

Secundaria Aprende con bienestar

Trayecto cuatrimestral de bienestar socioemocional

Encuentro 3

Facilitar diálogos, construir convivencia

Una metodología para el abordaje de conflictos y la construcción de convivencia en la escuela

Índice

Marco introductorio	02
Los conflictos como oportunidad de aprendizaje	02
Más allá de lo observable: el modelo del iceberg	03
La seguridad psicológica	04
Escuchar: una habilidad que transforma vínculos	05
Los niveles de escucha: aprendiendo a escuchar más allá de nuestras certezas .	07
La validación emocional: el poder de sentirse comprendido	09
Círculos para crear convivencia	09
La metodología paso a paso	10
El profesor de Educación Física como facilitador de procesos grupales	13
Reflexiones finales	13

Marco introductorio

La escuela es mucho más que un espacio de transmisión de conocimientos. También es un lugar donde niños, niñas y adolescentes aprenden a convivir, a construir vínculos, a reconocer sus emociones y a relacionarse con personas que piensan, sienten y actúan de maneras diferentes.

En este contexto, los conflictos forman parte inevitable de la vida escolar. Aparecen en los recreos, en las aulas, en las actividades deportivas, en los grupos de trabajo y también en las relaciones entre docentes y estudiantes. Aunque muchas veces se los percibe como situaciones problemáticas que deben ser eliminadas o controladas, los conflictos pueden entenderse como oportunidades valiosas para el aprendizaje socioemocional y el desarrollo integral.

Los profesores de Educación Física ocupan una posición privilegiada para acompañar estos procesos. Sus clases constituyen espacios donde los estudiantes interactúan constantemente, negocian reglas, cooperan, compiten, experimentan frustraciones, celebran logros y construyen pertenencia grupal. Por esta razón, las situaciones que emergen durante una actividad deportiva o recreativa pueden transformarse en oportunidades para fortalecer habilidades socioemocionales fundamentales.

Este cuadernillo sugiere una metodología basada en la escucha profunda, la validación de experiencias y la exploración de múltiples perspectivas. Esta propuesta busca ofrecer herramientas concretas para acompañar conflictos desde una lógica diferente, centrada en comprender lo que está ocurriendo y favorecer conversaciones que permitan construir nuevas posibilidades.

Los conflictos como oportunidad de aprendizaje

Cuando pensamos en la palabra "conflicto", solemos asociarla con algo negativo. Imaginamos discusiones, enfrentamientos, agresiones o situaciones que alteran la armonía de un grupo. Sin embargo, desde una perspectiva pedagógica, los conflictos son una expresión natural de la convivencia humana. Toda convivencia implica necesariamente diferencias. Los estudiantes llegan a la escuela con historias familiares distintas, valores diferentes, necesidades particulares y formas diversas de interpretar la realidad. En consecuencia, es esperable que surjan ciertos desacuerdos, tensiones o malentendidos.

Lo que marca la diferencia no es la ausencia de conflictos, sino la manera en que una comunidad aprende a abordarlos. Cuando un conflicto es ignorado, minimizado o abordado exclusivamente desde la sanción, es frecuente que reaparezca bajo nuevas formas. Por el contrario, cuando se convierte en una oportunidad para comprender necesidades, emociones y perspectivas, puede transformarse en una experiencia de aprendizaje profundamente significativa. Desde esta mirada, el conflicto deja de ser algo que interrumpe el proceso educativo para convertirse en parte del proceso educativo mismo.

Cada conflicto contiene información valiosa acerca de las dinámicas del grupo. Puede revelar necesidades de reconocimiento, dificultades de integración, problemas de comunicación, experiencias de exclusión o tensiones vinculadas con el sentido de pertenencia. Por esta razón, antes de preguntarnos cómo resolver un conflicto, resulta útil reflexionar sobre qué está intentando mostrarnos.

Más allá de lo observable: el modelo del iceberg

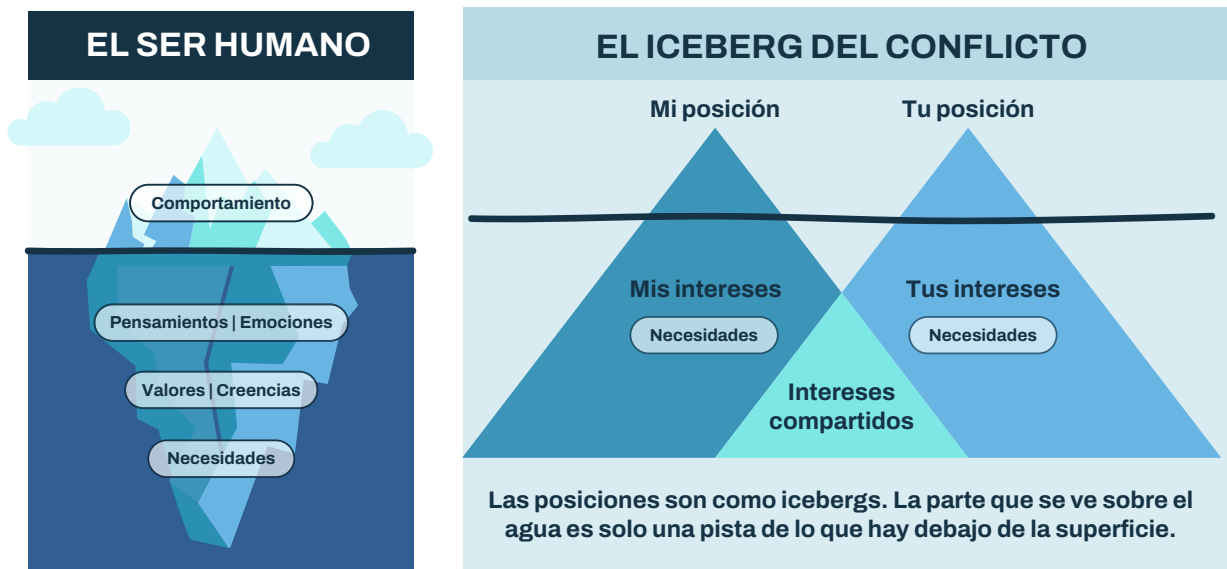
Una de las metáforas más útiles para comprender el comportamiento humano es la del iceberg. Cuando observamos un iceberg en el océano, solo una pequeña parte resulta visible. La mayor parte de su masa permanece sumergida bajo la superficie del agua. Algo similar ocurre con las conductas humanas.

Aquello que observamos directamente, como una discusión, una agresión verbal, una actitud desafiante, una exclusión o una falta de participación, representa únicamente la parte visible de un fenómeno mucho más complejo. Por debajo de esa conducta suelen existir emociones, necesidades, pensamientos, creencias, expectativas y experiencias previas que no resultan evidentes a simple vista.

Un estudiante que responde agresivamente puede estar experimentando vergüenza, frustración o miedo al rechazo. Un alumno que constantemente interrumpe puede estar buscando reconocimiento dentro del grupo. Alguien que se niega a participar de una actividad puede estar intentando protegerse de una experiencia anticipada de fracaso o exposición.

Desde esta perspectiva, las conductas dejan de ser vistas únicamente como problemas que deben corregirse y comienzan a ser entendidas como señales que contienen información sobre necesidades o experiencias que buscan expresarse. Esto no implica justificar cualquier comportamiento, ni dejar de establecer límites cuando son

necesarios. Implica reconocer que la conducta es muchas veces la manifestación visible de procesos internos que merecen ser comprendidos. Por eso, resulta enriquecedor cuando una intervención requiere desarrollar la capacidad de preguntarnos qué podría estar ocurriendo debajo de la superficie o cuando ampliamos nuestra mirada más allá de lo observable. Es allí donde aparecen nuevas posibilidades de acompañamiento.



La seguridad psicológica

Algunas investigaciones contemporáneas enfocadas desde las neurociencias han mostrado que los seres humanos somos relacionales, y nuestro cerebro se desarrolla en permanente interacción con otras personas. Las experiencias de aceptación, pertenencia y reconocimiento tienen efectos concretos sobre nuestro funcionamiento emocional y cognitivo. Del mismo modo, las experiencias de exclusión, humillación o amenaza social activan circuitos cerebrales asociados al estrés y a la defensa.

Cuando una persona percibe que está siendo juzgada, amenazada o descalificada, su sistema nervioso tiende a orientarse hacia la protección. En estos estados defensivos disminuye la capacidad de escuchar, reflexionar y considerar perspectivas alternativas. Por el contrario, cuando una persona percibe que está siendo escuchada con respeto y curiosidad genuina, aumenta la sensación de seguridad psicológica.

La seguridad psicológica puede definirse como la percepción de que es posible expresarse, equivocarse, compartir dudas o manifestar desacuerdos sin temor a ser humillado o rechazado. Esta condición es fundamental para cualquier conversación

significativa. Por esta razón, la metodología que se presenta a continuación en este cuadernillo comienza creando condiciones de escucha que permitan disminuir posiciones defensivas y favorecer la apertura al diálogo.

Antes de construir acuerdos, necesitamos construir seguridad para favorecer el entendimiento. El hecho de entender al cerebro como relacional implica que los cambios producidos en el cuerpo de una persona en general provocan cambios en el cuerpo de otra. La forma en que conectamos con otros, las palabras que utilizamos, las miradas que cruzamos, los gestos que hacemos y las posturas que adoptamos son señales que enviamos a los demás e impactan tanto en la fisiología como en la salud.

Nuestro sistema nervioso está permanentemente captando señales de seguridad o amenaza. Si las señales son interpretadas como seguras, se genera reciprocidad y resonancia, reforzando la conexión. Si, por algún motivo, son entendidas como amenaza, se produce una desregulación y se despliegan estrategias de protección, generando rupturas en la conexión.

Promover contextos seguros y confiables nos permite desplegar nuestro potencial y conectar con los otros, generando la base para el desarrollo de una comunicación auténtica.

Escuchar: una habilidad que transforma vínculos

En la vida cotidiana, solemos asumir que escuchar es una capacidad natural. Sin embargo, escuchar profundamente es una habilidad compleja que requiere entrenamiento.

Muchas veces creemos estar escuchando cuando en realidad estamos comparando la experiencia del otro con la propia, preparando una respuesta o evaluando si estamos de acuerdo o no con lo que se está diciendo.

La escucha es la puerta que nos facilita el encuentro con el otro. Implica escuchar a la otra persona con plena presencia, con una actitud de apertura y genuino interés, a fin de que quien habla pueda sentirse libre para expresarse sin miedo a ser juzgado o criticado. Una escucha atenta implica estar conectado con nuestros movimientos internos, con nuestra respiración, con lo que estamos sintiendo. Implica silenciar la mente, en el sentido de bajarle el volumen a los pensamientos o a ese diálogo interno que suele estar presente cuando estamos escuchando al otro.

Si cuando nos disponemos a escuchar, estamos presentes, podemos abrirnos a escuchar al otro, con plena atención y con todo nuestro cuerpo. Así podemos recibir al otro, tal como está, con lo que tiene para comunicar en ese momento, y podemos estar abiertos a escuchar no sólo las palabras, sino todo lo que acompaña su expresión.

La escucha activa trasciende el mero acto de oír. De hecho, en chino, el carácter que representa "escuchar" integra diferentes procesos que simbolizan que esta habilidad involucra la oreja, los ojos, el corazón, la atención y el yo.



En una conversación con otro, suele haber tres conversaciones simultáneas:

- La conversación entre personas.
- La conversación interna de cada uno (dos distintas).

Muchas veces ese diálogo interno es más fuerte que la conversación y dificulta la comunicación.

Factores que dificultan la escucha:

- Interrumpir.
- Dedicar más tiempo a hablar nosotros que a escuchar.
- Distraernos. No prestar la suficiente atención. Llegar incluso a desconectarnos de la conversación.
- No elegir el sitio adecuado para hablar.
- Pensar qué vamos a decir cuando nos toque hablar, en vez de prestar atención a lo que dice la persona.
- Prejuiciar el mensaje de quien nos habla.
- Interpretar su mensaje solo desde nuestro punto de vista, en vez de intentar hacerlo desde su punto de vista.

En esos momentos, nuestra atención no está verdaderamente orientada hacia la comprensión. La escucha profunda implica una disposición diferente: supone acercarse a la experiencia del otro con curiosidad genuina y con la voluntad de comprender cómo se está viviendo una situación determinada.

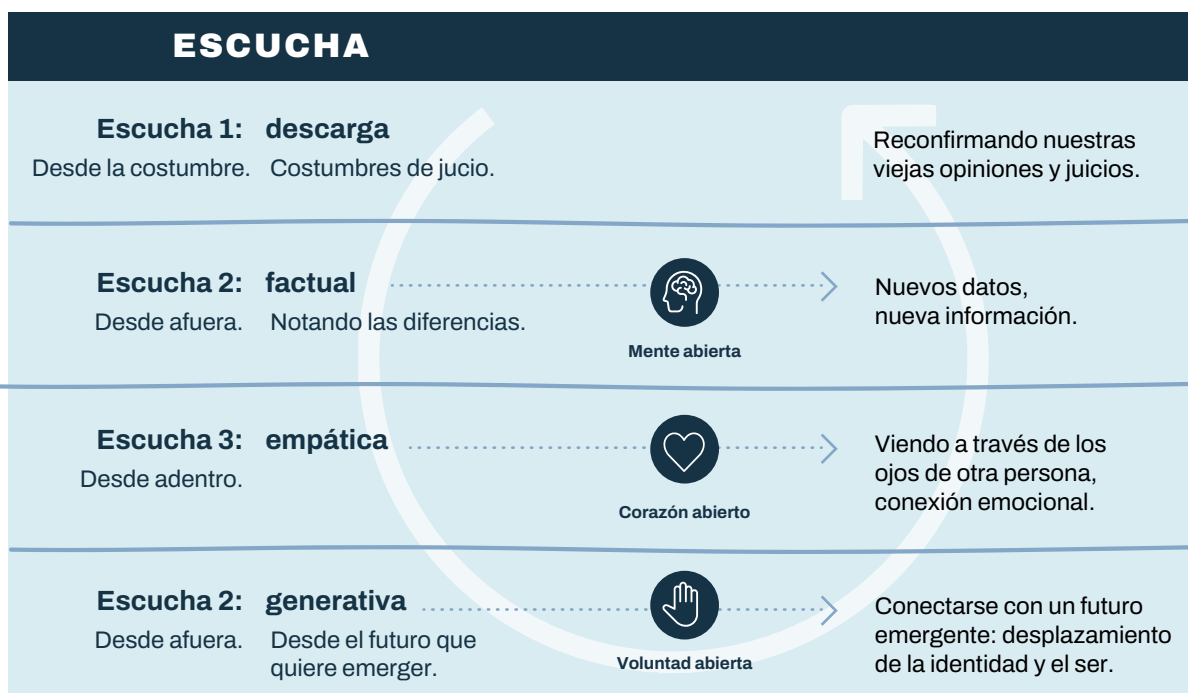
Es importante destacar que escuchar no significa necesariamente coincidir. Tampoco implica aprobar todas las conductas o renunciar a nuestros propios puntos de vista. Escuchar significa reconocer que la experiencia del otro tiene una lógica interna que merece ser explorada.

Cuando las personas se sienten escuchadas, suelen disminuir sus mecanismos defensivos. Se vuelven más capaces de reflexionar sobre lo ocurrido, de reconocer el impacto de sus acciones y de considerar perspectivas diferentes. Por esta razón, la escucha no constituye simplemente una herramienta de comunicación. Es una intervención en sí misma.

Los niveles de escucha: aprendiendo a escuchar más allá de nuestras certezas

Las investigaciones muestran que existen diferentes niveles de escucha y que cada uno de ellos produce resultados distintos en las conversaciones. La forma en que escuchamos influye directamente en la calidad de nuestras relaciones, en nuestra capacidad para comprender los conflictos y en las posibilidades que emergen para resolverlos.

Otto Scharmer, creador de la Teoría U, describe cuatro niveles de escucha que pueden entenderse como una progresión. A medida que avanzamos en ellos, ampliamos nuestra capacidad para entender a los demás y para generar espacios de diálogo más constructivos.



Nivel 1: Escucha descargada

Es el nivel de escucha más habitual. En este caso escuchamos desde nuestras creencias previas, interpretando lo que el otro dice a partir de lo que ya sabemos o creemos saber. La información nueva apenas tiene lugar porque rápidamente es filtrada por nuestras ideas preconcebidas.

Por ejemplo, un docente puede pensar: *"Este estudiante siempre genera problemas."* Si escucha una situación conflictiva desde esa creencia, probablemente interpretará todo lo que ocurra como una confirmación de ella.

La escucha descargada nos permite actuar rápidamente, pero tiene una limitación importante: dificulta que podamos descubrir aspectos nuevos de una situación.

Nivel 2: Escucha factual

En este nivel aparece una actitud de curiosidad. La persona comienza a prestar atención a datos que desafían sus supuestos previos. En lugar de intentar confirmar lo que ya cree, busca comprender qué está ocurriendo realmente.

Las preguntas típicas de este nivel son:

- ¿Qué pasó exactamente?
- ¿Qué información me falta?
- ¿Qué no había considerado?

Es un nivel fundamental para evitar conclusiones apresuradas.

Nivel 3: Escucha empática

La escucha empática implica intentar comprender cómo la situación está siendo vivida por la otra persona. La atención deja de centrarse exclusivamente en los hechos y comienza a orientarse hacia la experiencia subjetiva.

Las preguntas cambian:

- ¿Cómo fue esto para vos?
- ¿Qué sentiste?
- ¿Qué te resultó difícil?

Este nivel requiere suspender momentáneamente nuestros juicios para acercarnos a la perspectiva del otro. No significa estar de acuerdo. Significa intentar comprender.

Cuando los estudiantes experimentan este tipo de escucha suelen sentirse reconocidos y valorados, incluso cuando posteriormente sea necesario establecer límites o reparar daños.

Nivel 4: Escucha generativa

La escucha generativa constituye el nivel más profundo. Busca generar condiciones para que aparezcan nuevas posibilidades. En este nivel las personas comienzan a construir significados compartidos y a imaginar caminos que anteriormente no eran visibles.

Las preguntas características son:

- ¿Qué podemos aprender de esta situación?
- ¿Qué necesita este grupo para avanzar?
- ¿Qué podría surgir a partir de esta experiencia?

La validación emocional: el poder de sentirse comprendido

Uno de los conceptos más importantes para acompañar conflictos es la validación. Frecuentemente se confunde validar con estar de acuerdo, justificar o aprobar determinados comportamientos. Sin embargo, la validación tiene un significado diferente.

Validar implica reconocer que las emociones, pensamientos o reacciones de una persona tienen sentido dentro de su experiencia. Cuando un estudiante expresa frustración después de perder un partido, validar podría significar decir: *"Puedo entender que te hayas sentido frustrado. Habías puesto mucho esfuerzo en esto."* Esta respuesta no implica aprobar una conducta agresiva posterior ni justificar un insulto hacia un compañero. Simplemente reconoce la experiencia emocional.

La validación cumple una función reguladora importante. Cuando las personas sienten que sus emociones son reconocidas, disminuye la necesidad de defenderlas o intensificarlas para ser escuchadas. Por el contrario, cuando las emociones son minimizadas o invalidadas, suele aumentar la tensión. Frases como: "No es para tanto", "ya pasó", "estás exagerando" suelen generar mayor desconexión.

La validación abre la puerta al diálogo porque comunica un mensaje fundamental: *"Tu experiencia importa."* Desde la docencia, una intervención puede validar una emoción y al mismo tiempo establecer límites claros respecto a una conducta. Por ejemplo: *"Entiendo que estabas muy enojado porque sentiste que fue injusto. Al mismo tiempo, necesitamos encontrar una manera de expresar ese enojo sin lastimar a otros."*

Círculos para crear convivencia

Los círculos fueron desarrollados como una práctica de aprendizaje colectivo. Su propósito principal es crear espacios donde las personas puedan explorar situaciones complejas a través de la escucha profunda y la reflexión compartida. A diferencia de otros formatos de resolución de problemas, esta metodología no busca que el grupo ofrezca consejos o soluciones rápidas. La premisa es que muchas veces las soluciones emergen naturalmente cuando se comprende mejor la situación.

En este sentido, la metodología se apoya en una idea central: la calidad de la atención que llevamos a una conversación determina la calidad de los resultados que obtenemos.

Cuando las personas dejan de defender posiciones y comienzan a explorar perspectivas, aparecen nuevas posibilidades de acción. En contextos escolares esto resulta especialmente valioso porque permite pasar de dinámicas centradas en la acusación o la búsqueda de culpables hacia dinámicas orientadas a la comprensión y la construcción conjunta. Esto se traduce en una pregunta fundamental: ¿desde qué lugar escucha un docente cuando hay un conflicto?

La metodología que se propone aquí toma ese núcleo y lo adapta para que los docentes puedan facilitar procesos grupales donde los estudiantes aprendan a:

- Escuchar sin preparar respuesta.
- Validar sin necesariamente estar de acuerdo.
- Ampliar su comprensión del otro más allá de lo visible.

Principios fundamentales:

Suspender el juicio

Todos interpretamos la realidad a través de nuestras experiencias previas. Suspender el juicio no significa abandonar nuestras opiniones, sino reconocer que pueden ser incompletas.

Escuchar con curiosidad

La curiosidad genuina permite descubrir aspectos que inicialmente no resultaban visibles.

Confiar en la inteligencia colectiva

Ninguna persona posee una comprensión completa de una situación compleja. La diversidad de perspectivas enriquece la comprensión del grupo.

Hablar desde la experiencia

La metodología privilegia la experiencia vivida por sobre las interpretaciones o generalizaciones.

La metodología paso a paso

Los Círculos para Construir Convivencia se organizan en grupos de 4 a 6 personas, con roles definidos y 5 momentos secuenciales. La duración estimada es de 40 a 60 minutos.



ROLES

Rol	Nombre sugerido	Función
Facilitador	El guardián del espacio	Sostiene el proceso, marca los tiempos, recuerda las normas.
Narrador	El portavoz	Comparte la situación o conflicto desde su vivencia.
Espejos (2 o 3)	Los oyentes	Escuchan sin interrumpir, luego devuelven lo que percibieron.
Observador	El cronista	Registra palabras clave, emociones nombradas, silencios; no opina.
Sintetizador	El tejedor	Al final, integra los aportes en un aprendizaje colectivo.

En grupos pequeños, el observador y el sintetizador pueden desempeñar el mismo rol.

Paso 1: Apertura del Círculo (5 minutos)

El Guardián da la bienvenida y establece el encuadre con tres acuerdos fundamentales:

- *"Acá no venimos a ganar ni a convencer; venimos a entender."*
- *"Lo que se dice en el círculo se queda en el círculo."*
- *"Hablamos desde el 'yo', no desde el 'todos' o el 'siempre.'"*

Se puede usar un objeto de la palabra (pelota, piedra, pañuelo) como regulador de turnos. Solo habla quien lo tiene.

Paso 2: La Narración (8-10 minutos)

La conversación comienza cuando una persona con el rol de portavoz comparte una situación que le genera preocupación, malestar o incertidumbre. El objetivo no es demostrar quién tiene razón, sino es describir la experiencia propia.

- *¿Qué pasó? (sin acusar) ¿Qué sentiste? ¿Qué necesitabas en ese momento que no tuviste?*

Los demás escuchan en silencio activo: sin gestos de aprobación/desaprobación, sin mirar el celular, con el cuerpo orientado hacia el narrador.



Paso 3: Los Espejos (15-20 minutos)

Luego de escuchar el relato, los participantes con el rol de oyentes realizan preguntas abiertas. Estas preguntas no buscan desafiar ni cuestionar. Buscan ampliar la comprensión. Hay una restricción crucial: no pueden dar opiniones ni soluciones. Solo pueden:

- *Devolver lo que escucharon: "Escuché que para vos lo más difícil fue..."*.
- *Nombrar emociones que percibieron: "Noté que cuando hablaste de... tu voz cambió"*.
- *Hacer una sola pregunta de apertura: "¿Qué significó eso para vos?"*.

Este paso permite verificar la comprensión y genera una poderosa experiencia de reconocimiento.

El cronista registra en silencio: palabras que se repiten, emociones mencionadas, momentos de pausa.

Paso 4: Ronda de perspectivas (10 minutos)

Una vez que la experiencia ha sido comprendida, el grupo amplía la mirada. Aquí el círculo se abre. Cada participante puede compartir brevemente su propio punto de vista sobre la situación o un momento en que vivió algo similar. No es debate: es ampliar el mapa.

Algunas preguntas posibles son:

- *¿Qué podría haber estado viviendo la otra persona?*
- *¿Qué factores del contexto pudieron influir?*
- *¿Qué elementos aún no estamos considerando?*

Este momento favorece el desarrollo de la empatía y el pensamiento complejo.

El Guardián/a regula que nadie invalide lo que dijo otro.

Paso 5: Tejido y cierre (5-10 minutos)

Cada participante comparte aquello que le resultó significativo. No habla sobre lo que otro debería hacer, sino sobre lo que aprendió o comprendió. Este paso fortalece la construcción colectiva de sentido.

El tejedor integra: sin juzgar ni corregir, nombra los puntos en común, los aprendizajes que emergieron y formula una pregunta de cierre colectiva:

- *"¿Qué nos llevamos de este círculo?"*



Se puede finalizar con un gesto simbólico de cierre (por ejemplo, cada integrante/participante dice una palabra significativa, se paran y aplauden juntos).

El profesor de Educación Física como facilitador de procesos grupales

Tradicionalmente, la autoridad docente ha estado asociada con la capacidad de dirigir, corregir y tomar decisiones. Sin embargo, cuando se trata de conflictos interpersonales, muchas veces resulta más útil asumir el rol de facilitador.

Facilitar significa crear condiciones para que el grupo pueda pensar, escuchar y aprender. No implica renunciar a la autoridad ni dejar de intervenir cuando sea necesario. Implica utilizar la autoridad para sostener procesos de diálogo y reflexión.

En Educación Física, este rol adquiere especial relevancia porque las actividades corporales suelen movilizar emociones intensas relacionadas con la competencia, la cooperación, el desempeño, la pertenencia y el reconocimiento. El profesor se convierte entonces en un modelador de habilidades socioemocionales.

Los estudiantes no solo aprenden observando lo que el docente dice. También aprenden observando cómo escucha, cómo regula los desacuerdos y cómo aborda los conflictos.

Reflexiones finales

Los conflictos no son interrupciones del proceso educativo, son parte del mismo.

Cada desacuerdo, cada tensión y cada diferencia contiene una oportunidad para que los estudiantes desarrollen habilidades que necesitarán durante toda su vida: escuchar, comprender, expresar emociones, reconocer perspectivas distintas y construir acuerdos.

La metodología presentada en este cuadernillo parte de una convicción sencilla pero profunda: cuando las personas se sienten escuchadas, comprendidas y reconocidas, se vuelven más capaces de escuchar, comprender y reconocer a los demás.

En una época caracterizada por la polarización, la inmediatez y la dificultad para sostener conversaciones complejas, enseñar a escuchar puede convertirse en una de las tareas educativas más valiosas y transformadoras.





**Buenos
Aires
Ciudad**