

# Fomentando la resolución pacífica de conflictos entre estudiantes

CURSO

Mtra. María Teresa León Vidal  
Psicóloga Clínica





## Objetivo del curso

Análisis, aplicación y evaluación de estrategias efectivas para la resolución pacífica de conflictos en el entorno escolar.

## UNIDAD 2

# Estrategias para fomentar la empatía y diálogo entre estudiantes

Mtra. María Teresa León Vidal  
Psicóloga Clínica



## Objetivo de la unidad

Analizar actividades y estrategias que fomenten el desarrollo de la empatía, la comunicación efectiva, y la creación de un ambiente de confianza y respeto en el aula.



# Temas que se abordarán

2.1 Características de los conflictos

2.2 ¿Cómo reacciono ante los conflictos?

2.3 Entendiendo el conflicto

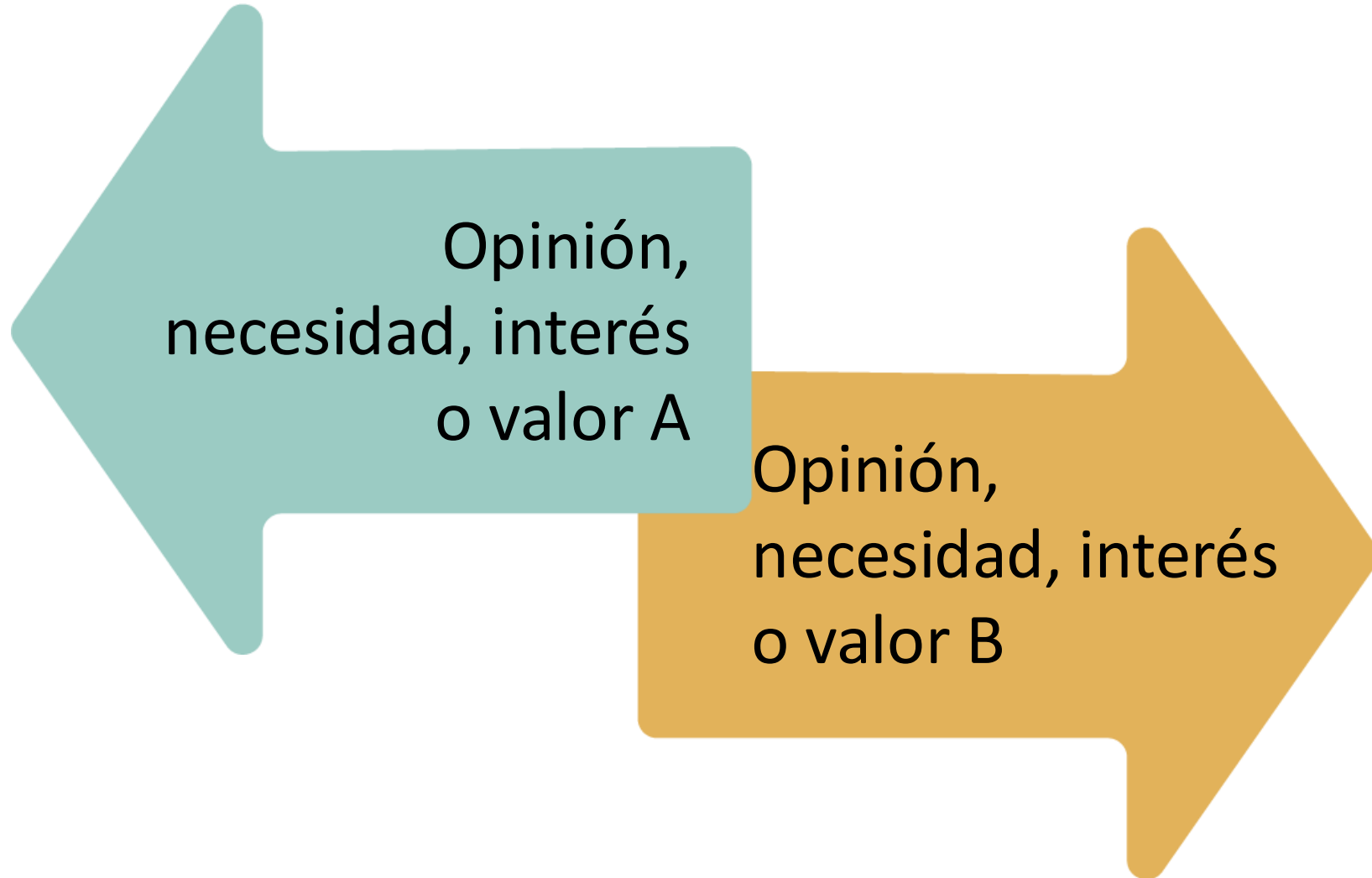
2.4 Usando la escucha activa para la resolución de conflictos



# Características de los conflictos



# Raíz del conflicto...



# Ya vimos que...

De manera general podemos tomar ciertos caminos para abordar el conflicto:

## Indiferencia

A CONTINUACIÓN, EL MAESTRO INTENTARÁ ROMPER UN OBJETO CON EL PODER DE SU INDIFFERENCIA.



## Violencia



## Oportunidad







¿Cómo reacciono  
ante los conflictos?



# Teorías para clasificar las actitudes hacia el conflicto

Estilos de afrontamiento de acuerdo con Torrego (2000) y Cascón (2001)

De acuerdo con ellos, existen por lo menos cuatro estilos de resolver las diferencias en nuestra vida cotidiana:

---

Competición (gano/pierdes)

---

Acomodación (pierdo/ganas)

---

Evasión (pierdo/pierdes)

---

Cooperación y negociación  
razonada (gano/ganas)



# Estilo de competición (gano/pierdes)

## Características

- Imposición de decisiones o intereses personales.
- Prioriza objetivos propios sobre las relaciones interpersonales.
- Ignora el impacto en los demás.

## ¿Qué trabajar?

- Desarrollo de la empatía.
- Fomentar el interés por los demás.

## Consecuencias

- Exclusión, discriminación, menosprecio.
- Ejemplo: Ganar un lugar en la fila pasando por encima de otros.



# Estilo de acomodación o sumisión (pierdo/ganas)

## Características

- No se confronta a la otra parte.
- Los objetivos y derechos propios no se expresan ni se defienden.

## ¿Qué trabajar?

- Fortalecer la autoestima.
- Practicar la asertividad para defender derechos y necesidades propias respetando a los demás.

## Ejemplo

Esther tiene un evento familiar el sábado; sin embargo, su jefa le pidió ir a trabajar ese día, lo que implica que falte a su compromiso. Esther acepta ir a trabajar para evitar problemas en el trabajo, aunque la reunión familiar quede cancelada y ella se sienta mal por tal motivo.



# Estilo de evasión (pierdo/pierdes)

## Características

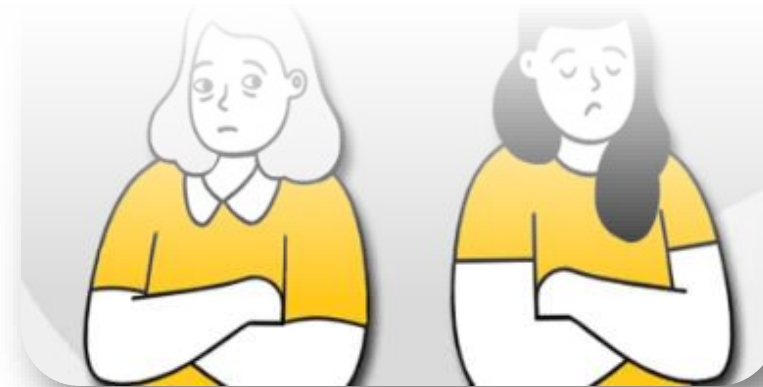
- Ambas partes renuncian a sus necesidades y objetivos.
- No se enfrentan los conflictos, dejando que "se resuelvan solos".
- No se logran los objetivos ni se cuidan las relaciones.

## ¿Qué trabajar?

- Promover la asertividad para afrontar los conflictos de manera efectiva.

## Ejemplo

A una alumna le interesa el primer lugar en el cuadro de honor de la escuela, pero a su mejor amiga también, entonces prefiere desistir para que no se enoje su amiga con ella y su amiga hace lo mismo.



# Estilo de cooperación y negociación razonada (gano/ganas)

## Características

- Cada parte cede un poco para lograr sus objetivos.
- Se valoran tanto los objetivos propios como la relación entre las partes.
- Se negocia sin renunciar a lo fundamental de las necesidades e intereses.

## ¿Qué trabajar?

- Desarrollar el pensamiento crítico y el autocontrol.
- Enseñar a negociar con asertividad.
- Valorar la convivencia.

## Ejemplo

Los grupos de 6° A y 6° B quieren entrenar basquetbol por las tardes para calificar en el próximo torneo; ambos llegan el lunes a la misma hora a entrenar, pero no pueden ocupar la cancha al mismo tiempo, por lo que se ponen de acuerdo de asistir en un horario diferente cada grupo.



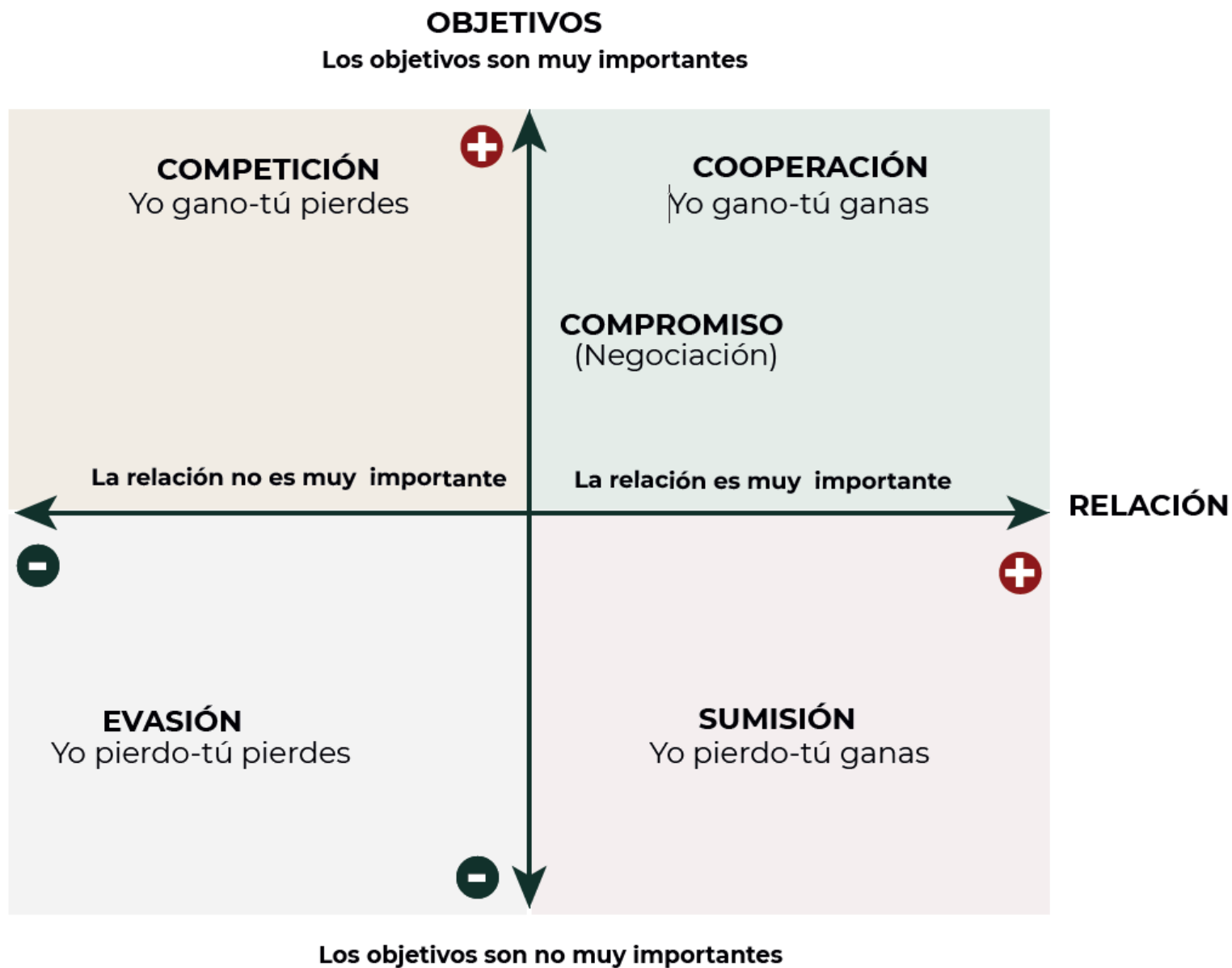
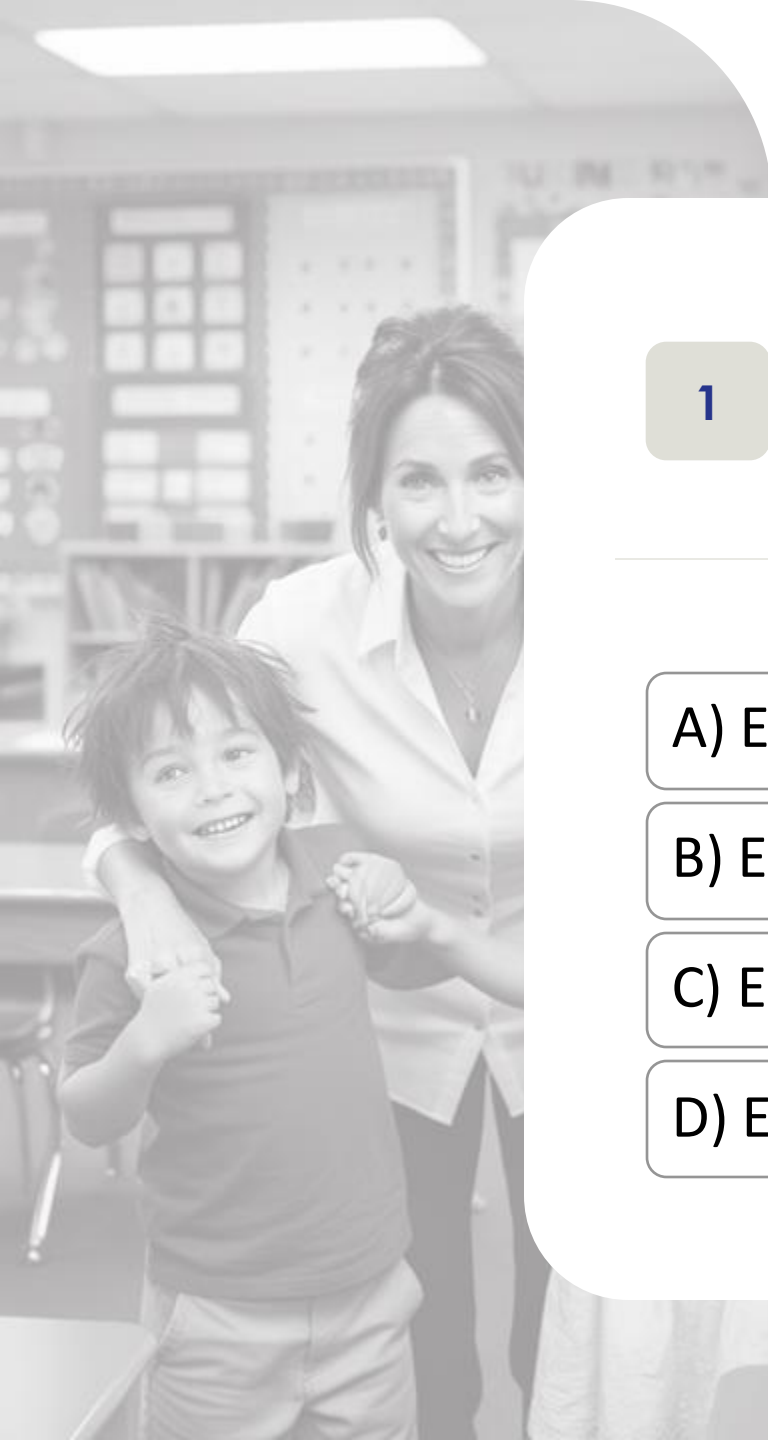


Imagen retomada de: Cascón (2001)





1

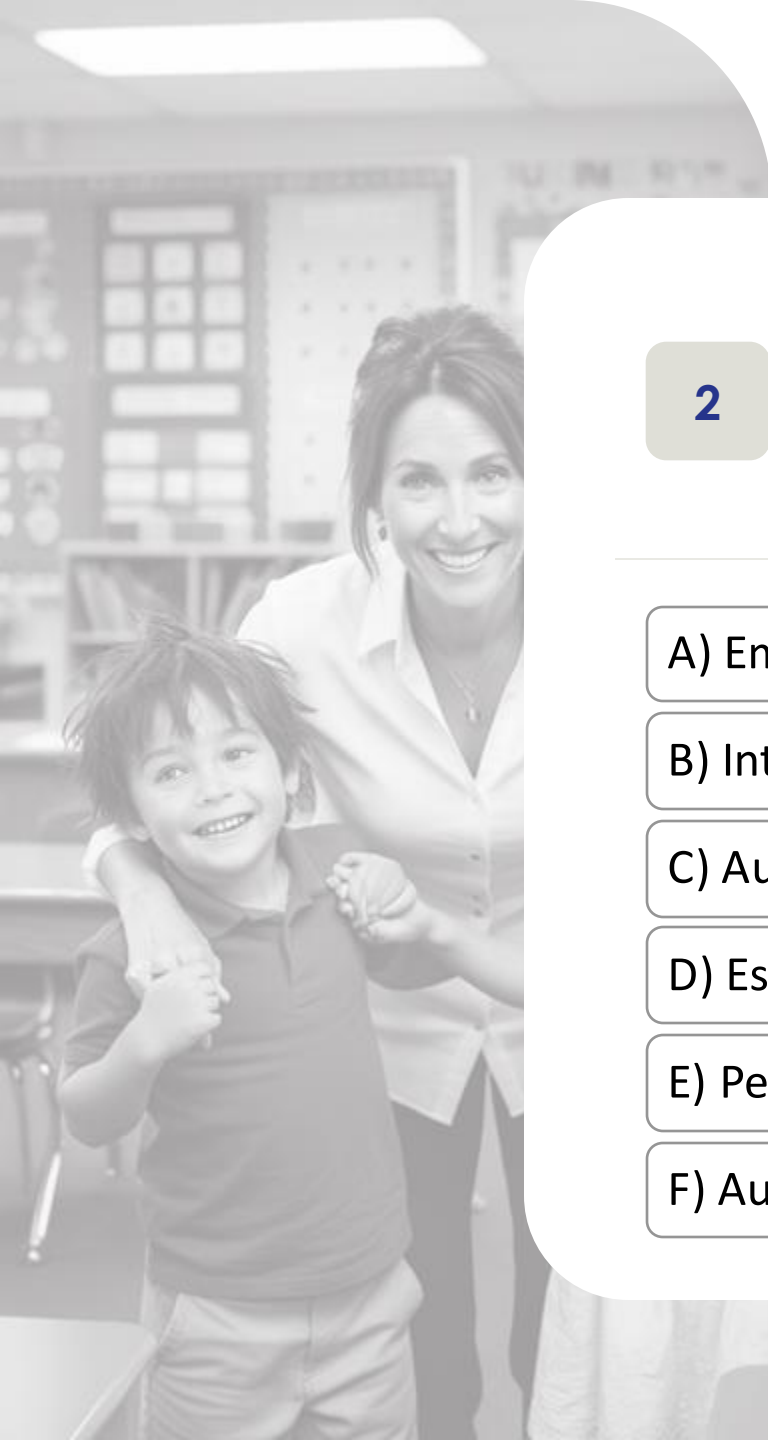
¿Con qué estilo se identifican más?

A) Estilo de competición (gano/pierdes)

B) Estilo de acomodación o sumisión (pierdo/ganas)

C) Estilo de evasión (pierdo/pierdes)

D) Estilo de cooperación y negociación razonada (gano/ganas)



2

¿Qué aspecto necesitarías mejorar en tu manera de afrontar conflictos?

A) Empatía

B) Interés por el otro

C) Autoestima

D) Establecer límites con asertividad

E) Pensamiento crítico

F) Autocontrol



# Entendiendo el conflicto

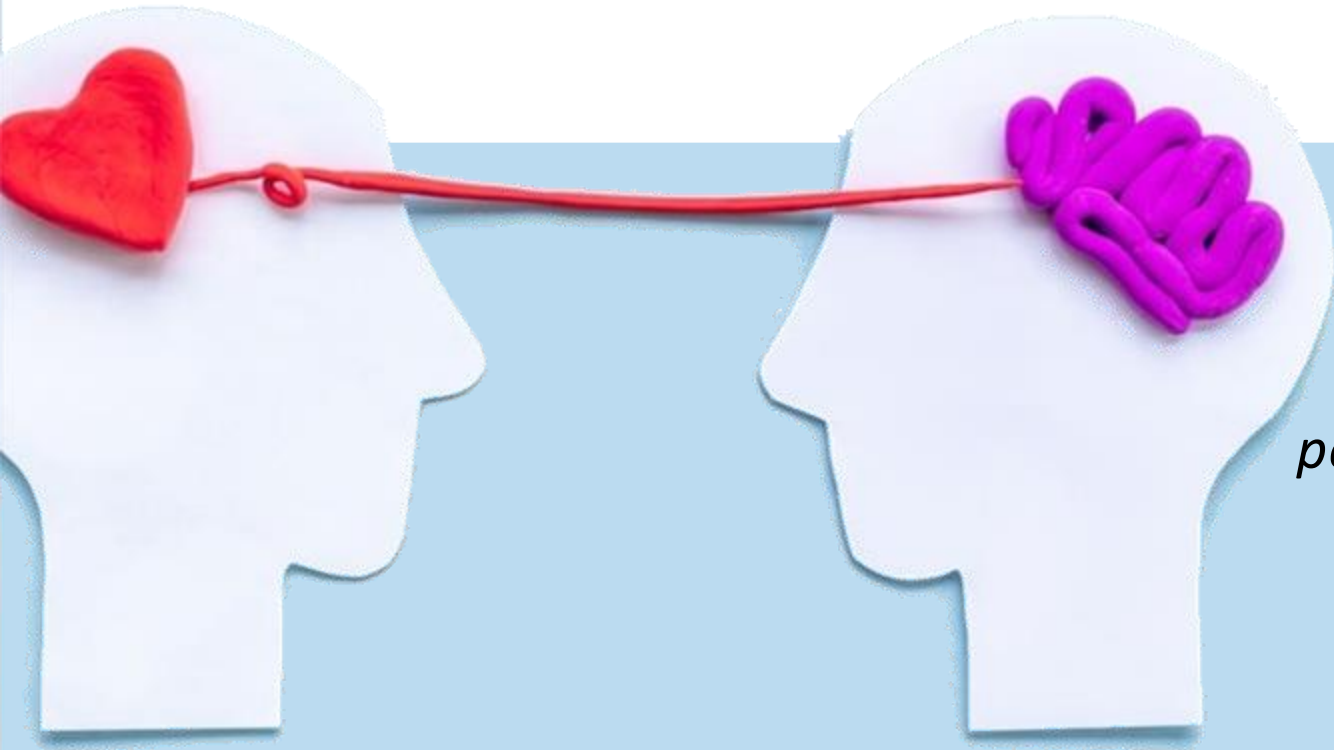
## Es casi inherente en el docente el resolver cuando interviene...

Pero un conflicto no necesita ser resuelto, puede ser **negociado** o **mediado**.

- “¡Dáselo!”
- “No se lo vuelvas a pedir”
- “Mejor juega con otro compañero”

Es necesario reconocer las necesidades, los valores y las diferentes opiniones de los demás. El objetivo no es querer cambiar la opinión de otro.

Un factor clave: fomentar la **empatía** y la comprensión en las interacciones diarias.



*“Si es que existe un secreto para tener éxito, se encuentra en la capacidad de ponerse en la situación de otra persona y ver las cosas desde su punto de vista, además de desde el nuestro propio”.*

Henry Ford

# Empatía

## ¿Qué es?

Capacidad de captar y entender las señales, verbales y no verbales, que expresan lo que necesitan los demás, expresarles que hemos comprendido su mensaje y que podemos ver las cosas desde su punto de vista.



Clave del éxito social.

Permite comprender y experimentar el punto de vista de otro sin estar de acuerdo.

No implica mostrarse simpático con los demás.

Requiere: comprensión a los demás, orientación al servicio y aprovechamiento de la diversidad.



Usando la escucha activa para la resolución de conflictos

# Comunicación efectiva en la escuela

Los modos de comunicarse de cada alumno, contienen en sí su **esencia familiar y cultural.**

Es importante conocer **los límites y alcances** que el docente tiene ante el reto de la enseñanza de las habilidades de comunicación y de la empatía.





Cuando hablamos de comunicación, mayormente **pensamos en hablar**, más no tanto en escuchar.



# Actitudes para lograr la escucha activa

(Sonia González, 2022)

## Escuchar

Indica una disposición básica para acoger la realidad de la otra persona, un primer paso de salir de uno mismo y de abrirse a la alteridad.

## Querer escuchar

La escucha activa requiere decidir escuchar con atención plena, acogiendo al otro sin prisas. Va más allá de las palabras, observando gestos, emociones y afectos. Implica silenciar el ruido interior y renunciar a la preocupación por responder.

## Saber escuchar

Es decir, aceptar de verdad que se trata de escuchar para comprender, no para interpretar o solucionar. Saber escuchar, no es sólo guardar silencio, permite también intervenir en el momento preciso para reformular con audacia.

# LAS 4 ESQUINAS DE LA ESCUCHA

✓ Escucho **con** toda mi persona,  
con mi mente, con mi afecto, con mi  
voluntad



✓ Escucho **a** toda la persona  
lo que dice y lo que me quiere decir

✓ Mi escucha es el espacio del **silencio**,  
descubrir al que no soy yo

✓ El oído es el órgano de la **acogida**.  
Mi escucha es el ámbito de la **comprensión**,

Los estilos de comunicación se relacionan mucho con lo que vimos al principio:

**Pasivo**

**Agresivo**

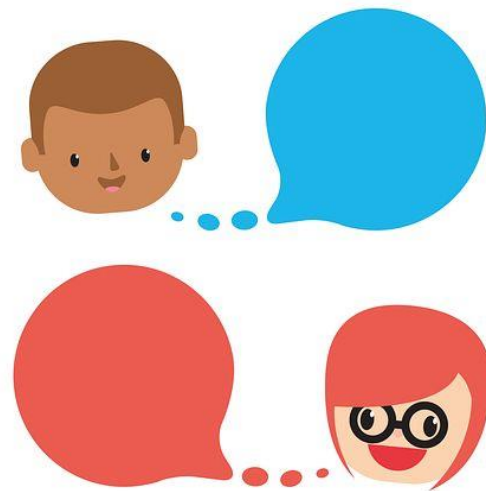
**Asertivo**

Existe la combinación pasivo/agresivo.

# Asertividad

Es la habilidad para expresar nuestras opiniones o deseos de forma directa, adecuada y amable. La asertividad es una respuesta activa, no agresiva.

Elegir el momento adecuado, las palabras adecuadas y el modo más saludable para expresar nuestra opinión y/o sentimientos.



## Ante los conflictos...



---

No basta con contar lo que queremos expresar, necesitamos que el otro lo entienda.

---

Necesitamos bajar la guardia, escuchar, reconocer mi deseo por imponer.



Pongámoslo en práctica



## Análisis de caso

Pedro se ha llevado hoy a la escuela una pelota que le regaló ayer su primo; cuando está jugando en el patio, llega Juan y se la quita.

Pedro puede reaccionar de tres maneras.





### Opción 1

**Se queda en un rincón del patio lamentando su pérdida.**

Este es un ejemplo de comunicación **PASIVA**.

Hay falta de control emocional y estima en construcción

Predominio del temor y la ansiedad.

Falta de la habilidad para comunicarse.

Desconocimiento de sus derechos como personas.

## Opción 2

### Arremete física y verbalmente contra Juan por haberle quitado la pelota.

Este es un ejemplo de comunicación **AGRESIVA**.

Actúan a la defensiva (interpretan un ataque personal).

Dificultad para escuchar.

Necesidad de tener el control

Se enojan con facilidad.

Deseo de tener la razón.

Necesidad de sentirse superior.

Culpan a los demás por errores propios.

No aceptan los derechos de los demás.



### Opción 3

Se dirige a Juan y le pide que le devuelva la pelota por que es suya, le dice que si quiere jugar con ella que se la pida o bien que pueden jugar los dos juntos.

Este es un ejemplo de comunicación **ASERTIVA**.

Hay respeto hacia uno mismo y hacia los demás.

Es directo, hay honestidad.

Tiene control emocional.

Saber decir, saber escuchar.

Ser positivo.

Refleja seguridad.



# Entonces...

No solo educamos la habilidad de la comunicación, si no también valores como:

---

JUSTICIA.

---

COMPRENSIÓN.

---

RESPETO.

---

EMPATÍA.

---

RESPONSABILIDAD (social, afectiva).



**IMPORTANTE:** Escuchar lo que los alumnos dicen y cómo lo dicen.



Actividades que nos  
pueden ser útiles



# Actividades y juegos que fortalezcan las relaciones y la comunicación efectiva

---

Juegos de cooperación.

---

Actividades de autoconocimiento, donde los alumnos hablen de sí mismos y luego compartan con sus compañeros.

---

Dinámicas uno a uno con roles de emisor y receptor, uno escucha y el otro habla. Luego se cambia el rol, todo con tiempo cronometrado.

---

Con niños pequeños funciona usar un instrumento que se le otorgue a la persona que le toca la palabra, así fomentamos la paciencia en el diálogo y desarrollamos la escucha activa. Por ejemplo, “la varita de la buena comunicación”:



Hacer personajes con cada uno de los estilos de comunicación y que los alumnos los describan. Por ejemplo:

INÉS-INOCENTE  
(comunicadora pasiva)



ERICK-EGOÍSTA  
(comunicador agresivo)



JULIA-MENTE JUSTA  
(comunicadora asertiva)



# Mensajes que facilitan el diálogo

## **Declaraciones de deseo:**

- Me gustaría que hagas esto; ¿Harías esto? Donde “esto” indica un comportamiento en específico.

## **Declaraciones de Sentimiento:**

- Cuando hiciste <esto> me sentí <de este modo>.

El “esto” indica el comportamiento de la otra persona y “de este modo” indica el sentimiento que uno ha tenido.

## **Declaraciones de agrado y desagrado.**

- Me gustó que hicieras esto, no me gustó que hicieras esto.



# Actividad

Nuria, **me molesta** (emoción) **cada vez que agarras mi bolígrafo sin decirme nada** (situación) **preferiría que la próxima vez me preguntes** (solución).

## ¿Qué decir para ser asertivo?



Emociones



Causas



Solución

## Reflexiona y escribe:

- Recuerda el momento de conflicto que has vivido y cómo lo abordaste.
- ¿Dijiste lo que querías decir?, ¿de la manera adecuada?
- ¿Hubieras dicho algo diferente? Si es así, escribe con esta fórmula una nueva forma de expresarte:

YO ME SENTÍ \_\_\_\_\_ CUANDO TÚ HICISTE/DIJISTE  
\_\_\_\_\_ Y POR ESO TE PIDO QUE \_\_\_\_\_

# Referencias

---

González Iglesias, Sonia, y De La Calle Maldonado, Carmen, La mirada del formador como posibilitadora de encuentros significativos, En Tendencias y retos en la formación inicial de los docentes, Universidad Pontificia Comillas, 2019, pp. 397-406.

---

Ponce Alburquerque, J. (2017). Conflictos escolares: justicia y mediación: ( ed.). Madrid, Spain: Editorial Reus. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/mayab/46593?page=24>.

---

Remache-Bunci, Manuel Gonzalo, et al. "Estrategias educativas en la solución de conflictos escolares entre adolescentes /Educational strategies in the resolution of school conflict among adolescents." *Revista Complutense de Educacion*, vol. 34, no. 3, July-Sept. 2023, pp. 701+. *Gale OneFile: Informe Académico*, [dx.doi.org/10.5209/rced.80036](https://dx.doi.org/10.5209/rced.80036). Accessed 25 sept. 2024.



**¡Muchas gracias!**

[maritere.vl@gmail.com](mailto:maritere.vl@gmail.com)