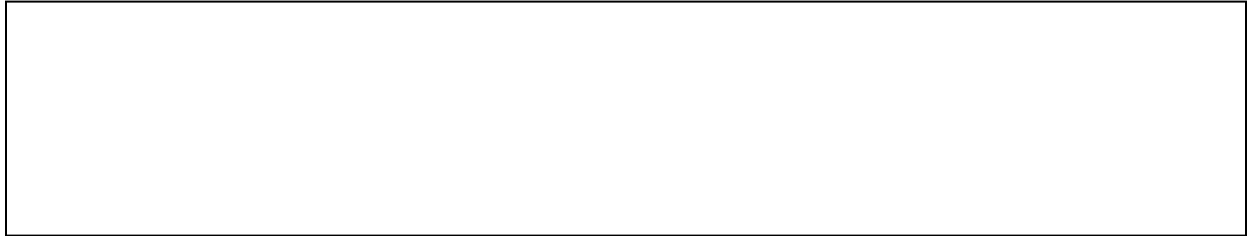
Las personas revelan sus emociones de distintas maneras. Algunas son muy directas, y uno se da cuenta de inmediato lo que sienten. Otras quizá no compartan sus sentimientos con palabras. Los comportamientos no verbales pueden ser tan importantes como las palabras. Presten atención a las respuestas físicas que una persona podría estar teniendo, así como a cualquier otro mensaje no verbal que esté enviando. Esta estrategia no implica juzgar ni catalogar a la persona, sino que se trata de prestar atención. También es importante saber que los comportamientos no verbales son indicios, no hechos. Por ejemplo, Jim se sienta con los brazos cruzados. ¿Esto significa que Jim es antipático o que está molesto? Por supuesto que no. Una explicación es que Jim tan solo se sienta cómodo con los brazos cruzados. Aunque también podría significar que está molesto. En este momento, solo prestamos atención a los comportamientos que podrían dar indicios de los mensajes emocionales importantes que envía Jim.

Es necesario saber que algunos mensajes de comportamientos no verbales suelen estar vinculados a nuestra cultura o educación. Algunas personas hacen grandes gestos con las manos y los brazos cuando hablan, y esto es algo común. Otras personas solo hacen grandes gestos con las manos cuando algo las altera o emociona mucho. Si nos tomamos el tiempo para observar, podremos empezar a ver qué podrían significar los mensajes no verbales de una persona en particular.

## Diapositiva 11

### Narrador

Es necesario pensar en el bagaje cultural y la crianza de esa persona. En su experiencia, ¿qué mensajes no verbales podrían indicar que una persona está enojada o alterada? ¿Y qué hay de ustedes? ¿Qué les sucede a ustedes cuando sienten fuertes emociones?



## Diapositiva 12

### Narrador

El lenguaje que la persona usa también puede ser revelador. Hay que prestar atención a las palabras que describen los sentimientos. Cuando no se cubren nuestras necesidades, podemos sentir temor, preocupación, decepción, dolor, frustración, nerviosismo, agobio o confusión. Cuando sí se cubren nuestras necesidades, podemos sentirnos agradecidos, ilusionados, animados, fascinados, contentos, interesados, optimistas o aliviados.

## Diapositiva 13

### Narrador

No siempre es fácil identificar lo que una persona está sintiendo. En ocasiones, las personas empiezan una oración diciendo: “Siento que...”, pero lo que en realidad hacen es compartir una opinión. Por ejemplo, Kwame dice: “Siento que no me han escuchado en ningún momento”. Aunque la palabra que usa es “sentir”, no está expresando ningún sentimiento. Kwame piensa u opina que no lo han estado escuchando. Separar lo que uno piensa de lo que uno siente puede ser muy importante a la hora de verificar si han comprendido algo. Probemos identificar sentimientos en los siguientes casos hipotéticos.

## Diapositiva 14

### Identificar las emociones



#### **Narrador**

El Sr. Jacobs, maestro de apoyo para estudiantes con necesidades especiales en la escuela secundaria, quiere hablar con la Sra. Richards, la madre de Patrick, acerca de algunos comportamientos del muchacho. La Sra. Richards no ha devuelto ninguna de las llamadas del Sr. Jacobs. Cuando el Sr. Jacobs ve a la Sra. Richards e intenta hablar con ella sobre sus preocupaciones, ella cambia de tema rápidamente. El Sr. Jacob vuelve a intentarlo. Ahora, la Sra. Richards no cambia de tema. Con lágrimas en los ojos, ella le dice: “Siento que siempre está criticando a Patrick. Estoy segura de que él no es el único de la clase que se comporta así. ¿Qué debo hacer? No puedo hacer nada por su comportamiento en la escuela. Apenas puedo con él en casa”. ¿Qué podría estar sintiendo la Sra. Richards?

- A. [Que el Sr. Jacobs siempre está criticando a Patrick.](#)
- B. [Vergüenza y agobio.](#)
- C. [Confianza.](#)
- D. [Sorpresa.](#)

## Diapositiva 14 (Respuestas)

### Respuesta a la opción "A"

Aunque la Sra. Richards dijo: "Siento que siempre está criticando a Patrick", en realidad no ha expresado ningún sentimiento. En ocasiones, usamos palabras como "sentir" y "sentimiento" para describir lo que pensamos u opinamos.

### Respuesta a la opción "B"

Correcto. "Vergüenza y agobio" son algunos de los posibles sentimientos que podría estar teniendo la Sra. Richards en esta situación.

### Respuesta a la opción "C"

La Sra. Richards no demuestra que siente confianza en el control del comportamiento de su hijo ni le dice nada al respecto al Sr. Jacobs.

### Respuesta a la opción "D"

La Sra. Richards demuestra que está sorprendida por las preocupaciones del Sr. Jacobs acerca del comportamiento de Patrick.

## Diapositiva 15

### Narrador

El director McGregor es nuevo en la comunidad escolar. El exdirector de esta escuela hizo enfadar a varios padres de estudiantes con discapacidades. Según los IEP de los niños, no se prestaban varios de los servicios y apoyos. El director McGregor tiene una reunión con un grupo de padres en 30 minutos. Habla con un miembro de confianza del personal acerca de sus preocupaciones. "Siento presión de todos lados. Quiero causar una buena impresión en los padres". Mientras comenta esto, camina de un lado a otro. Y continúa diciendo: "Sé que el personal no quiere que les haga promesas que quizá no pueda cumplir a los padres. Temen que cometa los mismos errores del exdirector y que acepte todo lo que los padres pretendan... que no siempre es lo que se necesita para brindar apoyo a los estudiantes". ¿Cómo se podría estar sintiendo el director McGregor?

- A. [Tiene la confianza de que convencerá a los padres de que tiene el compromiso de brindar los recursos necesarios para ayudar a sus hijos.](#)
- B. [Indiferente.](#)
- C. [Indeciso y ansioso.](#)
- D. [Que siente presión de todos lados.](#)



## Diapositiva 15 (Respuestas)

### Respuesta a la opción "A"

El director McGregor no demuestra que tiene confianza de que convencerá a los padres de su compromiso de brindar los recursos necesarios para ayudar a sus hijos.

### Respuesta a la opción "B"

El director McGregor no se siente indiferente. Esta reunión le despierta preocupación.

### Respuesta a la opción "C"

Correcto. El director McGregor se siente indeciso y ansioso.

### Respuesta a la opción "D"

Aunque el director McGregor dijo: "Siento presión de todos lados", no necesariamente ha expresado un sentimiento. Sin embargo, esta afirmación indica cuán indeciso se siente.

## Diapositiva 16

### Narrador

Una vez que uno identifica la posible emoción, es buena idea verificar con la otra persona que se está en lo correcto. Por ejemplo, podrían decir: "Parece estar indeciso e inseguro respecto de cómo dirigirse mejor a los padres, ¿verdad?". Esto valida los sentimientos del hablante y le demuestra que uno está interesado en lo que dice. También ofrece la oportunidad de aclarar un posible malentendido. El director McGregor podría responder: "Sí, la verdad es que estoy muy nervioso. La primera impresión que tengan de mí podría tener un fuerte impacto en nuestra futura relación".

## Diapositiva 17

### Narrador

Todo el trabajo de observar al otro y de identificar las emociones nos lleva al segundo paso: hacer preguntas para entender mejor. Las emociones fuertes suelen indicar lo que es importante para nosotros y para otros. Saber lo que es importante para nosotros y para otros es esencial a la hora de entablar y mantener una relación, de alentar una participación enriquecedora, de resolver los problemas en forma colaborativa y de solucionar los conflictos.

## Diapositiva 18

### Narrador

Conocer el trasfondo de las emociones requiere que escuchemos activamente. Para saber escuchar, es necesario aprender a tener el control de las emociones. Es posible que tengan que hacer preguntas para obtener más información. Por ejemplo, en el caso del director McGregor, uno puede pensar que él valora que tanto el personal como los padres de los estudiantes lo consideren un director competente y atento. Al igual que antes, resulta útil asegurarse de que se está en lo correcto. Uno puede decir: “Pareciera que quiere causar una buena impresión y mostrarse atento a las preocupaciones de los padres y del personal. ¿Estoy en lo correcto?”. El director McGregor podría parecer menos ansioso ahora que lo han escuchado con atención y que han nombrado sus sentimientos y lo que es importante para él.

## Diapositiva 19

### Narrador

La última parte del proceso es ayudar al equipo a concentrarse en la información importante que ha obtenido. Al haber usado algunas de las sugerencias detalladas en los primeros tres pasos del proceso, es probable que hayan empezado a responder a las emociones de los otros de manera tal que les demuestre que están interesados, y que hayan dirigido al equipo a enfocarse realmente en los puntos fundamentales que son importantes para la otra persona. Asegúrense de que sus respuestas reconozcan la emoción y el posible valor o necesidad que hay de trasfondo. Eviten usar palabras o hacer preguntas que puedan tomarse como un ataque personal.

## Diapositiva 20

### Narrador

Para obtener información sobre cada tipo de respuesta, hagan clic en el campo temático que aparece a continuación.

**Centrarse en la información nueva**

Para obtener información sobre cada tipo de respuesta, hagan clic en el campo temático que aparece a continuación.

- Denle tiempo y espacio a la persona para que pueda asimilar sus emociones.
- Reconozcan la emoción y el posible valor o necesidad que hay de fondo.
- Eviten usar palabras o hacer preguntas que puedan tomarse como un ataque personal.

Continúe

## Diapositiva 21



Denle tiempo y espacio a la persona para que pueda asimilar sus emociones.

### **Narrador**

Recuerden no apurar a una persona que aún está procesando sus sentimientos. Pueden preguntarle a la persona si le gustaría tomarse un descanso, un vaso de agua o un tiempo a solas. Esto le dará la oportunidad de calmarse y de recobrar la compostura antes de continuar con la conversación. Esta estrategia podría ser especialmente útil si alguien está llorando o está muy enojado.

## Diapositiva 22



Reconozcan la emoción y el valor o la necesidad que hay de fondo.

### **Narrador**

Al igual que en el ejemplo sobre el director McGregor, si reconocemos las emociones de alguien y el trasfondo de ellas, le demostramos que entendemos su situación. Le demostramos empatía mientras escuchamos sus preocupaciones. Escuchar y responder con empatía es una de las mejores formas de ayudar a alguien que intenta asimilar sus emociones. Recuerden darle a la persona la oportunidad de aclarar sus emociones y cualquier necesidad o valor que impulsa dicha emoción. Parafrasear o resumir lo que alguien dice también puede demostrar mayor compasión y entendimiento.

## Diapositiva 23

El lenguaje que usamos es importante.



### Narrator

El lenguaje que usamos puede interferir en nuestra capacidad para responder con compasión. Cuando usamos un lenguaje que es crítico o indicativo de que alguien hace algo mal o que está equivocado, no estamos respondiendo de una manera que demuestre que nos importa la situación. Cuando culpamos, criticamos o insultamos a otros, es probable que la situación empeore y dé lugar a una comunicación poco eficaz. Podría ser útil iniciar las preguntas con “qué” o “cómo”, en lugar de “por qué”. Cuando las preguntas se inician con un “por qué”, es más probable que alguien sienta eso como un ataque personal y se ponga a la defensiva. Regresemos a la situación con la Sra. Richards y el Sr. Jacobs. La Sra. Richards evita al Sr. Jacobs. Esta vez, la situación se desarrolla de una manera un poco diferente. Cuando el Sr. Jacobs tiene la oportunidad de hablar con la Sra. Richards, ella intenta cerrar la conversación rápidamente diciendo: “No quiero volver a hablar sobre el comportamiento de Patrick”. Luego el Sr. Jacobs le pregunta: “¿Qué hace que a usted le resulte difícil hablar sobre el comportamiento de Patrick?”. ¿Cómo piensan que respondería la Sra. Richards? (Pausa)

Ahora volvamos a cambiar la situación. Esta vez, el Sr. Jacobs le pregunta: “¿Por qué le resulta difícil hablar sobre el comportamiento de Patrick?”. ¿Cómo piensan que respondería ahora la Sra. Richards? (Pausa)

¿Pueden ver que ella tomaría la formulación de la pregunta como un ataque personal, que hay algo malo con ella porque no quiere hablar sobre el comportamiento de Patrick?

## Diapositiva 24

### Narrador

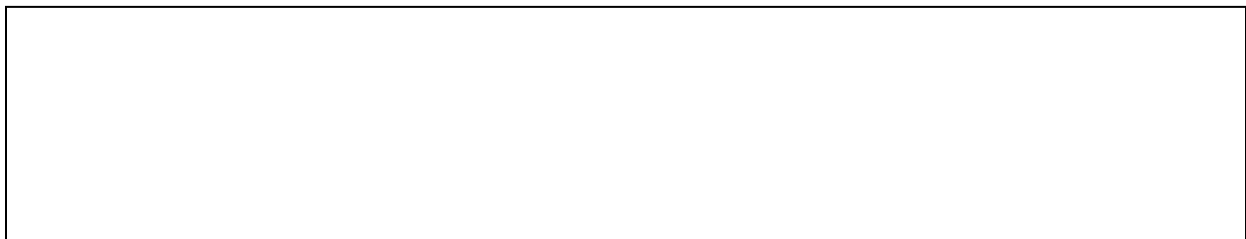
Mantener reuniones productivas del equipo del IEP y elaborar planes educativos apropiados y eficaces para los estudiantes con discapacidades puede ser difícil debido

a las diversas emociones que los miembros del equipo pueden sentir en el proceso. Además, hay muchos tipos distintos de personas en el equipo del IEP que manejan sus emociones de manera diferente. Responder a las emociones con eficacia también requiere de respeto por las diferentes maneras que tienen las personas de expresarse. Por lo general, aunque no estén seguros, si responden de una manera que demuestra que les importa genuinamente lo que las personas dicen, la mayoría de ellas responde bien. Culpar, criticar o insultar no ayuda a que el equipo del IEP pueda trabajar en conjunto. Si se ignoran los sentimientos de una persona, todo el equipo sale perjudicado. Cuando respondemos a los sentimientos de las personas, es fundamental que las examinemos y pensemos en cómo podrían sentirse.

## Diapositiva 25

### Narrador

¿Cómo les gustaría que alguien les respondiera cuando expresan un sentimiento fuerte?



## Diapositiva 26

### Narrador

Las conversaciones sobre nuestros hijos pueden tornarse muy emotivas para todas las personas involucradas. En este curso, hemos proporcionado diversas estrategias con el fin de ayudar a que los familiares y educadores controlen las emociones y respondan a ellas para que trabajen en equipo y superen los conflictos de manera eficaz. En la primera lección, vimos varias estrategias fundamentales para ayudar a los familiares y educadores a controlar sus propias emociones. Pongan en práctica el autocuidado. Sean conscientes de sus emociones, qué las desencadena y cómo se controlan. Dense tiempo y espacio para procesar las emociones que están sintiendo. Apliquen las estrategias que más les sirvan para una determinada situación.

## Diapositiva 27

### Narrador

Una de las estrategias ofrecidas para controlar nuestras propias emociones es identificar a una persona de confianza a quien se pueda recurrir cuando sea necesario. ¿Recuerdan alguna otra estrategia que se les presentó? ¿Qué estrategias aplicarían para ayudar a controlar sus emociones?



## Diapositiva 28

### Narrador

En la Lección 2, exploramos el valor que las emociones le dan a un equipo. También aprendimos la importancia de crear un espacio de reunión seguro desde el punto de vista emocional. Por último, aprendimos estrategias para responder a las emociones mediante la observación, la identificación de emociones y la recopilación de información, buscando comprender el trasfondo de la emoción y responder de una manera que demuestre que escuchamos y que nos importa.

## Diapositiva 29

### Narrador

Una estrategia para responder a las emociones de otros de una manera que demuestre que nos importa es darle tiempo y espacio a la persona para que pueda asimilar sus sentimientos. ¿Recuerdan alguna otra estrategia que se les presentó?



## Diapositiva 30

### Narrador

Han finalizado la Lección 2, la última lección del curso *Cómo controlar las emociones y responder a ellas*.