

# **Una mirada positiva de los conflictos. Resolución de conflictos escolares del alumnado, una oportunidad de aprendizaje socioemocional**

## ***A Positive View on Conflicts. Conflict Resolution at School, an Opportunity to Enhance Socio-emotional Learning***

LORENA SILVA

LICENCIADA EN PSICOLOGÍA. PSICÓLOGA GENERAL SANITARIA. ESPECIALISTA EN PSICOTERAPIA.  
ESCUELA DE PSICOTERAPIA Y PSICODRAMA. ESPECIALISTA EN NIÑOS Y ADOLESCENTES.  
PROFESORA EN EL CES DON BOSCO

---

### **Resumen**

Los conflictos forman parte de nuestra vida, de nuestro desarrollo personal y social. El presente artículo pretende reflexionar acerca de la importancia de superar la visión negativa atribuida a los conflictos escolares, y aportar una visión positiva, considerándolos como una oportunidad real de aprendizaje socioemocional. Se analizan los aspectos ligados al conflicto y a la educación emocional, y la función real del profesorado, en el impacto emocional del alumnado ante los conflictos y en el aprendizaje socioemocional en el proceso de resolución.

**Palabras clave:** conflicto, resolución de conflictos, educación emocional, bienestar emocional.

### **Abstract**

Conflicts are part of our daily lives; moreover, they are essential in our personal and social development. This paper aims to reflect on the need to overcome the negative view on school conflicts, thus proposing a positive view considering them as a true chance to promote socio-emotional learning. Diverse aspects related to conflict and emotional education are analysed, like the true role of teachers, the emotional impact of conflicts on students and the socio-emotional learning during the conflict resolution process.

**Key words:** conflict, conflict resolution, emotional education, emotional well-being.

## **1. INTRODUCCIÓN**

Muchas son las definiciones que nos ofrecen diferentes autores de los conflictos, pero si nos paramos a pensar, la connotación que le solemos dar es negativa. Si te pido antes de profundizar en la lectura de este artículo que cierres los ojos y pienses en un conflicto, el primero que te venga a la cabeza, posiblemente lo que aparezca sea un sentimiento desagradable unido al enfado con el que reaccionamos, o el malestar que supuso la discusión o, incluso, la reacción de la otra persona que pudo terminar con la ruptura o debilitamiento de la relación. Es decir, probablemente, definamos el conflicto como una experiencia negativa, como *un mal rato*.

Esa posición, de partida, es muy relevante, porque, como veremos en profundidad más adelante, los conflictos son inherentes al ser humano, son propios de las relaciones interpersonales (también tenemos conflictos con nosotros mismos, pero no vamos a profundizar en ellos en este artículo). Lo importante no es conflicto, todos los seres humanos vamos a tener conflictos, lo importante será el modo de solucionarlos, convirtiéndolo en un problema o en una oportunidad.

Los conflictos, por tanto, no son negativos, pero si su inadecuada resolución, por ejemplo, la aparición de la violencia en un conflicto es una respuesta inapropiada, resultado de un fracaso de las estrategias y habilidades que logran resolver todos los conflictos sin violencia.

Además, veremos la importancia de tener en cuenta los dos componentes ligados al conflicto, el componente cognitivo y afectivo. Es este último el que tiene gran peso en la propuesta que hacemos de una resolución emocional de los conflictos, para ello recogeremos todo lo relacionado con la educación emocional en este ámbito, así como la importancia del papel que el profesorado tiene. Un rol activo y de ayuda conseguirá apoyar al alumnado a gestionar las situaciones con las que se va a encontrar, para que los conflictos se conviertan en una oportunidad de aprendizaje, de aprendizaje socioemocional.

## **2. CONFLICTOS. CONCEPTUALIZACIÓN Y PERSPECTIVAS**

### **2.1 Definiciones**

Después de la introducción, lo primero es poder acercarnos a las diferentes definiciones que nos muestran algunos autores que han investigado sobre la temática del conflicto.

Torrego (2000, p. 37) define el conflicto como:

Situaciones en las que dos o más personas entran en oposición o desacuerdo porque sus posiciones, intereses, necesidades, deseos o valores son incompatibles, o son percibidos como incompatibles, donde juegan un papel muy importante las emociones y los sentimientos, y donde la relación entre las partes en conflicto puede salir robustecida o deteriorada en función de cómo sea el proceso de resolución de conflictos. (p. 37).

Pérez y Pérez (2011) definen que:

El conflicto ocurre cuando dos o más valores, perspectivas u opiniones son contradictorias y se persiguen diferentes objetivos incompatibles para diferentes personas o grupos. Es una situación que produce falta de unidad... El conflicto en sí no es positivo ni negativo, depende de cómo se afronte. (p. 19).

Ambas definiciones ponen el foco en la resolución o afrontamiento del conflicto, es justo ese aspecto el que lo puede convertir en un acontecimiento negativo. Señalan Etxeberria, Esteve y Jordán (citado en Ortega, Mínguez y Saura, 2003, p. 22) por lo tanto, no es legítimo asociar el conflicto con la 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, es una manera agresiva que pretende someter o acabar con la otra parte.

Además, es necesario señalar, igual que hemos visto, hasta ahora, la idea de que los conflictos son inherentes al ser humano, es decir, siempre va a haber conflictos. Asimismo, todos los autores comparten la idea de que todos los conflictos tienen dos componentes: el componente cognitivo y el componente afectivo. Es decir, tenemos que tener en cuenta el plano de las

ideas, ¿qué piensas de esto que acaba de ocurrir?, pero, también, el plano de los afectos ¿cómo te sientes con lo que ha ocurrido?, porque el conflicto supone un choque, una ruptura de la situación previa en ambos aspectos. Pero, como veremos en los apartados siguientes, es importante tener en cuenta además otra variable. Cuando el conflicto es sufrido por menores, es necesario tener en cuenta que disponen de menos recursos para expresar lo que piensan y sienten. Necesitan a los adultos para poder gestionar estas situaciones, por lo tanto, son dependientes de la interpretación de los adultos y, también, de la propia reacción del adulto ante el conflicto que ha tenido el niño, podríamos decir que es una concatenación de conflictos.

También, es necesario conocer los componentes de los conflictos. Para poder hablar de la gestión de los conflictos, tenemos que aclarar los elementos básicos. Redorta, en 2009 (citado en Sánchez y Villajos, 2018, pp. 19-20), define los elementos básicos que aparecen en el conflicto, basándose en diferentes autores.

- *Poder*: en el conflicto se contempla desde las tácticas y estrategias para el impacto, el control o la influencia sobre el otro a fin de conseguir un objetivo planteado relacionado con maximizar las ganancias frente a la otra parte.
- *Necesidades*: la vinculación entre conflicto y necesidades se fundamenta en la satisfacción de las últimas, desde carencias, fines y/o funciones objetivamente vitales para la supervivencia y el desarrollo físico y psíquico de la persona. De ahí, que sean innegociables y, con ello, que aparezcan prácticamente todos los conflictos.
- *Valores*: son el conjunto de elementos culturales e ideológicos que justifican y sirven para argumentar los comportamientos.
- *Intereses*: entendidos como los beneficios que se desean obtener a través del conflicto.
- *Percepción y comunicación*: la respuesta, es decir, conducta que una persona tiene ante un conflicto, está condicionada tanto por su percepción como por las habilidades sociales que posee. A su vez, la percepción está íntimamente ligada al estado de ánimo influenciado por las emociones.

Resulta importante tener en cuenta la complejidad que entrañan estas situaciones, pero el último elemento es el que más tiene que ver con todo lo que vamos a analizar y que se relaciona, directamente, con todos los aspectos emocionales, sin olvidar el resto de variables que influyen.

## 2.2 Actitudes y respuestas ante los conflictos

Es interesante conocer las actitudes que generan los conflictos, así como las respuestas o posturas prototípicas que suelen aparecer. Es decir, tenemos en cuenta todos los factores implicados en la vivencia y en la resolución.

Las actitudes con las que nos posicionemos ante un conflicto, guiarán nuestra manera de intentar solucionarlos. Podemos considerar que muchas son las variables que pueden influir en estas actitudes, por ejemplo, rasgos de personalidad, las experiencias previas de conflictos que hayamos tenido, situaciones del momento presente, el apoyo con el que no sintamos en nuestro grupo de referencia. Tenemos que tener en cuenta que, en caso de los menores, los adultos también influyen en gran medida en la actitud que tienen ante un conflicto.

Numerosos autores nos hablan de estas actitudes o posturas y respuestas en función de las estrategias, pero recogemos dos.

Pérez y Pérez (2011, pp. 27 y 28) resumen las más frecuentes:

- **Competitiva:** Implica que consideramos que una de las partes tiene que ganar y la otra perder.
- **Acomodatícia:** Consiste en ajustarnos a la situación sin plantear nuestro punto de vista, acomodándonos al de los demás por temor a las represalias.
- **Evasiva:** Se piensa que los conflictos se resuelven por sí solos, nos evadimos, metemos la cabeza debajo del ala. En muchas ocasiones, simplemente, se posponen.
- **Cooperativa:** Implica que cada parte exponga sus propios puntos de vista e intentar que todos salgan ganando.

- **Negociación:** La cooperación total es muy difícil de alcanzar, por lo que, a veces, se acude a la negociación. Todas las partes ganan en lo fundamental.
- **Compromiso:** Una vez llegado a un acuerdo, en el que ambas partes renuncian parcialmente a su toma de posición, se comprometen a cumplir los acuerdos adoptados.

Ureña (2016, p. 50), también se detiene en este aspecto y define que existen cinco posibles respuestas ante el conflicto: enumeran 5 posturas ante los conflictos basándose en las tres estrategias posibles, ganar-perder, perder-perder y ganar-ganar, y las respuestas posibles:

- **Competición:** tiene lugar cuando, para las partes, son muy importantes los objetivos y no la relación. Importan las metas y no las relaciones, y no preocupa la situación en la que queda la otra parte... Suele estar asociada a la estrategia de ganar-perder.
- **Acomodación:** cuando los objetivos son poco importantes para las partes y sí lo es la relación. No importan las metas, importan las relaciones y, por ello, se intenta satisfacer los intereses de la otra persona aun teniendo que renunciar a los propios... Muy próxima a la estrategia de perder-ganar.
- **Evitación:** los objetivos no son importantes para las partes y tampoco lo es la relación. Tampoco se quiere el enfrentamiento... Aunque aparentemente es una estrategia en la que ambas partes pierden, a corto plazo ambas salen ganando al evitar el conflicto sin ningún interés.
- **Colaboración:** tanto los objetivos como la relación son muy importantes para ambos, y para ello, se busca una solución creativa que satisfaga a ambas partes... Esta alternativa se corresponde con la estrategia de ganar-ganar.
- **Compromiso:** para ambas partes, siguen siendo muy importantes los objetivos y la relación, pero, antes las dificultades existentes, se llega a un acuerdo parcial, todavía imperfecto, buscando la mayor satisfacción de las dos partes en cuanto a los objetivos y en cuanto a la relación. Siguen la misma estrategia de ganar-ganar, pero sabiendo que se trata de una solución temporal.

Como vemos las dos clasificaciones comparten 5 actitudes o posturas, Pérez y Pérez (2011), desglosan en dos, cooperativa y negociación la que Ureña (2016), define como de colaboración.

En este mismo sentido, Sánchez y Villajos (2018, p. 70) hablan de las 5 posturas en la gestión de los conflictos, en una situación de desencuentro. Señalan que «aparecen en función de los elementos básicos que aparecen en el conflicto poder, necesidad, valores, intereses, percepción y comunicación y las capacidades de las partes implicadas». Sánchez y Villajos (2018, pp. 70-71) enumeran 5 estilos:

- **Estilo competitivo (yo gano-tu pierdes).** Lo importante es la satisfacción de los deseos propios a costa de cualquier precio... Esta postura relativa al conflicto tiene muchas posibilidades de ser traumática en corto o largo plazo, pues el egoísmo y la oposición malintencionada puede provocar graves fricciones en las relaciones interpersonales.
- Si ambas partes rehúyen del conflicto o se conforman con situaciones de insatisfacción, se gestiona el conflicto desde el **estilo evitativo (yo pierdo-tu pierdes)**, en la que el objetivo principal es comportarse de tal manera que no haya que enfrentarse al problema, ignorándolo... Es obvio que esta postura no soluciona el problema; de una u otra manera permanece y ello generará sentimientos de impotencia, de frustración, pues no se consigue la superación personal que tanto beneficia en la propia autoestima y la del otro. Sin embargo, la sensación en lo relacional queda equilibrada, pues las dos partes enfrentadas quedan empatadas, las dos perdieron.
- Cuando tenemos un máximo interés en la satisfacción de nuestros intereses, pero existe una consideración hacia los de la otra parte, eso sí, teniendo siempre presente que algo de lo mío debe quedar satisfecho, nos encontramos ante el **estilo de compromiso (yo gano y pierdo algo-tú ganas y pierdes algo)**. Es una opción delicada, pues el objetivo es obtener el mayor beneficio perdiendo lo mínimo, con lo que este estilo incluye la competición a la par que rasgos de cooperación.
- Si ante el conflicto renunciamos a nuestros intereses o a nuestra necesidad con el objeto de satisfacer a la otra parte, actuamos según el **estilo de acomodación (yo pierdo-tú ganas)**. Rebajar la tensión de una situación conflictiva, una alta consideración hacia el otro,

hastío ante lo que conlleva un conflicto, son ejemplos por los que, en ocasiones, se recurre a este tipo de gestión que, si bien puede evitar una tensión, el origen del conflicto no se resuelve, con lo que existe un riesgo de aparición en un futuro.

- Cuando la consideración de mis intereses y mis necesidades me parecen tan importantes como los del otro, cuando se consigue una satisfacción plena en ambas partes, se gestiona según el **estilo de colaboración/cooperación (yo gano-tú ganas)**. En la balanza está equilibrada la importancia que se le da tanto al resultado como a la relación. El conflicto se percibe como algo natural propio de las relaciones interpersonales y no como algo negativo.

Uniendo todo lo expuesto, podemos sintetizar las posturas, actitudes o respuestas en las siguientes:

- **Competitiva:** una de las partes tiene que ganar y la otra perder. Desde esta actitud, la respuesta es de lucha, porque solo uno puede ganar.
- **Acomodaticia:** considera que se asume la situación sin plantear nuestro punto de vista, acomodándonos al de los demás sobre todo por temor a las represalias. Desde esta actitud, la respuesta es pasiva, donde no me tengo en cuenta ni a mí, ni mis intereses, ni mis sentimientos, por el miedo que me provoca el conflicto.
- **Evasiva:** se piensa que los conflictos se resuelven por sí solos. Desde esta actitud, nos evadimos y el conflicto queda sin resolver, pero desde la negación del conflicto, intentamos pensar que no hay conflicto. Normalmente, la resolución del conflicto, solo se pospone.
- **Cooperativa:** implica que cada parte exponga sus propios puntos de vista e intentar que haya una ganancia para todos. Desde esta actitud, la respuesta es de colaboración: el sentimiento es que todos han ganado. Podemos decir que, desde esta actitud, se piensa que el otro es parte del problema, pero, también, de la solución.
- **Negociación:** supone que todas las partes ganan en lo fundamental. Parte, también, de la respuesta que definíamos antes, considerar que el otro es parte del problema, pero también, de la solución y buscar que todas las partes ganen en lo importante. Se considera que alcanzar la negociación es bastante difícil.



- **Compromiso:** esta actitud tiene que ver con que, alcanzado el acuerdo, en el que ambas partes han ganado, pero también han renunciado parcialmente, se comprometen a cumplirlo. Esta actitud se basa en la respuesta de aceptación y de creencia que el acuerdo tomado ha sido suficientemente bueno, para poder considerar que puedo dar el conflicto por resuelto.

Es importante señalar que estas definiciones no tienen una perspectiva evolutiva que en el caso de los niños y niñas ha de ser tenida en cuenta ya que muchas respuestas, necesitan de habilidades que se irán estructurando en el desarrollo evolutivo, en función de todas las variables que intervienen en el mismo y justo es desde ese aspecto en el que recogeremos la importancia de la gestión por parte del profesorado.

### 2.3 Perspectivas pedagógicas del conflicto

El conflicto forma parte del proceso de interacción social en el que los intereses de los individuos y grupos se interaccionan, se regulan, transforman o resuelven en ocasiones (Muñoz, 2001).

Avanzando con las definiciones del conflicto, y después de conocer las actitudes y posturas que pueden generar, entramos ahora en los trabajos de los autores que incorporan una perspectiva pedagógica tanto en la definición y el abordaje de los mismos. Esta perspectiva recoge de manera más específica el enfoque de los conflictos escolares, dentro de todos los conflictos, los que más nos interesan, tanto por la vivencia del alumnado, como por la gestión y abordaje por parte del profesorado.

Desde esta idea, como señala Cascón (2000), es necesario descubrir que los conflictos son una oportunidad educativa. Señala que todos sabemos que el conflicto forma parte de la vida, y afecta a muchos ámbitos; entonces, si desde la escuela se aprovecha esa oportunidad, se podrán aprender a construir otro tipo de relaciones y, también, a valorar y respetar nuestros derechos y los de los demás de una manera no violenta.

García y López (2011) señalan que los conflictos pueden llegar a ser positivos o negativos, dependiendo de su gestión. «Si ante el conflicto no se actúa adecuadamente, puede llegar a transformarse en violencia; por el contrario, si lo

gestionamos de forma pacífica y democrática llega a convertirse en un recurso de aprendizaje» (p. 549).

En esta línea, Francisco Cascón (2000), en su artículo «Educar en y para el conflicto», de la Cátedra UNESCO sobre Paz y Derechos Humanos, define que considera que el conflicto es positivo, y señala varios motivos. Recogemos el que más tiene que ver con la idea que planteamos:

Consideramos el conflicto como una oportunidad para aprender. Si el conflicto es algo connatural a las relaciones humanas, aprender a intervenir en él será algo fundamental. Si en lugar de evitar o luchar con los conflictos, los abordamos con los chicos y las chicas podemos convertirlos en una oportunidad para que aprendan a analizarlos y enfrentarlos. Resolver un conflicto por sí mismos, además de hacerles sentir más a gusto con el acuerdo, les dará más capacidades para resolver otros en el futuro. (p. 7).

En el ámbito escolar, tendremos en cuenta que la gestión del conflicto no es exclusivamente la del alumnado, sino, también, la de todo el profesorado y la de los equipos de dirección de los centros. Los conflictos serán una oportunidad si todo el colectivo educativo se implica de una forma adecuada. Pero esa creencia de considerar el conflicto como un elemento positivo, incluso posible dinamizador de procesos de socialización y de relaciones interpersonales, topa con la visión generalizada del ámbito escolar, donde existe una visión del conflicto como algo negativo y no deseable, algo que se debe corregir, o simplemente sancionar.

Todo esto tiene que ver con lo que expone Ureña (2016):

Es cierto que los conflictos pueden ser experiencias desagradables que consumen mucha energía personal y grupal. Apenas hemos sido preparados para su adecuada gestión y muchas veces los conflictos son interpelaciones que nos exigen cambios en la forma de actuar, algo a lo que somos reacios. Pero esta forma de definirlos implica confundir lo que son los conflictos con una forma de tratamiento de los mismos, a través de la violencia; olvida que hay formas pacíficas y positivas de gestionarlos y tomar la parte por el todo; es insuficiente. (p. 43).

En esta preparación, justo es, por tanto, donde podemos intervenir; si disponemos de más recursos, el impacto que generan los conflictos será diferente, y si hablamos de los adultos en la relación de asimetría que tenemos con los menores, esa formación nos ayudará a gestionar los conflictos propios, pero

sobre todo los de nuestro alumnado, con recursos y habilidades más allá de las que hayamos adquirido por los conflictos de nuestra propia historia. Es necesario profesionalizar la ayuda, para tener más recursos que los adquiridos desde la experiencia, para huir de esa falsa creencia de que lo que me ha servido a mí le servirá a todos, o aquello que a mí no me generó sufrimiento, no le generará sufrimiento a nadie, haciendo invisible al resto de personas.

Ortega, Mínguez y Saura (2003, p. 22) señalan que «habría que ir pensando en utilizar el conflicto como una situación normal de enseñanza-aprendizaje, y, entonces, educar desde el conflicto». Esta idea sería, por tanto, el punto sobre el que se basa el cambio en la educación emocional, también, dentro de la gestión de los conflictos.

Pero tal y como señalan estos mismos autores, las percepciones que solemos tener sobre el conflicto no suelen ser adecuadas. Existen numerosas percepciones del conflicto (*tabla 1*). Y como veíamos en la introducción de este artículo, la percepción que tenemos va a condicionar la disponibilidad personal en la gestión de los conflictos y las respuestas que vamos a dar. Estos aspectos son fundamentales en la gestión de los conflictos escolares.

**Tabla 1.** Percepciones que se suelen tener del conflicto.

*Fuente:* Ortega, Mínguez y Saura (2003, p. 26).

El conflicto siempre es malo: es sinónimo de violencia.	El conflicto es parte de la vida y de las relaciones humanas.
La palabra conflicto tiene una connotación negativa, suscita un sentimiento desagradable.	El conflicto puede ser una oportunidad para desarrollar nuestra capacidad de diálogo, de cooperación, de solución de problemas.
Lo mejor es evitar el conflicto, con ello logramos que no aparezca la amenaza, la negación, la pérdida de autoridad.	Con el conflicto descubrimos problemas que están ocultos y nos invitan a buscar soluciones.
El conflicto aísla y separa a las personas. Se recurre al conflicto siempre para ganar o imponer la voluntad del vencedor.	El conflicto facilita la aceptación y el reconocimiento del otro, favorece la integración de las personas en un espacio común.
El conflicto es destructivo de las relaciones interpersonales: perturba el estado afectivo de las personas porque son tomadas como enemigos.	El conflicto es constructivo de las relaciones interpersonales: contribuye al esfuerzo por mejorar las relaciones, a aumentar el sentimiento de complementariedad entre las personas implicadas.

En esta perspectiva pedagógica del conflicto, por tanto, es fundamental considerar que el conflicto es una oportunidad, y desechar percepciones negativas, de destrucción, de ganadores y perdedores, de conductas violentas o de respuestas de evitación, para así considerar que el conflicto supone un aprendizaje para poder seguir relacionándonos con los demás, aunque existan desacuerdos.

## **2.4 Conflictos escolares**

Desde la perspectiva pedagógica que acabamos de definir, tiene sentido explicar el conflicto escolar. Todos tenemos presente que el colegio, la escuela es un lugar de aprendizaje y de relaciones. Por tanto, van a surgir conflictos, en un espacio donde la función básica que ha de ser cubierta es que exista un aprendizaje, no solo de contenidos, sino también de competencias.

Ibarrola-García e Iriarte (2012, p. 32), señalan que los conflictos interpersonales presentan distintas formas y grados. Relacionado con los conflictos escolares describen que Viña (2004), distingue cuatro tipos de conflictos frecuentes en las aulas:

- **Conflictos de relación:** referidos a actuaciones desarrolladas en un grupo o entre grupos en los que hay un importante componente de afectividad, ya sea entre alumnado, profesorado o padres.
- **Conflictos de rendimiento:** las formas que adquiere el conflicto están en relación con cuestiones como el esfuerzo del alumnado, la motivación e interés, la competencia y la satisfacción del profesor, etc.
- **Conflictos de poder:** aquellos relacionados con los roles adoptados en la institución, profesor, alumno, dirección.
- **Conflictos de identidad:** cuando el conflicto se sitúa en el ámbito personal y de identidad del alumnado y del profesorado.

Siguiendo con las definiciones de conflicto encuadradas en el ámbito escolar, son interesantes las conclusiones que obtienen Torrecilla, Olmos, Rodríguez y Martínez, en 2016. Después de analizar la confusión que se puede dar en este ámbito de considerar conflictos y violencia como sinónimos, e introducir estudios para esclarecer ese error, dan un salto y concluyen «por tanto, la

base de una 'buena' convivencia escolar se sustenta en la correcta resolución de conflictos, que impulsará la disminución de la violencia en las aulas» (p. 204). Por tanto, vuelven a introducir la idea de la utilidad real que tienen los conflictos, en un contexto escolar dedicado a la dinámica de enseñanza-aprendizaje.

Por lo tanto, ampliar la información que tenemos sobre los conflictos escolares nos ayudará como docentes en su gestión. Es necesario introducir las ideas que nos ofrecen Ibarrola-García e Iriarte (2012), cuando nos hablan de que los conflictos interpersonales en la vida escolar tienen dos aspectos a tener en cuenta, son complejos y dinámicos. Por lo tanto, desde este enfoque, tenemos que huir muchas veces de las explicaciones simplistas y causales de los conflictos y entender que hay múltiples variables a tener en cuenta en la gestión. También introducir que los conflictos escolares son dinámicos nos ayudará a entender cómo un proceso donde las intervenciones funcionarán o no, dependiendo de la fase del conflicto en la que se encuentre.

Así, siguiendo a estas autoras, vuelven a señalar la importancia de tener una perspectiva positiva ante el conflicto, donde el centro educativo asuma un planteamiento diferente:

Esta perspectiva positiva del conflicto es la que ha de impulsar en el centro educativo las actividades, los procesos estructurados y los medios para resolver los conflictos de modo que comporten un efecto educativo en la vida de los alumnos y en el entorno. Por tanto, el aprendizaje de la resolución de conflictos no es una tarea añadida a la educación de la convivencia, sino que es en realidad un aspecto más en el aprendizaje de la socialización y la sociabilidad. (Ibarrola-García e Iriarte, 2012, p. 37).

La idea es poder transmitir que los conflictos son inevitables y que desde un enfoque más positivo son una verdadera oportunidad, aprender recursos y habilidades necesarias para el día a día, también para adquirir un sentimiento de capacidad frente a las diferentes situaciones relacionales, pero, sobre todo, podríamos decir para construir otro tipo de relaciones donde la gestión y resolución de los conflictos se aleje de posiciones de violencia y de desigualdad.

En este cambio, será importante tener en cuenta el rol activo del profesorado en ese abordaje. Como hemos ido introduciendo en diferentes puntos de este artículo, el rol de los adultos es fundamental en el aprendizaje de estos aspec-

tos para los niños y las niñas. Así avanzando en la resolución de conflictos y su gestión tendremos muy en cuenta la formación del propio profesorado para ser maestros y guías para el alumnado en este importante aprendizaje.

### **3. RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y EDUCACIÓN EMOCIONAL**

#### **3.1 Resolución de Conflictos**

Las ideas que vamos a plantear a lo largo de este apartado sobre la resolución de conflictos están enmarcadas en una idea amplia de educación emocional. Veremos cómo muchos son los autores que han contribuido al avance de esta materia, pero, antes, es necesario partir de las técnicas de resolución de conflictos más utilizadas para, después, poner el foco en los aspectos centrales del aprendizaje emocional.

Desde numerosas disciplinas se han definido las diferentes técnicas de resolución de conflictos que sintetizamos en la siguiente tabla (*tabla 2*):

**Tabla 2.** Principales técnicas de resolución de conflictos.

*Fuente:* elaboración propia.

<b>TÉCNICA</b>	<b>PRINCIPIOS BÁSICOS</b>	<b>NECESIDAD DE UN TERCERO</b>
MEDIACIÓN	Se basa en la intervención de un tercero, imparcial y neutral que facilite el logro de acuerdos concretos. Tiene un carácter voluntario.	Sí, para facilitar el logro de acuerdos.
CONCILIACIÓN	Se basa en la intervención de un tercero, que promueve el acuerdo de las partes, con medidas de conciliación.	Sí, para promover el diálogo y proponer opciones de solución.
ARBITRAJE	Se basa en la aceptación voluntaria de la decisión de un tercero neutral, donde en función de las ofertas de las partes toma una decisión y resuelve el conflicto. No es un proceso cooperativo, ni restable la confianza entre las partes en conflicto.	Sí, para tomar la decisión que las partes han de acatar.
NEGOCIACIÓN	Se basa en la discusión, de las partes para encontrar un acuerdo.	No, las partes son las que mantienen el control sobre el proceso.

Como vemos, las técnicas tienen matices diferentes. Observamos cómo algunas técnicas serán imposibles en función de las posturas y actitudes anteriormente descritas. Pero existe un aspecto fundamental, considerar el aspecto relacional y la capacitación o no que tienen las partes para poder resolver el conflicto. Es importante resaltar, cuando estamos hablando de menores, para qué sirve cada una de las diferentes técnicas, y qué recursos son necesarios para llevarlo a cabo. Pero, además, tenemos que tener en cuenta las condiciones básicas para la resolución de conflictos. Pérez y Pérez señalan que es necesario tener en cuenta que existen aspectos que favorecen y otros que no favorecen la resolución de conflictos. Lo sintetizan en la siguiente tabla.

**Tabla 3.** Aspectos que favorecen y que no favorecen la resolución de conflictos.

Fuente: Pérez y Pérez (2011, p. 17).

ASPECTOS QUE FAVORECEN	ASPECTOS QUE NO FAVORECEN
<i>Humildad.</i> Respeto al punto de vista de los demás, aunque no coincida con el propio.	<i>Amonestar.</i> Molestar a una persona en público.
<i>Tolerancia</i> y ayuda para los miembros con dificultad de comunicación.	<i>Intolerancia.</i> No respetar la opinión de los demás.
<i>Autocontrol.</i> Paciencia y buena voluntad para escuchar el punto de vista ajeno. Control de las emociones.	<i>No controlar</i> las emociones y los sentimientos. Provocar a los demás generando violencia. Alterarse.
<i>Confianza.</i> Presuponer la honestidad y la sinceridad en los otros.	<i>Desconfiar</i> de los otros.
<i>Honestidad.</i> Ser francos al exponer las opiniones.	<i>Falta de veracidad</i> o sinceridad. Insultar hiriendo a los demás.

Podríamos señalar que los aspectos señalados por esos autores son fundamentales y está dentro de la perspectiva general de la resolución de conflictos, pero, como se ha descrito en el punto anterior, adoptaremos en la resolución de conflictos una perspectiva pedagógica del mismo, con todos los matices que se han incorporado de los conflictos escolares. Así, nos centraremos sobre todo en la educación emocional y su implicación directa en la propuesta de una resolución emocional de los conflictos.

### **3.2 Educación Emocional**

Partimos de una idea amplia de educación emocional, en la que incluiremos aspectos que tienen que ver con las habilidades socioemocionales. Nos centraremos en las aportaciones de Bisquerra (2000, 2003, 2007), pero muchos son los autores que han ido construyendo este gran concepto que podemos asegurar ha conseguido cambiar la idea clásica de educación. Goleman, en 1995, con el libro titulado *Inteligencia Emocional*, sirvió para propagar ese gran conocimiento que habían sugerido años antes, Salovey y Mayer (1990). También Gardner, en 1995, con su teoría de las inteligencias múltiples, aportó a este constructo, en especial, con la definición de las inteligencia intrapersonal e interpersonal. Por tanto, podemos decir que estos autores suponen un hito, al comenzar a hablar de emociones dentro de la educación.

Bisquerra (2003, p. 8) nos señala:

La palabra clave de la educación emocional es emoción. Por tanto, es procedente una fundamentación en base al marco conceptual de las emociones y las teorías de las emociones. Lo cual nos lleva al constructo de la inteligencia emocional en un marco de inteligencias múltiples. De ahí se pasa al constructo de competencia emocional como factor esencial para la prevención y el desarrollo personal y social.

Desde esta idea, de que lo importante de la educación emocional es la emoción y no la educación, que es un término mucho más conocido y definido, el propio Bisquerra 2003, señala:

Necesitamos saber qué es una emoción y qué implicaciones para la práctica se derivan de este concepto. Una emoción se produce de la siguiente forma: 1) Unas informaciones sensoriales llegan a los centros emocionales del cerebro. 2) Como consecuencia, se produce una respuesta neurofisiológica. 3) El neocórtex interpreta la información. De acuerdo con este mecanismo, en general hay bastante acuerdo en considerar que una emoción es un estado complejo del organismo caracterizado por una excitación o perturbación que predispone a una respuesta organizada. Las emociones se generan como respuesta a un acontecimiento externo o interno. En síntesis, el proceso de la vivencia emocional se puede. (p. 12).

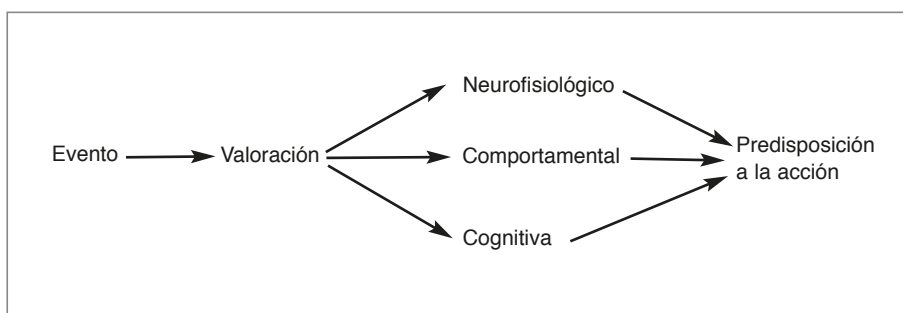
De este modo, este autor, junto con otros muchos, comenzaron a estructurar la importancia de conocer todos los aspectos implicados en las emociones (ver *figura 1*). Sabemos, por tanto, que existen tres componentes en una emoción:



neurofisiológico, conductual y cognitiva. En el marco de nuestro artículo, nos centraremos en la última, pero sintetizando a Bisquerra (2003), podemos resumir la componente neurofisiológica engloba las respuestas involuntarias que el sujeto no puede controlar, pero sus manifestaciones si se pueden prevenir con alguna técnica como la relajación. La componente conductual de la emoción es la manifestación de la emoción, nos indica que se puede disimular, es difícil de controlar, pero se puede gestionar. Y, por último, la componente cognitiva o vivencia subjetiva, lo que se puede denominar sentimiento, es decir, la sensación consciente de lo que sentimos, donde interviene el lenguaje.

**Figura 1.** Concepto de emoción.

*Fuente:* Bisquerra (2003).



Es importante señalar lo que hemos iniciado en puntos anteriores, la dependencia que tienen los niños y las niñas en este aspecto, de que el adulto le vaya enseñando a poner palabras a lo que siente. En el contexto escolar los docentes son los referentes, y serán quienes tengan que ayudar al alumnado a esa gestión emocional.

Así, Bisquerra (2003, p. 14) nos indica en cuanto a la componente cognitiva:

La componente cognitiva hace que califiquemos un estado emocional y le demos un nombre. El etiquetado de las emociones está limitado por el dominio del lenguaje. Dado que la introspección a veces es el único método para llegar al conocimiento de las emociones de los demás, las limitaciones del lenguaje imponen serias restricciones a este conocimiento. Pero al mismo tiempo dificulta la toma de conciencia de las propias emociones. Estos déficits provocan la sensación de «no sé qué me pasa». Lo cual puede tener efectos negativos sobre la persona. De ahí la importancia de una educación emocional encaminada, entre otros aspectos, a un mejor conocimiento de las propias emociones y del dominio del vocabulario emocional.

Por tanto, es fundamental para la educación emocional, denominar lo que sentimos. De nuevo, tal y como hemos señalado para este aprendizaje, necesitamos a otro que nos ayude a aprender a denominar lo que sentimos; en el tema que nos ocupa, el profesorado ayudará al alumnado a aprender a denominar lo que les ocurre, por eso, la importancia de no quitar importancia valga la redundancia, a lo que sienten los niños y niñas cuando tienen algún conflicto en el colegio. Ese tan utilizado «son cosas de niños», «no es para tanto», que se queda en explicar el hecho, pero no en dotar de los recursos necesarios para expresar la emoción que he sentido ante ese acontecimiento, dificulta el aprendizaje de la expresión emocional, pero, también, condicionará la vivencia acerca de lo que sí es importante o no de lo que acaban de sentir.

### **3.2.1 Competencias Socioemocionales**

El término central en el que nos vamos a basar, dentro de la educación emocional, es el de habilidades y/o competencias socioemocionales:

- Las habilidades socioemocionales constituyen un conjunto de competencias que facilitan las relaciones interpersonales. Las relaciones sociales están entrelazadas de emociones (Bisquerra 2000, p. 31).
- Bisquerra y Pérez (2007 p. 69) señalan que, tras la revisión de las propuestas anteriores, «entendemos las competencias emocionales como el conjunto de conocimientos, capacidades, habilidades y actitudes necesarias para comprender, expresar y regular de forma apropiada los fenómenos emocionales».

A partir de estas definiciones, basamos la idea de unir a la resolución de conflictos al de competencias. Veremos cómo los propios autores describen, dentro de estas competencias, aspectos relacionados con la resolución de conflictos. Además, en las diferentes revisiones han ido adquiriendo mayor relevancia, siempre teniendo en cuenta el aspecto emocional presente en todos los conflictos.

En la clasificación inicial de competencias, enumera y describe Bisquerra (ver *tabla 4*), analizaremos las últimas, ya que son las que tienen que ver con los conflictos. Dentro de las habilidades de vida y bienestar, define la solución de conflictos como «la capacidad para afrontar conflictos sociales y problemas interpersonales, aportando soluciones positivas e informadas a los problemas» (Bisquerra, 2000, p. 31).

Por tanto, sin esta capacidad, no podremos tener un bienestar personal, ya que los conflictos son inherentes al ser humano, y para el bienestar, y podríamos decir que, para la vida, es necesario disponer de las habilidades para lograr solucionar los conflictos que aparezcan y, cuanto antes dispongan de estas estrategias, menos problemas emocionales tendremos y más capacidades para un bienestar emocional real.

**Tabla 4.** Competencias emocionales.

*Fuente:* elaboración propia a partir de Bisquerra (2000).

COMPETENCIAS Y DEFINICIÓN	CAPACIDADES QUE LA COMPONEN
<p>CONCIENCIA EMOCIONAL: capacidad para tomar conciencia de las propias emociones y de las emociones de los demás, incluyendo la habilidad para captar el clima emocional de un contexto determinado.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tomar conciencia de las propias emociones.</li> <li>2. Dar nombre a las propias emociones.</li> <li>3. Comprensión de las emociones de los demás.</li> </ol>
<p>REGULACIÓN EMOCIONAL: capacidad de manejar las emociones de forma apropiada. Supone tomar conciencia de la relación entre emoción, cognición y comportamiento.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tomar conciencia de la interacción entre emoción, cognición y comportamiento.</li> <li>2. Expresión emocional.</li> <li>3. Capacidad para la regulación emocional.</li> <li>4. Habilidades de afrontamiento.</li> <li>5. Competencia para auto-generar emociones positivas.</li> </ol>
<p>AUTONOMÍA PERSONAL (AUTOGESTIÓN): características relacionadas con la autogestión personal.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Autoestima.</li> <li>2. Automotivación.</li> <li>3. Actitud positiva.</li> <li>4. Responsabilidad.</li> <li>5. Análisis crítico de normas sociales.</li> <li>6. Buscar ayuda y recursos.</li> <li>7. Auto-eficacia emocional.</li> </ol>
<p>INTELIGENCIA INTERPERSONAL: capacidad para mantener buenas relaciones con otras personas.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dominar las habilidades sociales básicas.</li> <li>2. Respeto por los demás.</li> <li>3. Comunicación receptiva.</li> <li>4. Comunicación expresiva.</li> <li>5. Compartir emociones.</li> <li>6. Comportamiento pro-social y cooperación.</li> <li>7. Asertividad.</li> </ol>
<p>HABILIDADES DE VIDA Y BIENESTAR: capacidad para adoptar comportamientos apropiados y responsables de solución de problemas personales, familiares, profesionales y sociales. Todo de ella de cara a potenciar el bienestar personal y social.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identificación de problemas.</li> <li>2. Fijar objetivos adaptativos.</li> <li>3. Solución de conflictos.</li> <li>4. Negociación.</li> <li>5. Bienestar subjetivo.</li> <li>6. Fluir.</li> </ol>

Años más tarde, Bisquerra y Pérez (2007), revisan su propia clasificación de competencias y señalan, mucho más ampliamente, la importancia de los conflictos que en las clasificaciones anteriores (Bisquerra, 2000, 2003). Reajustan esta distribución en:

1. Conciencia emocional.
2. Regulación emocional.
3. Autonomía emocional.
4. Competencia social.
5. Competencias para la vida y el bienestar.

Recogemos lo que afecta directamente a los aspectos relativos a la resolución de conflictos que adquieren, en esta última revisión, mucho más protagonismo. En la anterior clasificación (Bisquerra, 2000, 2003), lo relativo a la resolución de conflictos estaba dentro de las competencias para la vida y el bienestar. En esta nueva sistematización, aparece el concepto de Competencia social que definen y estructuran como la capacidad para mantener buenas relaciones con las otras personas. E implica:

- Dominar las habilidades sociales básicas.
- Respeto a los demás.
- Practicar la comunicación receptiva.
- Practicar la comunicación expresiva.
- Compartir emociones.
- Comportamiento pro-social y cooperación.
- Asertividad.
- Prevención y solución de conflictos: capacidad para identificar, anticiparse o afrontar resolutivamente los conflictos sociales y problemas interpersonales. Implica la capacidad para identificar situaciones que requieren una solución o decisión preventiva y evaluar riesgos, barreras y recursos. Cuando inevitablemente se producen los conflictos, afrontarlos de forma positiva, aportando soluciones informadas y constructivas. La capacidad de negociación es un aspecto importante,

que contempla una resolución pacífica, considerando la perspectiva y los sentimientos de los demás (Bisquerra, Pérez, 2007, p. 73).

- Capacidad de gestionar situaciones emocionales.

Como puede verse, podríamos decir que es necesario para adquirir esas competencias socioemocionales, poder solucionar los conflictos y prevenir aquellos que se puedan prevenir, ya hemos visto que los conflictos son intrínsecos al ser humano, con una gestión diferente ante estas situaciones, serán por tanto oportunidades para tener más recursos y para promocionar el bienestar emocional de los menores, por la buena gestión de estas situaciones. Pero el aspecto más importante para que esto sea posible es el lugar del profesorado en este aprendizaje.

#### **4. ROL ACTIVO DEL PROFESORADO EN LA RESOLUCIÓN EMOCIONAL DE LOS CONFLICTOS**

Durante todo el artículo, se ha referenciado la necesidad de ayuda que tienen los niños y las niñas en el aprendizaje de la resolución de conflictos. Además, ya hemos visto cómo en ocasiones los conflictos escolares pueden suponer un conflicto para el profesorado, es decir, se unen varios conflictos al mismo tiempo, el conflicto que presenta el alumnado, y el conflicto que para el profesorado suponen esos conflictos, por tanto, tenemos que detenernos y poder profundizar en estos aspectos.

El aprendizaje que tendrán los menores está mediado por la primera intervención del profesorado. Frases que hagan invisible, minimicen o cuestionen el sufrimiento ante estas situaciones no es la posición adecuada en la gestión emocional de los conflictos. Si lo que pretendemos es que los menores puedan adquirir competencias, nuestra respuesta no puede ser negar, minimizar o justificar la situación que acaba de ocurrir, ya que, si eso es lo primero que hacemos, ya estamos cerrando las puertas a esa identificación necesaria, de la situación y de la vivencia que ha generado.

Por tanto, como docentes, tenemos que pararnos a pensar en qué actitud ante estas situaciones, supondrá un aprendizaje para nuestros alumnos. Además, ahora más que nunca, en las escuelas, con la progresiva incorporación de las metodologías activas, generamos mucha más interacción en el alumnado.

Proyectos basados en el aprendizaje cooperativo, con la utilización de numerosas técnicas basadas en la relación, funcionarán mejor si la dinámica del grupo es positiva. Además, el aprendizaje será posible si se favorece un clima de seguridad y confianza donde el alumnado pueda resolver las diferentes situaciones que aparezcan.

Me gustaría ilustrar este apartado con la vivencia de dos niños, que en el contexto de tratamiento psicológico comparten sus conflictos que surgen cuando están en el colegio. Los llamaremos Javier de 11 años, y Martina de 9 años, y me sirven de ejemplo para mostrar el impacto que puede aparecer en función de la respuesta del profesor o profesora, ante los conflictos que aparecen en un lugar que ha de ser vivido como un lugar seguro.

- a) Javier** tiene 11 años está en el último curso de primaria. Sin profundizar mucho en su historia, es necesario compartir que, en el momento actual, pide a sus padres que le cambien de colegio, porque no se siente integrado, aunque lleva toda su vida escolar en el mismo centro. Entre otras muchas, refiere una situación donde la profesora de sociales, hace los grupos para realizar un trabajo acerca de inventos relevantes del siglo xx. Cuando forman el grupo, Javier recibe comentarios del tipo «no queremos hacer el trabajo contigo», «vaya mala suerte hemos tenido», por parte de sus compañeros. Podríamos definir esta situación como un conflicto. Javier pide ayuda a la profesora, con poca esperanza según cuenta, y recibe esta respuesta, «yo no voy a hacer nada, es vuestro problema, y lo tenéis que solucionar vosotros». Podría utilizar este ejemplo para definir diferentes respuestas del conflicto y las actitudes, pero solo me quiero centrar en el aspecto emocional, Javier se queda solo frente a 3 compañeros para solucionar un conflicto sin las estrategias y habilidades necesarias para hacerlo. Es un conflicto en el que, además, en la intervención la profesora, define que es un problema y que ella no va a intervenir. No les aporta la ayuda necesaria, facilitadora para su conflicto. No les ayuda a identificar la situación, describir las emociones, poder expresarse de un modo más adecuado y buscar soluciones. Lo importante en esta situación no es el resultado que obtendrán en el trabajo sino el aprendizaje en este proceso. El final de esta viñeta, fue que Javier tuvo que aceptar, buscar él toda la información, no poder escribir porque su letra era más fea, y poner

su nombre el último, porque estaba en un grupo donde, no era aceptado, pero el grupo era el que era y no se podía cambiar, y donde el conflicto que se había generado no se resolvió, pero entregaron un trabajo en una cartulina, que la profesora puntuó con un 7, y donde Javier aprendió, lleno de rabia, que pedir ayuda no sirvió para nada, y que cuando tienes un conflicto en el que eres minoría tendrá que aceptar todo, según sus palabras «hay que aguantarse y rezar para que no vuelva a pasar».

- b) Martina** cursa 4º de primaria. Recibe tratamiento por su miedo generalizado en muchos ámbitos de la vida. A nivel curricular, es brillante, salvo en matemáticas que las tiene un poco atragantadas. La situación es la siguiente: junto a su mejor amiga, tiene que hacer un trabajo en clase, explicar el tiempo como si fueran presentadoras de un telediario. Repartieron las tareas, y una dibujaba el mapa y la otra los símbolos meteorológicos. Martina, como dibujaba muy bien, dibuja el mapa, pero como la sobra tiempo, sin decir nada a su amiga, y con toda su buena intención, dibuja también los símbolos de la nieve, los soles, con sonrisa y todo, y la lluvia, en lugar de las típicas nubes con gotas de agua, decide dibujar unos paraguas de colores que darán un toque divertido al mapa. Cuando lo ponen en común, su amiga se enfada porque no tenía que haber dibujado todo eso, y Martina, se intenta explicar, pero no puede, porque ella no quería que su amiga se enfadara, su intención era ayudar. Este conflicto aparece en clase, y la profesora se acerca a ellas y las expresa su deseo de conocer lo que ha pasado por si las pueda ayudar a resolverlo. La vivencia de Martina al expresarlo en sesión se sintetiza en esta frase «no me dio la razón, pero la profe nos ayudó a explicarnos y escucharnos. Gema, al final, no se enfadó conmigo y entendió que no lo hice a malas, y Gema quiso poner en el mapa los paraguas de colores porque a ella, después del enfado, también le parecieron muy bonitos». Martina y su amiga Gema, pudieron aprender en esta situación, pasaron del enfado y el desconcierto inicial, a un acuerdo que mejoró el proyecto, pero sobre todo donde las dos se sintieron bien y reconocidas.

El aprendizaje para Martina y Javier ante un conflicto fue diferente. Teniendo en cuenta todos los matices de cada situación, sería imposible

abarcar todas las variables que influyen, por ello, es esencial saber la importancia que tiene para los niños y las niñas nuestra intervención docente, para que puedan realmente experimentar que en los conflictos también se puede aprender.

Por tanto, es necesario poder tener una visión positiva de los conflictos como docentes, para que nuestra intervención transmita la importancia de esta situación a nuestro alumnado, y para que desde nuestro saber hacer, y desde el reconocimiento de las dificultades (que las hay, y muchas), podamos contribuir de manera crucial al desarrollo socioemocional en el colegio, dado que es un escenario privilegiado para hacerlo.

## **5. CONCLUSIONES**

Considero que la mejor manera de concluir este artículo es poner el foco en los aprendizajes que la gran mayoría hemos tenido gracias a las situaciones de conflicto, todos los aprendizajes que de forma gradual y progresiva hemos ido adquiriendo y que nos han capacitado para la vida. Con las ideas más claras, y con la unión de lo expuesto en este artículo, me gustaría poder transmitir la importancia de formación en este ámbito y de tener un rol activo frente a los conflictos de nuestro alumnado. No me refiero a ser modelos, que también, sobre todo a ser posibilitadores y capacitadores del aprendizaje de competencias y habilidades que nos ayudará a alcanzar un mayor bienestar emocional. La idea es encontrar ese lugar tan complicado que está en no resolver sus conflictos, incapacitando, y no ignorar la situación y mirar a otro lado desprotegiendo. Ese lugar tan difícil de definir y, en ocasiones de encontrar, a mí me lo explicó Lucía con 4 años. Después de unos meses de tratamiento consiguió superar el miedo que la aislaba y la desprotegía porque no se atrevía a pedir ayuda. Nunca contaba lo que la pasaba. Lucía me enseñó la importancia de sentirse acompañada por su profesora en los conflictos, desde su vivencia: «Pilar no lo va a hacer por mí porque lo tengo que hacer solita, pero Pilar está cerca para ayudarme y darme pistas».

Esta es la disposición emocional. Sobre ella se podrán pegar las habilidades y competencias socioemocionales, para que puedan sentir, en realidad, que los conflictos son y serán una oportunidad de aprendizaje e incluso de crecimiento.



## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bisquerra, R. (2000). *Educación emocional y bienestar*. Barcelona: Praxis.
- Bisquerra, R. (2003). Educación emocional y competencias básicas para la vida. *RIE: Revista de Investigación Educativa*, 21(1), 7-43.
- Bisquerra Alzina, R., y Pérez Escoda, N. (2007). Las competencias emocionales. *Educación XXI*, 10, 61-82.
- Cascón, P. (2000). *Educar en y para el Conflicto*. Universidad Autónoma de Barcelona, UNESCO.
- García, L., y López, R. (2011). Convivir en la escuela. Una propuesta para su aprendizaje por competencias. *Revista de Educación*, 356, 531-555. doi: 10-4438/1988592X-RE-2010-356-050.
- Ibarrola-García, S., e Iriarte, C. (2012). *La convivencia escolar en positivo: Mediación y resolución de conflictos*. Madrid: Pirámide.
- Muñoz, F. (2001). *La paz imperfecta*. Instituto de la Paz y los Conflictos de la Universidad de Granada.
- Ortega, P., Mínguez, R., y Saura, P. (2003) *Conflicto en las aulas: Propuestas educativas*. Barcelona. Ariel Educación.
- Pérez, G., y Pérez, M. V. (2011). *Aprender a convivir: El conflicto como oportunidad de crecimiento*. Madrid: Narcea.
- Sánchez, A., y Villajos, L. (2018). *Resolución de conflictos: habilidades y técnicas para educadores*. Madrid: Editorial CCS.
- Torrecilla, E., Olmos, S., Rodríguez, M., y Martínez, F. (2016). Eficacia de un programa de formación de profesorado de Educación Secundaria sobre resolución de conflictos, con apoyo tecnológico. *Digital Education Review*, 29, 193-226.
- Torrego, J. C. (coord.). (2000). *Mediación de conflictos en instituciones educativas: manual para formación de mediadores*. Madrid: Narcea.
- Ureña, P. M. (2016). *Trabajar la convivencia en los centros educativos: Una mirada al bosque de la convivencia*. Madrid: Narcea.

### CITA DE ESTE ARTÍCULO (APA, 6ª ED.):

Silva, L. (2019). Una mirada positiva de los conflictos. Resolución de conflictos escolares del alumnado, una oportunidad de aprendizaje socioemocional. *Educación y Futuro: Revista de investigación aplicada y experiencias educativas*, 41, 41-65.