



nuevo futuro:

Guía para la promoción del Buen Trato en Hogares y centros de Nuevo Futuro



Revisión: Mayo 2022

SUBVENCIÓN 0,7% IRPF



**Comunidad
de Madrid**



nuevo futuro:

☺ INDICE

1. INTRODUCCIÓN	1
2. FINALIDAD	2
3. DEFINICIÓN - ¿QUÉ SIGNIFICA BUEN TRATO?	3
4. ESTRATEGIAS PARA LA DETECCIÓN. ¿CÓMO SE PUEDE EVALUAR EL BUEN TRATO?	5
5. ESTRATEGIAS DE INTERVENCIÓN. ¿CÓMO PODEMOS MEJORAR EL BUEN TRATO Y LA EMPATÍA?	7

1. Introducción

Esta guía se presenta a los equipos educativos de los Hogares, de cara a tener herramientas útiles en la detección, prevención e intervención ante las conductas violentas que se pueden presentar en niños, niñas y adolescentes (NNA) residentes en los mismos, así como una promoción de la empatía y buen trato.

Entendemos el Buen trato como un concepto que garantice el desarrollo holístico de la persona menor de edad, atendiendo al interés superior de cada niño o niña, y garantizando su participación en el proceso. Por lo tanto no solo consideramos el concepto de buen trato como la ausencia de violencia, sino desde una perspectiva mucho más amplia.

Recientemente la Ley Orgánica de protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia (LOPVI), marca claramente la importancia de este concepto y sirve de guía para su cumplimiento. Esta Ley garantiza los derechos fundamentales de los menores, su integridad física, psíquica, y moral frente a cualquier forma de violencia, asegurando el libre desarrollo de su personalidad y estableciendo medidas de protección integral, que incluyan la sensibilización, la prevención, la detección precoz, la protección y la reparación del daño en todos los ámbitos en los que se desarrolla su vida

Tras ello, se define el concepto de empatía y buen trato, poniendo el foco en el perfil de los NNA que se encuentran en acogimiento residencial en protección, al ser uno de los colectivos más vulnerables a reproducir o padecer comportamientos violentos, consecuencia de su historia personal y familiar.

Una vez definido el concepto, se ponen a disposición de los equipos educativos una serie de estrategias para la detección de comportamientos que indiquen la presencia de conductas violentas, así como diferentes herramientas para la prevención e intervención ante estas conductas en los NNA residentes en los Hogares de Nuevo Futuro.

Además, esta guía ofrece una serie de actividades y materiales a los equipos educativos que facilitan las intervenciones grupales e individuales dentro de los Hogares para la promoción de buenos tratos, así como un documento anexo que amplían todas estas herramientas para la intervención.



nuevo futuro:

Una de las áreas que se debe entrenar para poder potenciar la vida en común dentro del ámbito residencial de los NNA en riesgo, son las habilidades sociales y de comunicación. Los conflictos suelen ser frecuentes, debido a que los NNA presentan múltiples conductas disruptivas a consecuencia de su perfil. En este sentido, se evidencian la existencia de una relación negativa entre el nivel empatía y el desarrollo de conductas agresivas (Álvarez, Carrasco y Fustos, 2010). En este sentido, es importante fomentar la empatía entre estos NNA, que les haga socialmente competentes y promueva su inclusión social. Es, por tanto, una herramienta imprescindible para que sea transmitida por los equipos educativos, los cuales sin duda son modelos y referentes para estos NNA.



nuevo futuro:

2. Finalidad

La finalidad de esta guía es informar, ayudar y proporcionar herramientas a los equipos educativos de los Hogares de Nuevo Futuro, para la promoción del Buen Trato y fomento de la empatía. Se trata de tener a su disposición un instrumento para facilitar una mejor atención, un mejor trato a los NNA, ofreciendo unas pautas a los profesionales a cargo de los mismos.

De forma más concreta, se proponen los siguientes objetivos específicos:

- Mejorar la atención prestada en los Hogares de Nuevo Futuro.
- Ofrecer información a los Equipos Educativos sobre el buen trato en los Hogares de Nuevo Futuro.
- Establecer estrategias para detectar conductas problemáticas que impidan el buen trato de forma precoz
- Generar estrategias preventivas dentro de los Hogares de Nuevo Futuro.
- Ofrecer herramientas de intervención adecuadas y adaptadas a los NNA de los Hogares de Nuevo Futuro.

3. Definición - ¿Qué es el Buen Trato? ¿Qué es la Empatía?

En esta guía, se pone el foco en la empatía como herramienta fundamental en la materialización del buen trato a los NNA. Con el buen trato se pretende que los NNA se conviertan en agentes activos de la promoción y prevención de conductas positivas, como pueden ser la convivencia, la igualdad o la lucha contra la violencia.

Se puede definir la empatía como la capacidad de captar lo que otra persona piensa y necesita y la conexión sincera con su sentir como si fuera propio. Significa ir más allá de la focalización con uno/a mismo/a, se traduce en salir del propio yo para abrirse a los demás (Carpena, 2016). Esta capacidad predispone a “ponerse en el lugar de la otra persona”. La carencia de empatía haría referencia a una incapacidad para sufrir vicariamente lo que otras personas sufren en la realidad. El déficit en altruismo sería la carencia práctica de conductas de ayuda a otros (Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad, 2011).

La empatía es un aspecto básico de lo que hoy conocemos como inteligencia emocional, una empatía desarrollada llevará al NNA a un mejor y más correcto ajuste social (Salguero, Fernández-Berrocal, Ruiz-Aranda, Castillo.y Palomera, 2015).

La empatía puede ser tanto emocional como cognitiva. Es necesario establecer una conexión y participación emocional profunda con otra persona, y al mismo tiempo acompañarla de una evaluación cognitiva, de esa forma se pondría en marcha una actitud de carácter activo que nos hace conectar con los demás. La empatía de carácter cognitivo nos lleva a tener pensamientos de cara a imaginar qué piensa y siente otro: Sé qué sientes. Sé qué piensas. Por otro lado, la empatía emocional conlleva: Siento lo que sientes, es decir, emocionalmente se sienten las emociones que siente la otra persona (Carpena, 2016, Salovey y Mayer, 1990).

La empatía posee múltiples aspectos positivos: facilita la comunicación, la resolución de problemas, el consuelo, etc. Pero también tiene un aspecto negativo: habitar de forma continua en unos zapatos que no son los nuestros nos puede llevar a crear una desconexión emocional con nosotros mismos, que nos puede pasar una factura muy importante (Vargas, García-Yedra, Palomino e Ibáñez, 2017).

Un déficit de empatía está asociado a trastornos del desarrollo, como el síndrome de Asperger, así como en diferentes trastornos de la personalidad, como el esquizoide, narcisista, antisocial, límite y esquizofrenia. La empatía es un elemento favorable para



nuevo futuro:

la resolución de conflictos y por ello potenciarla es fundamental para solucionar de forma asertiva cualquier situación.

Si consideramos que la empatía es una habilidad personal modificable, es decir, susceptible de entrenamiento, el hecho de ser empático nos ayudaría a realizar una mejor adaptación a todos los ambientes en los que nos movamos y lo que es más importante, que la gente que nos rodea nos acepte de mejor y mayor grado.

Existen personas que parecen poseer una facilidad natural para realizar lo que anteriormente hemos descrito, pero también existen otras que son incapaces de hacerlo. Sin embargo, en algunas ocasiones confundimos lo que es la empatía con distintos conceptos, que, si bien no son lo mismo, son parte fundamental para que se produzca la empatía. Un ejemplo de ello es el reconocimiento de emociones.

Hablamos del reconocimiento de la tristeza, el enfado, la alegría, el miedo o la ira. Existen personas que poseen la capacidad de identificar de forma rápida el estado emocional por el que pasa otra persona, hay otras que no alcanzan a identificar dichos estados, incluso cuando las manifestaciones externas de esos estados sean ostensibles desde el exterior. En esta fase previa a la parte más cognitiva de la empatía intervienen un gran número de variables: la familiaridad que tenemos con la persona que experimenta la emoción, el propio grado de cansancio, su predisposición comunicativa, etc.



nuevo futuro:

4. Estrategias para la detección. ¿Cómo evaluar el Buen Trato?

Como ya hemos mencionado anteriormente, la empatía es el factor clave en la promoción del buen trato. En este sentido, antes de diseñar programas de intervención es importante evaluar el nivel de empatía para potenciarla o corregir ciertos aspectos que puedan ser disfuncionales.

Los equipos educativos, pueden prestar atención a diferentes señales y tener en cuenta diferentes conductas para la promoción del buen trato dentro de los Hogares y el grado de empatía de los NNA que allí residen. Entre estas estrategias, se encuentran:

1. Lectura del lenguaje corporal. Existen una serie de comportamientos y expresiones corporales que nos pueden dar una buena idea sobre el estado emocional de los NNA, sobre si siente ansiedad, ira, se está en un estado de reflexión, etc. Ya se ha comentado la importante relación de la empatía con las emociones. La mirada, la proximidad o no del cuerpo, el movimiento de las manos o la sonrisa poseen significados específicos.

2. La escucha activa y centrarse en la persona que habla. Es una conducta que podemos considerar correcta cuando el NNA centra la atención en la persona que habla, no se le interrumpe o no se desespera ante la espera de detalles.

3. Muestras de interés. Dar feedback adecuado mediante gestos o pequeñas expresiones o no reaccionar de forma negativa a pesar de estar en contra de la otra persona, son conductas que denotan empatía.

4. Emisión de preguntas abiertas. Las personas empáticas realizan preguntas que dan la posibilidad de responder de forma más completa al que es preguntado.

5. Reacción positiva ante las emociones de la otra persona. La persona empática reconoce las emociones de los demás y es capaz de alcanzar un elevado estado de comprensión de la otra persona.

6. Reconocimiento de las diferencias. La persona empática posee un alto grado de comprensión ante cualquier tipo de diferencia, sexo, edad, raza, religión, cultura, etc.

7. Sin prejuicios. Muy relacionado con la anterior característica. Una persona empática puede rechazar lo que piensan los demás, pero siempre lo comprende y no lo juzga.



nuevo futuro:

Además, los equipos educativos han de:

a. Observar: Se trata de observar los comportamientos en el propio contexto en que se producen, sin intervenir. Hay que considerar que en ocasiones las personas actúan en función de lo que piensan que se espera de ellos/as. Es por ello que se ha de ser simplemente meros observadores de las situaciones.

b. Participar: Se puede realizar a partir de generar una conversación, preparar una entrevista o una dinámica a partir de un guión, de esa forma permitirá al equipo educativo obtener información adicional a la observación. Una pregunta clave en este sentido es «¿Por qué?» ya que nos facilita profundizar en las motivaciones de los NNA con el que se está trabajando.

c. Observación y escucha: En este caso combinamos los dos elementos citados: observación y participación en el propio contexto del interesado.



nuevo futuro:

5. Estrategias para la intervención. ¿Cómo podemos mejorar el Buen Trato y la Empatía?

El desarrollo de la empatía no es automático, se necesita dedicación, observación y paciencia para poder lograr resultados positivos, si bien es cierto que cuando se materializa, los resultados serán positivos desde el primer momento. Al trabajar la empatía podremos lograr recompensas y satisfacciones que reforzarán a los NNA que las ponga en juego y a todo su entorno. La idea central es que la empatía se muestre como una forma de ser con los demás, desinteresada y comprensiva que hará que la felicidad y la tranquilidad invada las vidas de quienes la practican.

Cuando hacemos que las relaciones entre iguales estén basadas en la empatía, esas relaciones entre el grupo de iguales y con otras figuras, serán relaciones positivas y no basadas en el uso de la violencia, reduciendo con seguridad las agresiones hacia los demás NNA y hacia los equipos educativos.

Siguiendo a Fernández del Valle y Bravo (s.f.) la respuesta de carácter empático consiste en una aproximación no directiva, no enjuiciadora y de soporte personal, ante todo. Acentúa la creencia en las potencialidades del NNA y la validez de sus sentimientos y preocupaciones. Se trabaja desde la sintonía emocional y la empatía, se conecta con sus sentimientos y emociones. El objetivo es lograr que se sientan bien consigo mismos y puedan afrontar sentimientos dolorosos y situaciones conflictivas a través de respuestas más adaptativas.

En este sentido, una respuesta empática conlleva determinadas ventajas:

- Anima a los NNA a abrirse y discutir conflictos internos sin ser sobrepasado por sus sentimientos.
- Evita tensiones de poder al no responder a conductas o palabras del NNA y responder a las emociones y sentimientos que subyacen.
- Es una herramienta correcta para construir buenas relaciones personales.
- Efectiva e indicada cuando se requiere un trabajo de cambio a medio y largo plazo.
- Ayuda a que los NNA se sientan bien, aunque tengan sentimientos negativos, ya que aprenden a afrontarlos.
- Ha de tener una estructura, de lo contrario, puede resultar un desorden ya que los NNA necesitan también guías, límites y orientación inmediata.
- Es una ayuda complementaria a otros modelos.
- Ha de ser honesta y sincera.



Los pasos para promover la empatía que deben de seguir los equipos educativos son los siguientes:

1.- Preparar. La empatía no surge de la nada, todo el ambiente en el que se desarrolla el NNA importa mucho, por lo tanto, para que surja la empatía hay que preparar las condiciones. De esta forma:

1.a. -Es necesario preparar un espacio seguro donde la confianza sea fundamental.

1.b.- Desarrollo de competencia emocional. Antes de que el menor pueda interpretar las emociones de otros debe conocer, manejar e interpretar las suyas.

1.c.- Liderar con ejemplo. Es imposible aprender la empatía de una forma aislada, es necesario que sea moldeada por los equipos educativos. La conducta de un/una educador/a puede reflejarse en la sensación de seguridad de un NNA, aprendiendo y copiando la conducta exhibida por los equipos educativos.

2.- Compromiso. La empatía no se aprende en una hora o que se memoriza para poder ejecutarla más adelante. Se parece realmente a la práctica de tocar un instrumento, así tocar el piano requiere una práctica diaria. Aunque no se puede cultivar la empatía, si existen pasos que se pueden ejecutar para desarrollarla a través del tiempo. Para ello podemos seguir varias estrategias:

2.a. - Grupo de juego: ligando juego y aprendizaje, ligando por ejemplo aprendiendo a resolver sus propios conflictos con sus propias reglas.

2.b.- Cuentahistorias: Las historias ponen en tela de juicio nuestros prejuicios, lo que nos permite ponernos en el lugar de las personas que viven experiencias distintas a las nuestras. Gracias a las historias los NNA pueden adentrarse por vez primera a un mundo donde podrán experimentar nuevas sensaciones.

2.c.- Inmersión: Cuando nos adentramos en las experiencias de otras personas, aprendemos a mirar más allá de las etiquetas y los estereotipos, y miramos al otro con mayor profundidad. Estas nuevas experiencias pueden permitir a los NNA comprender que las fuerzas que forman nuestras comunidades locales y globales están interrelacionadas.

2.d.- Resolución de problemas: Cuando un NNA colabora con otro en sí está construyendo empatía. Es decir, vamos más allá del diálogo: gracias a retos compartidos y victorias compartidas el NNA percibirá lo que tenemos en común, y suprimirá los prejuicios en provecho de un entendimiento ponderado.

3.- Reflexionar y actuar: La capacidad de sentir empatía y entender a otras personas es correcta solo si actuamos sobre la base de ese entendimiento. Sabemos que tenemos posibilidad de entender el sufrimiento ajeno y no estar obligados a actuar. Igualmente



nuevo futuro:

conocemos que la empatía cognitiva por sí misma puede ser utilizada con igual facilidad para la manipulación, como para mejorar el estado de la otra persona. De esta forma es cuando ponemos la empatía en acción lo que ciertamente cuenta. La empatía puede ayudar a identificar y relacionarnos con la injusticia, pero es más potente cuando nos obliga a ponernos a intervenir. En este sentido, ¿qué podemos hacer para asegurar que los NNA sientan que deben y pueden actuar?

3.a.-Identificación de valores y compartir las diferencias: La empatía abarca el reconocimiento de la humanidad de las otras personas que nos rodean e igualmente nombrar y apreciar las diferencias. De esa forma pasamos de la proyección donde nos imaginamos lo que haríamos en el lugar de otros, a la empatía, en la que entendemos y respetamos las decisiones de los demás.

3.b.- Comunicación: Una cuestión importante para entender de forma adecuada a las personas que nos rodean es lograr una adecuada comunicación. Captar de forma correcta tanto los mensajes verbales como no verbales que las otras personas nos transmiten, solo de esa forma podemos comprenderla de una forma efectiva. Es necesario transmitir por tanto habilidades comunicativas para poder desarrollar la empatía.

Uno de los errores que cometemos cuando nos relacionamos con otras personas es la tendencia a restarle importancia a lo que le preocupa a otra persona; juzgar y acudir a frases del tipo "lo que has hecho está mal", "de esta forma no vas a conseguir nada", "nunca haces algo bien"...; sentir compasión; ponerse como ejemplo por haber pasado por las mismas experiencias; intentar animar sin más, con frases como "ánimo en esta vida todo se supera"; dar la razón y seguir la corriente....Todo esto, lo único que provoca es obstaculizar la comunicación e imposibilita que se produzca una correcta relación empática.

Las actitudes de los equipos educativos para promover la empatía en los NNA residentes en los Hogares, son principalmente:

- Escuchar con la mente abierta y sin prejuicios; prestar atención y mostrar interés por lo que nos están contando, ya que no es suficiente con saber lo que el otro siente, sino que debemos de demostrárselo; no interrumpir mientras nos están hablando y evitar convertirnos en un experto que se dedica a dar consejos en lugar de intentar sentir lo que el otro siente.
- Habilidad de descubrir, reconocer y recompensar las cualidades y logros de los demás. Esto va a contribuir, a fomentar sus capacidades y a fomentar el vínculo entre los equipos educativos y los NNA.



Por último, dentro de las estrategias para intervenir y promocionar relaciones de buen trato dentro de los Hogares, se incluyen:

1. **Fomentar el respeto mutuo**: Para que las relaciones de parejas sean igualitarias y no reproduzcan modelos de sumisión/dominación, debe haber un respeto mutuo.
2. **Importancia de la libertad**: Debemos darle a la otra persona la libertad que queremos para nosotros/as mismos/as. Las personas deben ser libres para elegir lo que quieren en cada momento.
3. **Independencia**: Cada uno somos diferentes, con gustos distintos. Unas veces se comparten actividades, y otras veces se disfrutan con otras personas o en soledad.
4. **Autonomía**: Cada persona debe tener autonomía para decidir qué quiere, cómo lo quiere y cuándo lo quiere.
5. **Corresponsabilidad**: Repartir el peso de las tareas cotidianas dentro del Hogar, entre todos los NNA y equipo educativo.
6. **Igualdad**: Basar las relaciones en igualdad significa que ninguna de las dos partes es más que la otra, que se tienen en cuenta las opiniones y gustos de las dos personas, que se reparten las tareas y obligaciones.
7. **Equidad**: Introduce un principio ético o de justicia en la igualdad. Plantea la igualdad como un tema relacionado con la justicia social.
8. **Comunicación asertiva**: Es una forma de 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

)