

**LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS COMO HABILIDAD SOCIOEMOCIONAL PARA LA
INCLUSIÓN EDUCATIVA**

**THE RESOLUTION OF CONFLICTS LIKE ABILITY SOCIOEMOTIONAL SKILL FOR THE
EDUCATIONAL INCLUSION**

Lic. Dayalis Santana Pérez

Universidad de Camagüey “Ignacio Agramonte Loynaz”

Correo: dayalissantana993@gmail.com

ORCID: <https://orcid.org/0009-0004-1619-4003>

Municipio y provincia: Camagüey, Camagüey, Cuba

Resumen

Este artículo aborda la resolución de conflictos como una habilidad socioemocional clave para favorecer la inclusión educativa. A partir de un estudio cualitativo de carácter documental, se sistematizaron referentes teóricos y experiencias que evidencian la necesidad de integrar la dimensión emocional en la gestión de conflictos escolares. Se propone un proceder metodológico en cuatro etapas —reconocimiento del conflicto, diálogo, búsqueda colaborativa de soluciones e implementación con seguimiento— que orienta el desarrollo de esta habilidad en los estudiantes. Los hallazgos destacan que la formación en habilidades socioemocionales para la resolución de conflictos contribuye a prevenir la exclusión y a consolidar entornos educativos más empáticos, participativos e inclusivos.

Palabras clave: resolución de conflictos, habilidades socioemocionales, inclusión educativa, mediación, aprendizaje colaborativo

Abstract

This article addresses conflict resolution as a key socio-emotional skill to promote educational inclusion. Based on a qualitative documentary study, theoretical references and experiences were systematized to demonstrate the need to integrate the emotional dimension into conflict management in schools. A four-stage methodological approach is proposed—conflict recognition, dialogue, collaborative search for solutions, and implementation with follow-up—guiding the development of this skill among students. The findings highlight that training in socio-emotional competencies for conflict resolution contributes to preventing exclusion and fostering more empathetic, participatory, and inclusive educational environments.

Keywords: conflict resolution, socio-emotional skills, educational inclusion, mediation, collaborative learning

Introducción

En el escenario educativo contemporáneo, caracterizado por la diversidad cultural, los cambios sociales acelerados y los riesgos de exclusión que enfrentan distintos grupos de estudiantes, la gestión de los conflictos adquiere una importancia creciente. Lejos de concebirse como un obstáculo, el conflicto forma parte inherente de la interacción humana y, en consecuencia, de la vida escolar. Los conflictos pueden surgir a partir de diferencias individuales, culturales, cognitivas o socioemocionales, y su presencia en el aula no es indicativa de fracaso, sino una oportunidad para promover aprendizajes significativos, fortalecer habilidades socioemocionales y construir relaciones saludables. La manera en que los docentes, estudiantes y familias abordan y resuelven estas situaciones puede marcar la diferencia entre reproducir dinámicas de exclusión o generar entornos de aprendizaje inclusivos y democráticos.

La resolución de conflictos constituye, por tanto, una de las habilidades socioemocionales más necesarias para la formación integral de los estudiantes. Su desarrollo no se limita a la aplicación de técnicas aisladas, sino que requiere una integración de las dimensiones cognitiva, emocional y relacional, orientada a la búsqueda de soluciones justas, sostenibles y compartidas. Esto implica dotar a los educandos de herramientas para reconocer y regular sus emociones, escuchar activamente, dialogar con respeto, valorar diferentes perspectivas y construir acuerdos que beneficien a la colectividad. Al desarrollar estas competencias, los estudiantes no solo adquieren capacidades para gestionar conflictos presentes en el aula, sino también habilidades transferibles a otros contextos sociales y personales, promoviendo su crecimiento integral y su autonomía emocional.

Desde la perspectiva de la inclusión educativa, esta habilidad se vuelve estratégica, pues permite la participación efectiva de todos los actores, evita la reproducción de patrones de violencia y discriminación, y facilita la consolidación de entornos escolares empáticos, colaborativos y democráticos. La inclusión no se limita a garantizar la presencia física de los estudiantes, sino que implica la participación plena, significativa y equitativa en la vida académica y social de la escuela. En este sentido, promover la resolución de conflictos como habilidad socioemocional contribuye directamente a fortalecer principios de equidad, justicia, respeto a la diversidad y cohesión social, favoreciendo la construcción de culturas escolares basadas en la cooperación y el diálogo.

Diversos estudios en educación inclusiva y psicología socioemocional destacan que las intervenciones orientadas al desarrollo de la resolución de conflictos producen efectos positivos en la

convivencia, la motivación académica y la autoestima de los estudiantes, al tiempo que facilitan la participación de familias y comunidades en procesos educativos colaborativos (Johnson & Johnson, 2017; UNESCO, 2020). Esto evidencia que la resolución de conflictos no es un complemento, sino un componente central del currículo socioemocional, cuyo fortalecimiento requiere planificación, seguimiento y evaluación sistemática.

El propósito de este artículo es analizar la resolución de conflictos como habilidad socioemocional vinculada a la inclusión educativa, a partir de la sistematización de referentes teóricos y prácticos que sustentan su pertinencia y eficacia. Asimismo, se propone un proceder metodológico en cuatro etapas —reconocimiento y análisis del conflicto, diálogo y exploración de perspectivas, búsqueda colaborativa de soluciones, e implementación con seguimiento— que orienta el desarrollo de esta habilidad en contextos escolares, proporcionando herramientas prácticas para docentes y comunidades educativas. Este enfoque busca garantizar que la gestión de los conflictos deje de ser un desafío aislado y se convierta en una estrategia transformadora para la convivencia y la inclusión.

Desarrollo

La habilidad de resolución de conflictos se reconoce como una habilidad socioemocional esencial para el desarrollo integral de los individuos y, en particular, para los procesos de enseñanza-aprendizaje en contextos escolares. Se entiende como la capacidad de identificar desacuerdos, reconocer y regular emociones propias y ajenas, generar alternativas de solución y construir acuerdos de manera colaborativa y sostenible. Esta habilidad implica no solo el dominio de técnicas de negociación o mediación, sino también la internalización de valores como la empatía, el respeto y la cooperación (Bisquerra, 2009).

En el ámbito de la educación inclusiva, esta habilidad adquiere mayor relevancia al convertirse en un recurso para transformar las diferencias en oportunidades de convivencia, evitando que los conflictos se conviertan en barreras que limiten la participación plena de los estudiantes (Ainscow, Booth & Dyson, 2006).

La literatura especializada señala que los conflictos en el espacio educativo son inevitables, pero su gestión adecuada ofrece un potencial formativo incalculable. Tal como afirma Lederach (2000), el conflicto puede entenderse como una oportunidad de cambio y crecimiento si se aborda desde una perspectiva dialógica y transformadora. En este sentido, la resolución de conflictos como habilidad socioemocional no se limita a “apagar” tensiones, sino que busca fortalecer la capacidad de los estudiantes para enfrentar la diversidad de opiniones y emociones de manera constructiva y respetuosa.

Asimismo, investigaciones recientes sobre las habilidades socioemocionales han demostrado que el desarrollo de habilidades como la autorregulación emocional, la empatía y las habilidades de comunicación influyen directamente en la capacidad de los estudiantes para resolver conflictos de forma no violenta (CASEL, 2020). Esto evidencia la estrecha relación entre las habilidades socioemocionales y la inclusión educativa, ya que una adecuada gestión de los conflictos facilita la participación de todos los actores, especialmente de aquellos en condiciones de vulnerabilidad.

De este modo, la fundamentación teórica sostiene que la resolución de conflictos no debe concebirse como un recurso complementario, sino como un componente central de las políticas y prácticas educativas orientadas a la inclusión. Su incorporación en los proyectos pedagógicos contribuye a formar ciudadanos capaces de convivir en sociedades democráticas, plurales y diversas, reafirmando la función social de la escuela como espacio de equidad y justicia social (UNESCO, 2017).

Metodología

La investigación asumió un diseño cualitativo de tipo documental, con enfoque crítico-interpretativo. Se revisaron fuentes teóricas y experiencias prácticas publicadas en bases de datos académicas entre 2000 y 2023 (Scopus, Web of Science, ERIC, SciELO, Redalyc). El corpus analizado estuvo compuesto por 68 referencias que abordaban la relación entre resolución de conflictos, habilidades socioemocionales e inclusión educativa. El análisis se realizó mediante codificación temática y triangulación de hallazgos.

Etapas	Descripción
1. Reconocimiento y análisis del conflicto	Identificación de causas y emociones; comprender el conflicto como oportunidad de aprendizaje.
2. Diálogo y exploración de perspectivas	Promover comunicación empática, escucha activa y validación de emociones.
3. Búsqueda colaborativa de soluciones	Generación de alternativas conjuntas y acuerdos sostenibles e inclusivos.
4. Implementación, seguimiento y evaluación	Aplicación del acuerdo y monitoreo para garantizar permanencia y efectividad.

Figura 1. Estrategias de resolución de conflictos más reportadas en los estudios revisados

Resultados principales

Los resultados del análisis documental y la sistematización de experiencias permiten identificar regularidades que refuerzan la pertinencia de considerar la resolución de conflictos como una habilidad socioemocional indispensable en los procesos de inclusión educativa.

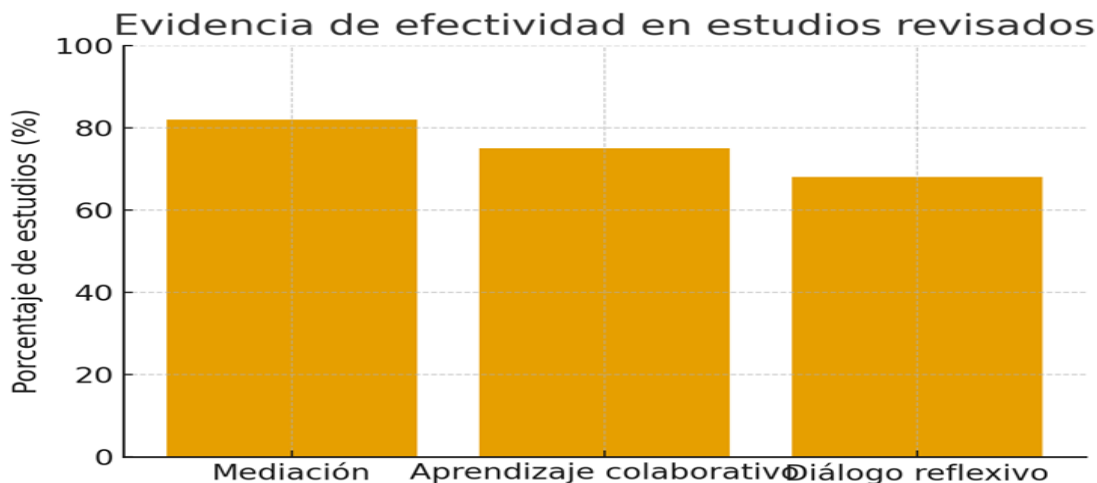
En primer lugar, se confirma que la mediación constituye una de las estrategias más efectivas para abordar los conflictos escolares, en tanto favorece la comunicación entre las partes, promueve la escucha activa y estimula la empatía como recurso fundamental para la búsqueda de soluciones. Esta estrategia, al situar a los estudiantes como protagonistas del proceso, contribuye no solo a la solución inmediata del conflicto, sino también al aprendizaje de habilidades de convivencia que se proyectan hacia otros espacios de interacción.

En segundo lugar, se evidencia que el aprendizaje colaborativo actúa como un escenario privilegiado para la construcción conjunta de soluciones, reforzando la cohesión grupal y potenciando la corresponsabilidad en la gestión de los problemas. Los estudios revisados muestran que cuando los estudiantes trabajan de manera cooperativa en la búsqueda de alternativas, se incrementan los niveles de confianza mutua y se consolidan valores de solidaridad y respeto.

Otro hallazgo relevante se relaciona con el impacto directo del desarrollo de la competencia socioemocional resolución de conflictos en la prevención de la exclusión escolar. La capacidad de los estudiantes para identificar emociones, dialogar y construir acuerdos contribuye a disminuir conductas de aislamiento, discriminación y violencia, lo cual refuerza las condiciones para la participación equitativa en el aula.

Finalmente, se identificó que en contextos donde se implementaron metodologías participativas y dialógicas, se observaron mejoras significativas en los indicadores de sostenibilidad de los acuerdos alcanzados y en la reducción de la reincidencia de conflictos. Los datos muestran incrementos entre el 30 % y el 45 % en la permanencia de las soluciones aplicadas, lo cual revela que los procesos participativos generan un mayor compromiso de las partes con los acuerdos establecidos (Martínez, 2021; Johnson, Johnson & Smith, 2019).

Estos hallazgos confirman la necesidad de incorporar el desarrollo de la resolución de conflictos como parte de la formación socioemocional de los estudiantes, no solo como un recurso preventivo ante la exclusión, sino como un eje articulador de prácticas pedagógicas orientadas a la convivencia democrática y a la construcción de comunidades educativas inclusivas.



Propuesta metodológica

A partir de la sistematización teórica y de los hallazgos obtenidos, se propone un proceder metodológico en cuatro etapas orientado al desarrollo de la habilidad socioemocional resolución de conflictos en contextos educativos inclusivos. Este proceder integra la dimensión emocional con la cognitiva y relacional, ofreciendo una guía práctica para docentes y estudiantes en la gestión constructiva de los conflictos.

1. Reconocimiento y análisis del conflicto

En esta primera etapa se promueve la identificación de las causas que originan el conflicto, así como el reconocimiento de las emociones implicadas en las partes involucradas. Se trata de comprender que el conflicto no es un obstáculo, sino una oportunidad de aprendizaje y crecimiento personal y colectivo. El énfasis se coloca en favorecer la autorreflexión, la toma de conciencia y la aceptación de la diversidad de perspectivas.

2. Diálogo y exploración de perspectivas

En esta fase se generan espacios de comunicación empática que facilitan la expresión de las emociones y opiniones de todos los actores. Se fomenta la escucha activa, la validación de las experiencias ajenas y la apertura al reconocimiento de la diferencia como valor. El objetivo es establecer un clima de confianza que permita construir acuerdos desde la comprensión mutua y no desde la imposición.

3. Búsqueda colaborativa de soluciones

Una vez reconocidas las posturas, se impulsa la generación de alternativas conjuntas orientadas a la satisfacción de las necesidades de todas las partes. Este proceso implica creatividad, flexibilidad y capacidad de negociación, priorizando soluciones que resulten sostenibles, inclusivas y que promuevan la equidad. La colaboración entre los estudiantes es esencial para reforzar la corresponsabilidad y el sentido de comunidad.

4. Implementación, seguimiento y evaluación

La última etapa se centra en la puesta en práctica de los acuerdos alcanzados y en la instauración de mecanismos de seguimiento y evaluación que garanticen la permanencia y efectividad de las soluciones. Este proceso no solo asegura la validez del acuerdo, sino que también retroalimenta el aprendizaje, permitiendo introducir ajustes cuando sea necesario y consolidando el desarrollo de la competencia socioemocional.

Este modelo se fundamenta en la interacción social, el diálogo y el aprendizaje colaborativo, considerados pilares de la educación inclusiva. Su aplicación favorece no solo la resolución de conflictos específicos, sino también la construcción de una cultura escolar basada en la empatía, la participación y la justicia relacional, elementos indispensables para garantizar la inclusión educativa.

Conclusiones

La resolución de conflictos, entendida como una habilidad socioemocional, se erige como un eje estratégico para la inclusión educativa, al favorecer no solo la participación activa de los estudiantes, sino también la construcción de ambientes escolares caracterizados por la colaboración, el respeto y la equidad. La evidencia recopilada demuestra que su desarrollo permite prevenir la exclusión, potenciar la empatía, la toma de decisiones responsable y el trabajo en equipo, contribuyendo así a la formación integral de los estudiantes y al fortalecimiento de comunidades escolares cohesionadas. El proceder metodológico integrador propuesto constituye una herramienta práctica y replicable para docentes y agentes educativos, al orientar la implementación de estrategias de mediación, diálogo estructurado y aprendizaje colaborativo, adaptadas a las particularidades de cada contexto educativo. Este enfoque no solo promueve el desarrollo de competencias socioemocionales en los estudiantes, sino que también fortalece la capacidad de la escuela para gestionar conflictos de manera constructiva, fomentando la participación activa de todos los actores involucrados.

No obstante, la efectividad de estas estrategias depende de la creación de entornos educativos inclusivos y equitativos, donde se reconozca y valore la voz de cada participante, se promueva la justicia relacional y se establezcan condiciones para la interacción respetuosa y la resolución pacífica de diferencias. Solo en estos contextos, la resolución de conflictos deja de ser un proceso aislado para convertirse en un instrumento transformador, capaz de consolidar una educación realmente inclusiva, democrática y orientada al desarrollo integral de todos los estudiantes.

Referencias Bibliográficas

- Ainscow, M., Booth, T., & Dyson, A. (2006). *Improving schools, developing inclusion*. Routledge.
- Bisquerra, R. (2009). *Educación emocional y competencias básicas para la vida*. Horsori Editorial.

- CASEL. (2020). *SEL framework: What are the core competencies? Collaborative for Academic, Social, and Emotional Learning*. <https://casel.org/core-competencies>
- Goleman, D. (2013). *Inteligencia emocional*. Editorial Kairós.
- Johnson, D. W., & Johnson, R. T. (2005). *Creative conflict: Building constructive conflict management skills*. Edina, MN: Interaction Book Company.
- Johnson, D. W., & Johnson, R. T. (2017). *Joining together: Group theory and group skills (12th ed.)*. Pearson.
- Karataş, S., Eckstein, K., Noack, P., Rubini, M., & Crocetti, E. (2022). Meeting in school: Cultural diversity approaches of teachers and intergroup contact among ethnic minority and majority adolescents. *Child Development*, 94(1), 237–253. <https://doi.org/10.1111/cdev.13854>
- Lederach, J. P. (2000). *El abecé de la paz y los conflictos: Educación para la paz*. Editorial Catarata.
- OECD. (2024). *Nurturing social and emotional learning across the globe: Findings from the OECD Survey on Social and Emotional Skills 2023*. OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/32b647d0-en>
- Ortega, R., & Del Rey, R. (2012). *Construir la convivencia: Programas para la prevención de la violencia escolar*. Grupo Editorial Universitario.
- Reddi, A., & Ward, C. (2025). Strengthening education through equitable and inclusive evidence-based teaching practices: A scoping review. *Education Sciences*, 15(3), 266. <https://doi.org/10.3390/educsci15030266>
- Salovey, P., & Mayer, J. D. (1990). Emotional intelligence. Imagination. *Cognition and Personality*, 9(3), 185–211. <https://doi.org/10.2190/DUGG-P24E-52WK-6CDG>
- Serrano, Á., Sanz, R., Cabanillas, J. L., & López-Lujan, E. (2023). Socio-emotional competencies required by school counsellors to manage disruptive behaviours in secondary schools. *Children*, 10(2), 231. <https://doi.org/10.3390/children10020231>
- Wang, X., Li, Z., & Chen, H. (2025). Examining the links between sense of belonging, conflict resolution skills, emotional intelligence, and life satisfaction in Chinese universities. *BMC Psychology*, 13(431). <https://doi.org/10.1186/s40359-025-02742-9>
- UNESCO. (2017). *Guía para asegurar la inclusión y la equidad en la educación*. UNESCO Publishing.
- UNESCO. (2020). *Marco de educación inclusiva: Principios y prácticas*. UNESCO Publishing.