

# GUÍA CCED 2023

## RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

¿CÓMO RESOLVEMOS  
PACÍFICAMENTE LOS  
CONFLICTOS?

EQUIPO CCED



**REGISTRO ATE**

Registro Público de Entidades Pedagógicas y Técnicas de Apoyo



EDICIONES CCED®



# CONTENIDOS



## 1

### QUE ENTENDEMOS POR CONFLICTOS

*Una idea clave que es importante aclarar desde el comienzo es que conflicto y violencia no son lo mismo*

## 2

### ¿CÓMO PODEMOS RESOLVER LOS CONFLICTOS EN EL AULA?

*Formas de resolver conflictos en el aula*

## 3

### 10 TÉCNICAS PARA RESOLVER CONFLICTOS EN EL AULA

## 4

### 10 PRINCIPALES ERRORES A LA HORA DE AFRONTAR LOS CONFLICTOS EN EL AULA



1

## 1. ¿Qué entendemos por conflicto?

Una idea clave que es importante aclarar desde el comienzo es que conflicto y violencia no son lo mismo. De esta forma, la violencia siempre va acompañada de nuevos conflictos, pero el conflicto no siempre entraña situaciones de violencia.

Así, por ejemplo, en el ámbito educativo se manejan otros términos similares como indisciplina o mal comportamiento.

Con la finalidad de precisar las distinciones, se realiza a continuación un análisis de aquellos vocablos de uso más extendido:

- **Conflicto:** Según Casamayor (1998: 18-19) "un conflicto se produce cuando hay un enfrentamiento de los intereses o las necesidades de una persona con los de otra, o con los del grupo, o con los de quien detenta la autoridad legítima ". De manera similar se manifiesta Grasa (1987), para quien el conflicto supone la pugna entre personas o grupos interdependientes que tienen objetivos incompatibles, o al menos percepciones incompatibles.

- **Violencia:** Para Trianes (2000:19) la violencia es "un comportamiento agresivo con la intención de causar daño físico, verbal o psicológico a otra persona, que es juzgado inadecuado socialmente, incluso penado por la ley". Se trata, sin lugar a dudas, de un comportamiento evitable que supone un gran obstáculo para el desarrollo social del individuo y de su vida en colectividad.

- **Agresividad, conducta agresiva:** Autores como Trianes (2000) o Cerezo (1997) se han referido a este tipo de comportamiento adoptando diversos matices.



## 1. ¿Qué entendemos por conflicto?

Se trata de una forma de conducta que pretende herir física o psicológicamente a alguien, lo cual provoca rechazo. Suele estar al servicio de unos objetivos e ir dirigida a la solución de problemas interpersonales (Trianes, 2000). Agresividad y agresión no son la misma cosa. Mientras que el primer término se emplea para designar la tendencia que dio lugar a la agresión posterior, el término agresión se utiliza para designar un acto en sí que resulte palpable.

- **Bullying:** Término anglosajón que según Smith y Sharp (1994) se utiliza cuando existe un abuso sistemático de poder. En español encuentra su sinónimo en intimidación. Trianes (2000: 23-24) lo define como "comportamiento prolongado de insulto, rechazo social, intimidación y/o agresividad física de unos alumnos contra otros, que se convierten en víctimas de sus compañeros". En esta misma línea Olweus (1998) destaca que se produce cuando un alumno es agredido al estar expuesto durante un tiempo a acciones negativas (verbales, físicas o psicológicas) que lleva a cabo otro alumno o grupo de ellos. Por acciones negativas se entiende tanto las cometidas verbalmente o mediante contacto físico y las psicológicas de exclusión. Es decir, existe un desequilibrio de fuerzas.

Como afirmábamos al comienzo de este apartado, violencia y conflicto no son dos caras de la misma moneda, sino que obedecen a cuestiones bien distintas. Como afirman Etxeberria, Esteve y Jordán, 2001: 82:

**"... no es legítimo asociar conflicto con violencia, porque mientras el conflicto responde a situaciones cotidianas de la vida social y escolar, en la que se dan enfrentamientos de intereses, discusión y necesidad de abordar el problema, la violencia es una de las maneras de enfrentarse a esa situación".**



## 2- ¿Cómo se pueden resolver los conflictos en el aula?

### 1- Mediación entre pares

La mediación entre pares involucra a estudiantes entrenados como mediadores para ayudar a sus compañeros a resolver conflictos de manera constructiva. Estos mediadores facilitan la comunicación, promueven la empatía y ayudan a generar opciones de solución mutuamente aceptables.



Fuente: Johnson, D. W., Johnson, R. T., & Dudley, B. (1992). Can conflict be constructive? Controversy and cooperation in the classroom.

### 2- Círculos restaurativos



Los círculos restaurativos son un enfoque basado en la comunidad que fomenta el diálogo abierto y respetuoso entre los estudiantes y el docente. Los círculos permiten que los estudiantes expresen sus sentimientos, escuchen las perspectivas de los demás y trabajen juntos para encontrar soluciones y restaurar las relaciones dañadas.

Fuente: Morrison, B. E., & Vaandering, D. (2013). Restorative practices in schools: Building community and transforming conflict.

### 3- Resolución de problemas en grupo

Esta técnica involucra a los estudiantes en la identificación y resolución colaborativa de problemas en el aula. Se les anima a compartir sus perspectivas, generar ideas y trabajar juntos para encontrar soluciones que beneficien a todos.



Fuente: Johnson, D. W., Johnson, R. T., & Holubec, E. J. (2013). Cooperative learning in the classroom.

## 4- Enseñanza de habilidades de comunicación:



La enseñanza de habilidades de comunicación efectiva, como escuchar activamente, expresar sentimientos de manera adecuada y resolver conflictos de manera constructiva, puede ayudar a los estudiantes a manejar los conflictos de manera más eficaz en el aula.

Fuente: Gordon, T. (2000). Teacher effectiveness training.

## 5- Educación socioemocional:

La educación socioemocional implica enseñar a los estudiantes habilidades sociales y emocionales, como la empatía, la autorregulación emocional y la resolución de problemas, que les ayudarán a manejar los conflictos de manera saludable y constructiva.



Fuente: Durlak, J. A., Weissberg, R. P., Dymnicki, A. B., Taylor, R. D., & Schellinger, K. B. (2011). The impact of enhancing students' social and emotional learning: A meta-analysis of school-based universal interventions.



# 10 técnicas para resolver conflictos en el aula

## 1-Técnica de la respiración profunda:

Cuando te encuentres en medio de un conflicto en el aula, tómate un momento para respirar profundamente. Inhala lenta y profundamente por la nariz, contén la respiración por unos segundos y luego exhala suavemente por la boca. Esta técnica ayuda a reducir la tensión y te brinda unos segundos para calmarte antes de responder al conflicto.



## 2-Escucha activa:



La escucha activa implica prestar atención completa y respetuosa a lo que la otra persona está diciendo, sin interrupciones ni juicios. Haz contacto visual, asiente con la cabeza para mostrar que estás entendiendo y utiliza preguntas para obtener más claridad. Al practicar la escucha activa, fomentas la comprensión y la empatía, lo que facilita la resolución de conflictos.

## 3-Técnica del "Yo" en lugar del "Tú":

En lugar de acusar o culpar a la otra persona durante un conflicto, utiliza el enfoque del "Yo". Expresa cómo te sientes y cómo el conflicto te afecta personalmente. Por ejemplo, en lugar de decir "Tú siempre interrumpes", puedes decir "Me siento frustrado cuando me interrumpes porque me impide expresar mis ideas". Esto ayuda a evitar la confrontación y abre la puerta a una comunicación más constructiva.





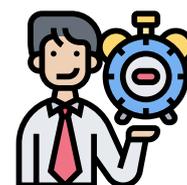
## 4-Búsqueda de soluciones juntos:



En lugar de imponer una solución, invita a los estudiantes a participar en la búsqueda conjunta de una solución. Anima a las partes involucradas en el conflicto a compartir sus perspectivas y sugerir posibles soluciones. Luego, trabaja en equipo para encontrar un compromiso que satisfaga las necesidades de todos. Esto promueve la responsabilidad y el sentido de pertenencia en la resolución de conflictos.

## 5-Técnica del "tiempo fuera"

Cuando el conflicto se intensifica y las emociones están desbordadas, puede ser útil tomar un breve "tiempo fuera". Esto implica que las partes en conflicto se separen temporalmente para calmarse y reflexionar. Durante este tiempo, pueden escribir sus pensamientos o realizar una actividad relajante. Luego, pueden regresar al diálogo con una mente más clara y abierta para buscar una solución.



## 6-Técnica de la comunicación asertiva:



La comunicación asertiva implica expresar tus pensamientos, sentimientos y necesidades de manera clara y respetuosa, sin agresión ni sumisión. Anima a los estudiantes a utilizar "yo" en lugar de "tú" al comunicarse, a expresar sus opiniones de manera constructiva y a escuchar atentamente a los demás. Esta técnica fomenta un ambiente de respeto mutuo y promueve una comunicación abierta y efectiva.





7

## 7-Técnica del "ganar-ganar":

En lugar de buscar una solución en la que una parte gane y la otra pierda, fomenta la búsqueda de soluciones "ganar-ganar" en las que ambas partes obtengan beneficios. Anime a los estudiantes a identificar sus intereses y necesidades subyacentes y a trabajar juntos para encontrar soluciones creativas que satisfagan a ambas partes. Esto promueve la colaboración y la resolución pacífica de conflictos.



## 8-Técnica de la empatía



La empatía es la capacidad de comprender y compartir los sentimientos de los demás. Anima a los estudiantes a ponerse en el lugar de los demás, a intentar comprender sus perspectivas y a mostrar compasión. Esto promueve la conexión emocional y facilita la resolución de conflictos desde una postura más comprensiva y solidaria.

## 9-Técnica de la negociación:

La negociación implica encontrar un punto medio aceptable para ambas partes en conflicto. Ayuda a los estudiantes a identificar sus intereses y a buscar soluciones que satisfagan tanto sus necesidades como las de los demás. Enseña estrategias de negociación, como el intercambio de concesiones y la búsqueda de soluciones creativas, para llegar a acuerdos justos y equitativos.

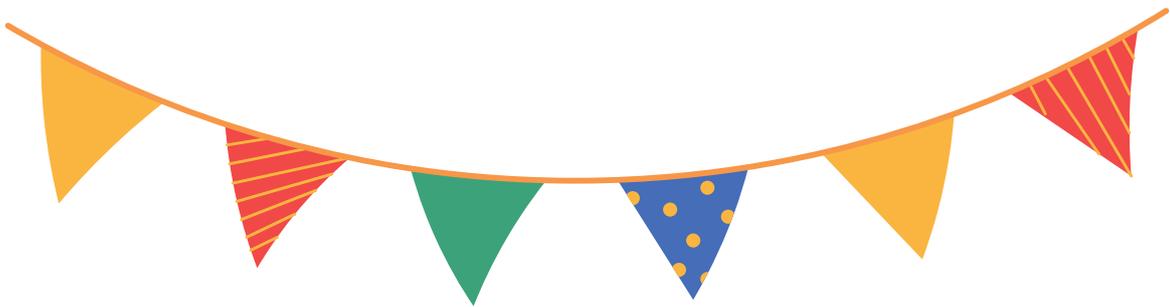




## 10-Técnica del refuerzo positivo



El refuerzo positivo implica reconocer y elogiar los comportamientos positivos y constructivos durante los conflictos. Anima a los estudiantes a buscar soluciones pacíficas, a escuchar activamente, a expresar sus opiniones de manera respetuosa y a colaborar con los demás. Al resaltar y reforzar positivamente estos comportamientos, se fomenta un clima de respeto y cooperación en el aula.





## 10 Principales errores a la hora de afrontar los conflictos en el aula

### 1-Ignorar el conflicto

El error más común es ignorar o evitar el conflicto en el aula. Esto puede llevar a que los problemas se acumulen y se intensifiquen. Es importante abordar los conflictos de manera oportuna para evitar mayores dificultades. Recuerda que el conflicto puede ser una oportunidad para el aprendizaje y el crecimiento personal.



### 2-Utilizar la agresión o el castigo:



Responder al conflicto con agresión física o verbal, o mediante castigos severos, no es efectivo ni constructivo. Estas respuestas solo exacerbaban la situación y pueden dañar las relaciones con los estudiantes. En cambio, fomenta un enfoque pacífico y respetuoso para resolver los conflictos.

### 3-Tomar partido

Es importante mantener una posición neutral y objetiva al afrontar los conflictos en el aula. Tomar partido por una de las partes puede generar desequilibrios y resentimientos en los estudiantes. Escucha a todas las partes involucradas y busca soluciones justas y equitativas que satisfagan las necesidades de todos.



### 4-No escuchar activamente



La falta de escucha activa es otro error común. Al no prestar atención y no mostrar interés por las preocupaciones de los estudiantes, se dificulta la resolución efectiva de los conflictos. Asegúrate de dedicar tiempo para escuchar con atención a cada estudiante y demostrar empatía hacia sus perspectivas.

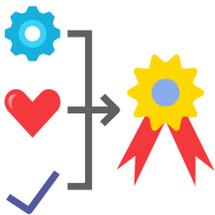


## 5-No establecer normas claras:

La falta de normas claras y expectativas en el aula puede contribuir a la aparición de conflictos. Es importante establecer reglas y límites claros desde el principio y asegurarse de que los estudiantes los entiendan. Esto ayuda a prevenir malentendidos y proporciona un marco para manejar los conflictos de manera más efectiva.



## 6-No enseñar habilidades de resolución de conflictos:



Si no se enseñan habilidades de resolución de conflictos a los estudiantes, es probable que luchen para enfrentar y resolver los problemas de manera constructiva. Incluye en tu guía la importancia de enseñar a los estudiantes estrategias como la comunicación asertiva, el trabajo en equipo y la búsqueda de soluciones colaborativas.

## 7-Evitar la comunicación directa:

Evitar la comunicación directa con los estudiantes en conflicto no ayuda a resolver los problemas. En lugar de ello, fomenta el diálogo abierto y honesto entre las partes involucradas. Anima a los estudiantes a expresar sus sentimientos y preocupaciones, y guía el proceso de comunicación para facilitar una mejor comprensión mutua.





## 8-Buscar ayuda



Cuando se enfrenta a conflictos complejos en el aula, es importante buscar apoyo adecuado. Ignorar o tratar de resolverlos sin asistencia puede llevar a resultados insatisfactorios. Busca el apoyo de otros profesionales de la educación, como consejeros escolares o supervisores, para obtener orientación y asesoramiento adicional.

## 9-No tener en cuenta las diferencias individuales:

Cada estudiante es único y puede tener diferentes necesidades y perspectivas. Ignorar estas diferencias puede llevar a malentendidos y conflictos adicionales. Asegúrate de considerar las características individuales de cada estudiante al afrontar los conflictos y adaptar tus estrategias en consecuencia.



## 10. No evaluar el proceso de resolución de conflictos:



Después de abordar un conflicto, es importante evaluar el proceso y los resultados. Ignorar esta evaluación puede impedir aprender de las experiencias y mejorar en futuros conflictos. Anima a los estudiantes a reflexionar sobre lo ocurrido y a identificar formas de manejar mejor los conflictos en el futuro.



# GUÍA CCED 2023

## RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

¿CÓMO RESOLVEMOS  
PACÍFICAMENTE LOS  
CONFLICTOS?

EQUIPO CCED



**REGISTRO ATE**

Registro Público de Entidades Pedagógicas y Técnicas de Apoyo



EDICIONES CCED®