

# Estrategias docentes en la solución de conflictos

## Teacher strategies in the conflict solution

Josseline Aida Caicedo Cadena<sup>1</sup>; Edgar Efraín Obaco Soto<sup>2</sup>;  
{jacaicedoc@pucesd.edu.ec; osef@pucesd.edu.ec}

**Fecha de recepción:** 18 de marzo de 2020 – **Fecha de aceptación:** 27 de abril de 2020

---

**Resumen:** ¿Cuáles son las técnicas, procedimientos y métodos aplicados por los docentes para la solución de conflictos en el ámbito escolar? ¿Cuáles son los conflictos más comunes? ¿Cuál es el rol de los involucrados en los conflictos? El apropiado tratamiento de los conflictos escolares admite lograr una mejora en el proceso de enseñanza-aprendizaje, garantizando excelentes resultados académicos. El propósito del presente trabajo, es analizar las estrategias aplicadas por los docentes en la resolución de problemáticas existentes que presenta la comunidad educativa a causa de los conflictos que pueden suscitarse dentro del ámbito escolar, esto beneficia a la comunidad educativa para poder lograr que todos tengan una convivencia pacífica.

**Palabras clave** – *Conflicto, estrategias, convivencia pacífica.*

**Abstract:** ¿What are the techniques, procedures and methods applied by teachers to solve conflicts in the school environment? What are the most common conflicts? What is the role of those involved in the conflicts? The appropriate treatment of school conflicts allows for an improvement in the teaching-learning process, guaranteeing excellent academic results. The purpose of this paper is to analyze the strategies applied by teachers in the resolution of existing problems presented by the educational community due to conflicts that may arise within the school environment, this benefits the educational community in order to achieve a peaceful coexistence for all.

**Keywords** – *Conflict, strategies, peaceful coexistence.*

## INTRODUCCIÓN

En la actualidad se sabe que la educación es un hecho intencionado, ya que toda unidad educativa busca generar un ambiente de convivencia escolar. En este sentido, la variable del análisis del presente artículo es las técnicas de resolución de conflictos. Esta problemática puede ser abordada mediante diversas metodologías que de alguna forma condicionan la calidad de la convivencia en el contexto escolar, mediante la utilización de diversos métodos puede dar a cualquier grupo una convivencia

---

<sup>1</sup>Estudiante de la Escuela de Ciencias de la Educación.  
Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Sede Santo Domingo, Ecuador.

<sup>2</sup>Docente de la Escuela de Ciencias de la Educación.  
Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Santo Domingo, Ecuador.

pacífica. Sin embargo, para mejorar la convivencia se debe tener en cuenta que son varios ámbitos implicados. Al respecto Donoso (2006), define a una estrategia como: “Son métodos sistematizados para resolver conflictos en cualquier grupo de convivencia” (p.32).

Las estrategias docentes en la solución de conflictos es una problemática a nivel mundial, la convivencia dentro de una institución educativa es uno de los factores que más afectan el proceso de enseñanza-aprendizaje. En la actualidad, es recomendable estar alerta ante los factores de riesgo más frecuentes que generan conflictos, pero es más importante buscar metodologías alternativas para atender los conflictos escolares. Evitando que estos degeneren en problemas mayores, pero ¿Cuáles son las técnicas, procedimientos y métodos aplicados por los docentes para la solución de conflictos en el ámbito escolar? ¿Cuáles son los conflictos más comunes? ¿Cuál es el rol de los involucrados en los conflictos?

La palabra estrategia anteriormente, era poco relacionada con ámbitos como la educación, más bien, se la utilizaba en tiempo de guerra, donde los soldados planificaban una estrategia para la batalla, y se la definía como el arte de dirigir las operaciones militares. Por ello, era en su totalidad práctica; ahora, en la actualidad se la vincula a muchos ámbitos de la vida cotidiana, por ejemplo: en el aprendizaje de los niños, en el ámbito empresarial e incluso en el deporte, por ello, se la define como un proceso regulable, el cual deberán emplear reglas que aseguren su correcto funcionamiento.

Hoy los conflictos escolares son una problemática grave a nivel mundial de la cual América Latina no está ajena, estudios realizados por la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (2009) afirma que más de la mitad de los alumnos a nivel primario de los países latinoamericanos con un 51,1% confiesa haber tenido conflictos escolares. Por eso, se puede decir que las personas que se encuentran en este ámbito tienen sus propias historias que pueden chocar con el grupo. A partir de aquí pueden surgir conflictos, los cuales han sido una de las preocupaciones de los educadores.

A partir de aquí puede surgir conflictos, los cuales han sido una de las preocupaciones de los educadores. García (2015) lo define al conflicto como: “Una acción dañina, puede ser tanto física como verbal ocasionada entre miembros de la comunidad educativa dentro de las instalaciones escolares o en otros espacios donde se desarrollan actividades extraescolares” (p.2).

La investigación se enmarcó en un enfoque mixto, debido a que se utilizó tanto datos cualitativos como cuantitativos, el tipo de investigación es descriptiva, se basó en el empleo de variables como: “Estrategias docentes” y “Resolución de conflicto los cuales corresponden a cuatro dimensiones técnicas y métodos, procedimientos, roles de los involucrados y tipos de conflictos. Es importante no solo hacer hincapié en las causas que se presentan, si no también estar alerta ante los factores de riesgo más frecuentes para de esta manera permitirá plantear técnicas, métodos de control evitando llegar a problemas mayores.

La unidad de análisis fueron 50 docentes estuvo específicamente orientada a docentes, un administrativo (directora), tres profesionales de DECE y una madre de familia por lo que la población estuvo determinada por 50 docentes, posteriormente se hizo la recolección de datos cualitativos y cuantitativos mediante el empleo de la encuesta que permitió obtener información sobre que comprensión tienen los docentes sobre aplicación de estrategias para la solución de conflictos escolares. Por otro lado, se utilizó la entrevista que permitió obtener información sobre los

conocimientos que tiene la directora, el departamento de DECE y los padres de familia acerca de técnicas, procedimientos y métodos para la solución de conflictos en el ámbito escolar.

## DESARROLLO

### • *Conflicto*

Los malos tratos traen consigo grandes consecuencias para el desarrollo integral del niño(a), que serán peores si aumenta la gravedad de la situación. De aquí, radica la importancia de conocer la definición de conflicto, la cual Ponce (2018) afirma que: “Es considerado como una percepción de deseos o necesidades incompatibles y excluyentes entre las partes” (p.25). Los conflictos en el ámbito educativo, hoy en día son un grave problema social, ya que engloba situaciones diferentes trayendo consigo grandes consecuencias que perjudican e impiden el desarrollo integral del niño.

### *Tipos de conflictos*

La palabra conflicto suele tener un significado diferente para cada persona. Por ello, puede adoptar muchas formas, tanto causales como por la existencia de factores de riesgo comunes del conflicto. Según Fernández (2013) señala algunos tipos de conflictos más conocidos que son:

- Conflicto de poder: son todos aquellos conflictos que se dan con los reglamentos de la institución, es decir cuando un estudiante reacciona contra el sistema se encuentra con unos mecanismos de poder que limitan su libertad generando un conflicto.
- Conflictos de relación: son aquellos en los que uno de los sujetos del conflicto es superior jerárquicamente o emocionalmente al otro.
- Conflictos de rendimiento: son los que se encuentran relacionados con el currículum en el que el estudiante puede presentar impedimentos en equilibrar sus requisitos formativos y lo que el centro/profesorado le ofrece.
- Conflictos interpersonales: son los que se dan por una situación de desacuerdo, entre ambas partes, en la que cada una de las partes tiene intereses diferentes. (p.13)

Estos aspectos constituyen características importantes que permiten detectar ante qué tipo de conflicto se encuentra en cada niño(a), por esta razón se tomó para la presente investigación cuatro grandes categorías, los cuales mediante ciertos instrumentos permitió indicar las diferentes situaciones de riesgo que presenta el alumno. La conflictividad en las unidades educativas es una preocupación de los educadores son inevitables, a veces impredecibles, pero la gran mayoría de ellos se pueden administrar y resolver.

### *Causas de los conflictos*

Hay que distinguir, por tanto, manifestaciones, es decir, como causas, factores e indicadores, ya que precisamente pueden “indicar” una situación de riesgo, maltrato. A partir de ello, García (2015) integra una lista de indicadores, las cuales son:

- En cuanto a la relación con las familias suelen crearse por una demasiada protección, lo que acarrea una sensación de culpa por no dedicar más tiempo a los hijos.

- En relación al ámbito educativo y la estructura organizativa perspectiva crítica de los padres con los educadores es decir proyección de autoridad inversa a su papel, lo que conlleva una desautorización de los educadores.
- En relación a los medios de comunicación comunican noticias con mensajes con programas violentos y subliminales.
- En cuanto a la sociedad se produce por la carencia de valores en la sociedad vive y los que demanda a los profesionales de la educación.

Una de las causas que se pudo evidenciar en el desarrollo de esta investigación fue la falta de valores, programas de televisión violentos, exceso de protección de los padres, desautorización de los educadores y finalmente otros docentes consideró otras causas. Por ello, es importante conocer los puntos básicos de un conflicto, y analizar el contexto para dar unas posibles soluciones.

- ***Roles y funciones de los integrantes de la comunidad educativa en la resolución de problemas***

En el ámbito escolar, al igual que el resto de los ámbitos, es muy frecuente la aparición de conflictos. Por ello es importante que se trabaje en conjunto con toda la comunidad educativa para conocer y practicar diferentes formas para abordar los conflictos. Para comprender roles y funciones de la comunidad educativa que serán mencionados a continuación Ramos, Ravelo y Rivera (2013) afirma que se debe de considerar los siguientes roles:

#### ***Rol del director***

Cardona (2008) considera el rol del director es lograr restaurar relaciones de los involucrados, por un lado, restablecer a la víctima, y por otro, restablecer al agresor. Es importante que estas soluciones pasen por la colaboración directa, activa y efectiva de víctima y agresor. A partir de aquí se puedan ejecutar el acompañamiento afectivo y metodológico a estas personas, comprometiéndose ellos mismo e implicándose furtivamente en las derivaciones del conflicto. Por lo tanto, lo más seguro es que la propia entidad se envuelva a capacitarse para garantizar métodos restaurativos.

Su aporte en la resolución de conflictos en el ámbito educativo se fortalece cuando:

- Toma decisiones oportunas ante problemáticas que se suceden en la escuela, teniendo en cuenta el bienestar de los estudiantes.
- Prohíbe y sanciona explícitamente toda práctica de maltrato o agresión contra los estudiantes y ante la transgresión de sus derechos, actúa oportunamente en cumplimiento de la normatividad y protección de los estudiantes.
- Impulsa reuniones de interaprendizaje entre todos los miembros de la comunidad educativa.
- Ejecuta las leyes y normas institucionales de protección de los derechos de los estudiantes.
- Respalda realización e implementación del Plan de Convivencia Democrática de la institución educativa.

#### ***Rol docente-tutor***

El docente es el intermediario del proceso educativo además de la formación integral de los alumnos en todas las dimensiones del desarrollo humano. Por su cercanía con los alumnos y padres de familia, el rol que cumple en la resolución de conflictos se fortalece:

- Fomenta que la disciplina escolar se dirige de modo flexible con el respeto a la dignidad del niño, niña y adolescente.
- Respeta las habilidades y diferencias.
- Promueve la convivencia en el aula.
- Promueve un ambiente propicio al buen entendimiento y sentido de justicia con los demás integrantes de la comunidad educativa.
- Establece canales de información, comunicación y diálogo con los padres de familia para conocer sus demandas e intereses vinculados al proceso educativo.

### ***Rol de los padres y madres de familia***

Son los que cumplen un papel significativo y valioso en el proceso de generar un ambiente favorable que les permita enfrentar situaciones de conflicto. Esto se da cuando:

- Conocen y respetan las funciones y competencias de los miembros de la comunidad educativa.
- Respetan la vida privada de todas las personas y educan a sus hijos en la práctica de valores y respeto a los derechos de los demás.
- Asumen con eficiencia y honradez los cargos y comisiones que se le designe a nivel de la institución educativa o de aula.

### ***Rol de los estudiantes***

El alumno aprende no solo en el aula sino básicamente en la vivencia diaria, siendo el lugar y destinatario principal de la enseñanza. Con la ayuda y guía de los docentes puede cumplir un rol preponderante en la resolución de conflictos en la unidad educativa esto se da cuando:

- Fomentan la tolerancia, la solidaridad, el diálogo y la convivencia armónica.
- Expresa abiertamente intereses e inquietudes ante los docentes.
- Respeta los acuerdos en el aula, siempre que se hagan en el marco del respeto y bienestar de los estudiantes.

### ***Convivencia y clima institucional***

Ramos, Ravelo y Rivera (2013) considera que las instituciones educativas son espacios de formación para el aprendizaje de la convivencia democrática. Por ello requiere que constituyan espacios protectores y promotores del desarrollo, donde todos sus integrantes sean valorados, protegidos, respetados, tengan oportunidades para hacerse responsables de las consecuencias de sus actos y reafirmen su valoración personal.

Si bien es cierto la educación es un hecho intencionado, ya que toda unidad educativa busca generar un ambiente de convivencia escolar. En este sentido, la variable del análisis de la presente investigación son las técnicas de resolución de conflictos, la cual, mediante la utilización de diversos métodos puede generar a cualquier grupo un mejor ambiente de convivencia.

### **Estrategias de resolución de conflictos**

Al respecto Donoso (2006), define a una estrategia como: “Son métodos sistematizados para resolver conflictos en cualquier grupo de convivencia” (p.32). Por otro lado, Ramos, Ravello y Rivera (2013) plantea en su libro algunos medios alternativos para prevenir y afrontar los conflictos en la institución educativa:

#### **La negociación**

Es un proceso en que dos o más individuos se comunican con la intención de dialogar y dar apertura para escucharse, confiando que construirán un acuerdo que satisfaga a ambas partes en igualdad de condiciones y oportunidades, sin presiones.

#### **Prácticas restaurativas**

Pérez, Martos y Barragán (2016) “Es una estrategia holística integradora diseñada no solamente para abordar el comportamiento criminal de ofensores sino también para considerar las necesidades de las víctimas, familias y comunidad”.

Entre las principales prácticas se encuentran:

- La mediación, es aquel proceso en el que una persona, independiente e imparcial, ayuda a otros a encontrar soluciones para resolver sus divergencias.
- El tipo de conferencia más conocido es la Conferencia de Grupo Familiar (FGC).
- Los círculos, son prácticas en las que los participantes se sientan en forma de círculo y se cuenta con la presencia de un facilitador.

#### **Estrategias punitivas**

Para que se pueda desarrollar las estrategias punitivas, se debe tomar en cuenta ciertos mecanismos como:

- Cultivar la comunicación no violenta: para que todos los individuos instalen estas habilidades y se convierta en un código común, una pauta de labor de la comunidad.
- Crear estructura de círculo: en cualquier choque de grupo, ya sea para participar un instante de recreación, para suscitar el conocimiento mutuo, debatir y/o resolver cualquier argumento o abordar cualquier problema.

#### **La mediación**

Ramos, Ravello y Rivera (2013) afirma que: “Es una estrategia que favorece respuestas no violentas a los conflictos entre personas, promoviendo el desarrollo de la capacidad de escucha, la tolerancia y la empatía”. En un conflicto entre estudiantes, el tutor o la tutora pueden ejercer el rol de mediador. En este caso, buscarán que los estudiantes lleguen a un acuerdo y se esfuercen por preservar la relación entre ellos.

#### **La construcción del consenso**

Es un esfuerzo de buena fe para satisfacer los intereses de los actores. Se logra el consenso en el momento que todos han logrado acuerdos, como resultado del esfuerzo para satisfacer los intereses comunes.

## METODOLOGÍA

Considerando ésta y otras investigaciones se tomó las estrategias docentes en la solución de conflictos en el ámbito escolar, para el trabajo de investigación se utilizaron varios instrumentos para la recolección de datos, el primero de ellos fue la encuesta realizada a los docentes en la sección matutina sumando entre todo un total de 50 docentes a quienes se les presento varias interrogantes referentes a los conflictos escolares.

## RESULTADOS

En el primer resultado se identificó que las técnicas, procedimientos y métodos más utilizados en la unidad educativa “Hortensia Vásquez Salvador” son: la mediación, negociación, consenso, prácticas restaurativas y estrategias punitivas.

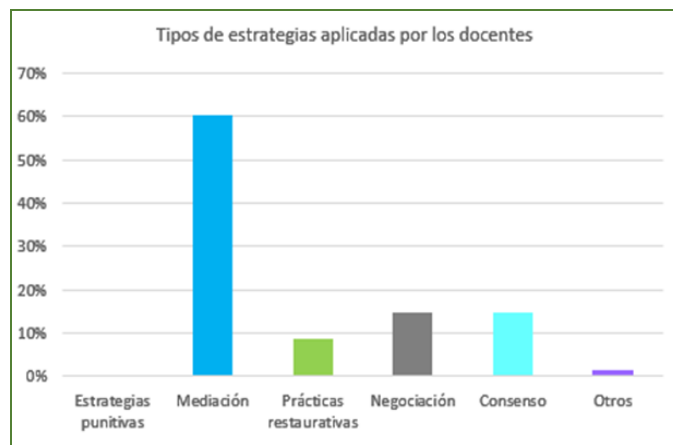


Figura 1. Tipos de estrategias para la resolución de conflictos

En el segundo resultado se pudo determinar que los tipos de conflictos más comunes que se presentan en el ámbito escolar son: conflictos de poder, de relación, de rendimiento e interpersonales.

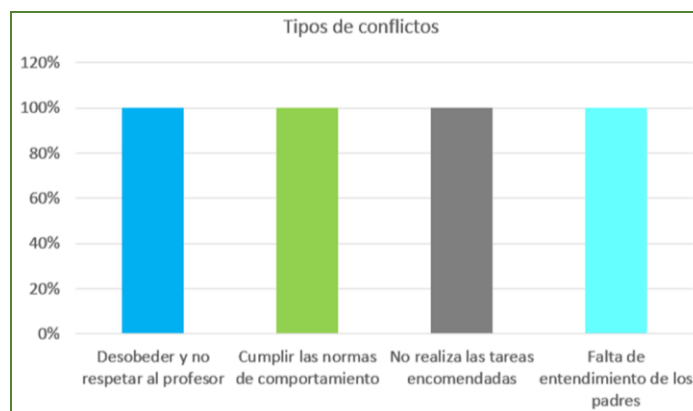
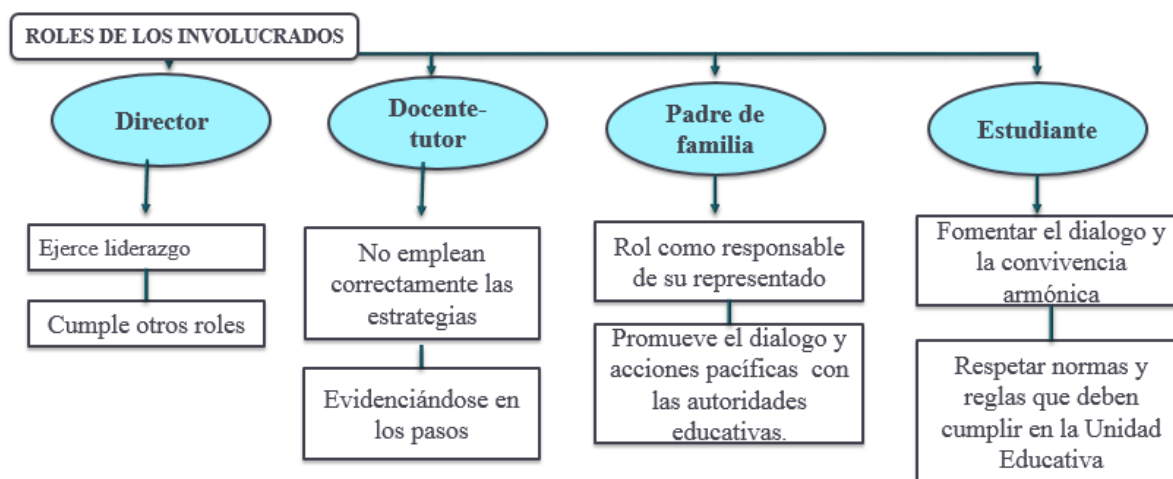


Figura 2. Frecuencia de tipos de conflictos

En el tercer resultado se pudo determinar los roles que desempeñan los involucrados en los conflictos son: director, docente-tutor, padres de familia, estudiantes.



## DISCUSIÓN

Al analizar los resultados, que corresponde al primer objetivo específico “Técnicas y métodos”, da como resultado que sus 4 indicadores realizados mediante la encuesta registraron que el primer indicador “Mediación” existe un 60.29% evidenciando que es una de la técnica más utilizada dentro de la unidad educativa. En el segundo indicador “Negociación” se registró un 14.70%. El tercer indicador “Consenso” se registró un 14.70 %.

El cuarto indicador “Prácticas restaurativas” se registró un 8.82% y finalmente un 1,40% consideraron otro tipo de estrategias. Resultado que concuerda con Díaz, Luján y Rodríguez (2015) quienes en su investigación encontraron que las principales técnicas y métodos utilizados son la mediación, negociación, consenso y las prácticas restaurativas.

En la segunda dimensión del primero objetivo específico “Procedimientos” se registró que dentro del indicador “Fases del proceso” los pasos más utilizados en las estrategias señalaron 50% el diálogo, soluciones, acuerdo, mientras el 28% consideran la mediación, conferencia, círculos; 12% evaluación, proceso, dialogo, identificación, soluciones, acuerdo; 6% delega, sanciona, normativa, padres; 6% ninguno y finalmente 2% delega, sanciona, normativa, padres. Constatando que en su mayoría no emplean las estrategias correctas para la resolución de conflictos, la cual se evidencia en los pasos. Resultado que concuerda con Machado, Gonzales y Carbonell (2012) quienes en su investigación encontraron que los principales procedimientos utilizado no son los correctos, se planteó, la necesidad de realizar el diseño de un documento, que incluya estrategias pedagógicas que contribuyan a la solución pacífica de los conflictos escolares.

En el segundo objetivo específico, “Tipos de conflictos”, da como resultado que el 100% de los docentes coinciden que los tipos de conflictos que se ha observado son de conflictos de poder,



conflictos de relación, conflictos de rendimiento y conflictos interpersonales dando un 100% en cada uno. Resultado que concuerda con Franco, Carrión, Luque y Gutiérrez (2016) quienes en su investigación dan a conocer las categorías del clima organizacional que se vive en los centros educativos se argumenta desde su relación con los resultados que se pueden dar en los distintos centros educativos se ratifica en que las condiciones actuales de las relaciones en los establecimientos educativos deben trabajarse con objetivos claros donde se evite que los conflictos afecten el entorno educativo.

Finalmente, en el tercer objetivo específico, “Roles de los involucrados”, da como resultado que en el primer indicador “director” se registró que el director además de ejercer el liderazgo cumple otros roles dentro de la institución. El segundo indicador “Docente-tutor” se registró que cumple diferentes roles dentro de la institución, a pesar los docentes en su mayoría no emplean las estrategias correctas para la resolución de conflictos, la cual se evidencio en los pasos: Mediación, prácticas restaurativas, negociación, consenso, y otros.

El tercer indicador “Padre de familia” se registró además de ser el pilar fundamental de la formación del alumno cumple roles cuando se presentan conflictos dentro del proceso educativo. Por último, el cuarto indicador “estudiantes” se registró que además de adquirir conocimientos dentro del aula cumple otros roles como: practicar la tolerancia y solidaridad, fomentar el dialogo y la convivencia, respetar acuerdos tomados en la institución. Resultado que concuerda con Carrasco y Schade, (2013) quienes en su investigación dan a conocer que es importantes que los roles dentro de la institución educativa estén definidos de manera que cuando surjan conflictos sepan de qué manera deben actuar contribuye a que es importante e indispensable que en la formación de estas profesionales se entreguen herramientas y conocimientos acerca de la convivencia escolar.

## CONCLUSIONES

Se identificó que a través de la aplicación de la encuesta y la entrevista se obtuvo como resultado que las técnicas, procedimientos y métodos más utilizados son: la mediación, la negociación, consenso, prácticas restaurativas y estrategias punitivas.

En concordancia con el segundo objetivo específico, se logró hacer una descripción de los conflictos más comunes en el ámbito escolar, los cuales se obtuvo como resultado: discusiones entre estudiantes, cyber acoso, discusiones entre padres de familia y docentes.

Por último, haciendo mención al tercer objetivo específico se concluye que en la unidad educativa no existe una correcta organización del cumplimiento de los roles en la resolución de conflictos, además, los docentes en su mayoría no emplean las estrategias correctas para confrontar los problemas.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Cardona, R. (2008). *La resolución de conflictos en los centros educativos*. Tegucigalpa: Tesis de Maestría. Recuperado de [www.cervantesvirtual.com/.../la-resolucion-de-conflictos-en-los-centros-educativos/](http://www.cervantesvirtual.com/.../la-resolucion-de-conflictos-en-los-centros-educativos/)
- Donoso, R. (2006). *Conceptos claves para la resolución de conflictos*. Chile: Unidad de Apoyo a la Transversalidad.
- Fernández, H. (2013). *Conflictos e interculturalidad en la convivencia escolar*. Universidad de Almería, Facultad de Ciencias de la Educación. Almería-España: Máster de Intervención en Convivencia Escolar.
- García, D. (1 de Enero de 2015). *El conflicto y sus tipos en el ámbito escolar*. Revista Arista Digital, 2.
- Pérez, C., Martos, Á., Barragán, A., Molero, M., Simón, M., y Gasquéz, J. (2016). *La Convivencia Escolar: Un acercamiento multidisciplinar*. España: Asunivep.
- Ponce, J. (2018). *Conflictos escolares: Justicia y mediación*. Madrid, España: Editorial Reus.
- Ramos, M., Ravello, C., y Rivera, S. (2013). *Aprendiendo a resolver en las instituciones educativas*. Lima-Perú: Equipo de elaboración MIMP.