

Por Alexandra Herrera  
(alexakaroherrera@gmail.com)

# 5 pasos para promover la escucha empática en el manejo de conflictos en el aula

La escucha es considerada una habilidad de comunicación básica que fomenta las relaciones humanas, pero que a su vez exige una gran atención al receptor (Benoit-Ríos, 2023). Los primeros conflictos en el aula suceden cuando, en vez de escuchar para aceptar lo que está sucediendo, escuchamos para responder.

Por tanto, la escucha empática se vuelve fundamental y trascendental en las relaciones interpersonales, ya que nos permite ponernos en el lugar del sujeto que aprende y requiere comprensión, y de esa forma ayudarlo en su desarrollo integral (Guzmán-Huayamave, 2018).

El primer paso consiste en la observación. Para desarrollar una escucha empática que mejore conflictos y disciplina, el docente necesita, para comenzar, aprender a mirar su entorno con ojos de comprensión de las vivencias y de las realidades de sus estudiantes, para luego preguntarse: ¿por qué se comportan así? De esta forma, valorará diferencias y promoverá un apoyo colectivo al momento de aprender (Guzmán-Huayamave, 2018).

En efecto, en el aula de clase los docentes somos los primeros llamados a ser aquellos observadores constantes para darnos cuenta del cambio actitudinal de los estudiantes, que afecte el clima escolar. En mi caso, por ejemplo, tengo un grupo que no se com-

porta de la mejor manera, por lo que empecé a fijarme y dar seguimiento a su desempeño y forma de comportarse con sus pares, ya sea en trabajos en grupo o individuales.

Pude notar que la mayoría de los estudiantes tiene problemas sociales, familiares y médicos, los cuales influyen en su forma de comportarse en el aula y con el resto.

El segundo paso consiste en la comprensión empática, la cual es posible cuando el docente practica la escucha activa al concentrar toda su atención en cada alumno. El docente, al hablar lo necesario, permite una mayor interacción entre alumnos en clase, así como la habilidad de escucharse entre estudiantes.

Luego de conocer la realidad y la razón del comportamiento disruptivo de algunos estudiantes, se busca su interacción, de acuerdo con los rasgos de carácter y el tipo de personalidad (resultante de un test que podamos aplicar). Con ello, se facilita la participación en función de sus intereses, necesidades y tiempos establecidos.

El tercer paso es el control o la conciencia emocionales, que permite, no solamente la participación de cada alumno, sino la inclusión de todos en un espacio de aprendizaje estimulante y colaborativo. Luego de conocer sus realidades, maneras de com-

portamiento y perfiles de personalidad, el docente procede a la integración de todos, por grupos afines y en un lenguaje común.

El cuarto paso es el control visual, en el que el docente, a través de su mirada y sin el empleo de palabras, transmite su sentir de calma hacia los estudiantes.

Este último paso se evidencia al interactuar en el aula con cada alumno y promoviendo la participación estudiantil, basándose a su vez en los puntos previamente expuestos.

El quinto paso es el control del movimiento y la expresión corporal, que se manifiestan al exponer con apertura un tema ante la clase. Se genera así una serie de manifestaciones físicas que, bien utilizadas, fomentan el éxito de la comunicación, las conexiones y la estabilidad emocional de los estudiantes.

## Referencias

Benoit-Ríos, C. G. (2023). La escucha empática, una habilidad fundamental para el trabajo colaborativo docente. *Revista San Gregorio*, 1(54), 165-182. <https://doi.org/10.36097/rsan.v0i54.2213>

Guzmán-Huayamave, K. (2018). La comunicación empática desde la perspectiva de la educación inclusiva. *Revista Actualidades Investigativas en Educación*, 18(3), 1-18. <https://www.redalyc.org/journal/447/44759784015/html/>