

CONVIVENCIA Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

2026_2

Universidad Pedagógica Nacional
Licenciatura en Diseño Tecnológico

Documento de trabajo # 1

***Resolución de conflictos:
una competencia pedagógica fundamental en la formación docente***

Carlos López

Hoy en día, la escuela es un lugar diverso y dinámico, donde se entrecruzan maneras muy distintas de comprender, sentir y vivir la realidad. En su interior se encuentran estudiantes, docentes, familias y comunidades con trayectorias diversas, intereses particulares, cosmovisiones distintas y, en muchas ocasiones, experiencias marcadas por desigualdades sociales. Esta diversidad, si bien constituye una riqueza pedagógica invaluable, también genera tensiones y desacuerdos que se manifiestan en forma de conflictos.

Más que verlos como problemas o disfunciones, los conflictos deben ser entendidos como expresiones naturales de la vida social. Más aún, cuando se gestionan de forma adecuada, pueden transformarse en ocasiones valiosas para aprender de manera significativa, la construcción de sentido y la transformación de las relaciones interpersonales e institucionales. En este contexto, la formación docente adquiere una responsabilidad clave: brindar a quienes se preparan para ser maestros un conjunto de recursos teóricos, prácticos y éticos que les permitan abordar el conflicto no como un riesgo, sino como una oportunidad educativa y de construcción social.

Instituciones como la Universidad Pedagógica Nacional de Colombia, cuya misión está profundamente comprometida con la transformación educativa y la justicia social, están llamadas a formar educadores capaces de leer los conflictos

CONVIVENCIA Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

2026_2

en su complejidad, mediar en contextos desafiantes y construir alternativas pacíficas y equitativas.

En este marco, la resolución de conflictos debe ser abordada desde los primeros semestres de la formación inicial, no como un contenido aislado, sino como una competencia transversal que articula la pedagogía, la ética, la ciudadanía y la construcción de paz.

¿Qué es la resolución de conflictos?

La resolución de conflictos puede definirse como un conjunto articulado de estrategias, habilidades y actitudes orientadas a intervenir en situaciones de disputa, tensión o desacuerdo entre personas o grupos, con el fin de gestionarlas de manera pacífica, dialógica y transformadora. A diferencia de enfoques que buscan simplemente eliminar o suprimir el conflicto, la perspectiva formativa de resolución de conflictos busca comprender las causas profundas, los significados emocionales y las estructuras subyacentes que lo generan, para así transformarlo en un proceso constructivo y emancipador (Lederach, 1995).

En el ámbito educativo, los conflictos pueden originarse por múltiples factores: diferencias culturales y generacionales, desigualdades socioeconómicas, estilos de aprendizaje diversos, tensiones entre actores escolares, y más recientemente, por la implementación de tecnologías digitales. En todos estos casos, el rol del docente es crucial no únicamente como mediador, sino como formador de sujetos capaces de resolver sus conflictos de forma autónoma, justa y solidaria. Por tanto, formar a futuros educadores en la comprensión crítica del conflicto y en el desarrollo de habilidades para su gestión, es una condición necesaria para construir comunidades educativas inclusivas, democráticas y resilientes.

Fundamentos teóricos y pedagógicos

La resolución de conflictos, como campo interdisciplinario, se nutre de diversas teorías provenientes de la psicología humanista, los estudios para la paz, la pedagogía crítica y la teoría de la negociación. Cada una de estas perspectivas aporta elementos clave para la formación docente:

CONVIVENCIA Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

2026_2

Carl Rogers (1961)

Desde la psicología humanista, plantea que la escucha activa, la empatía y la autenticidad son condiciones fundamentales para establecer relaciones humanas significativas. En el contexto educativo, estas cualidades permiten crear un ambiente de confianza que facilita la expresión de los conflictos y su resolución desde el respeto mutuo y la comprensión emocional.

Johan Galtung (2003)

Fundador de los estudios para la paz, Galtung propone un enfoque tridimensional del conflicto, compuesto por la contradicción (las causas objetivas), la actitud (emociones y percepciones) y el comportamiento (acciones observables). Para él, una intervención efectiva debe abordar estas tres dimensiones de manera articulada, reconociendo tanto las causas visibles como las estructuras de violencia simbólica o estructural que lo sustentan.

Paulo Freire (1970)

La pedagogía crítica freiriana concibe el conflicto como un componente esencial del proceso educativo, pues revela las tensiones propias de una realidad injusta y desigual. Lejos de ser evitado, el conflicto debe ser tematizado y trabajado colectivamente, para así formar sujetos críticos capaces de transformar su contexto a través del diálogo, la conciencia histórica y la acción liberadora.

William Ury y Roger Fisher (2011)

Desde el enfoque de la negociación basada en intereses, estos autores plantean que las partes en conflicto pueden encontrar soluciones mutuamente beneficiosas si logran identificar sus necesidades comunes y formular acuerdos que respeten sus diferencias. Este enfoque es particularmente útil en el trabajo docente con niños, jóvenes y adultos, ya que promueve una cultura de la colaboración y la corresponsabilidad.

CONVIVENCIA Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

2026_2

Tipos de conflicto en contextos educativos

Para que el docente en formación pueda intervenir de manera pedagógica en las situaciones conflictivas que emergen en la vida escolar, es necesario que comprenda los distintos tipos de conflicto y sus dinámicas específicas:

Intrapersonal: Se refiere a las tensiones que surgen dentro del individuo, como la ansiedad, la inseguridad o el conflicto de valores. Un ejemplo de ello es, un estudiante que duda de sus capacidades digitales en una clase virtual puede experimentar bloqueo y frustración. La comprensión de estos conflictos permite al docente ofrecer acompañamiento emocional, estrategias de autorregulación y escenarios seguros para el aprendizaje.

Interpersonal: Tiene lugar entre dos personas y suele derivar de malentendidos, diferencias de intereses o estilos de comunicación. Un caso típico sería un conflicto entre dos estudiantes que no logran coordinarse en una actividad grupal. La formación docente debe incluir habilidades en comunicación asertiva, mediación y resolución colaborativa.

Grupal o comunitario: Afecta a colectivos con identidades, valores o intereses diferenciados. Puede presentarse entre docentes y familias, o entre diferentes grupos estudiantiles. Un ejemplo de ello es, cuando un grupo de padres se opone al uso del celular como herramienta pedagógica. Estos conflictos requieren procesos de concertación, diálogo intercultural y participación democrática.

Estructural: Tiene su origen en desigualdades sociales, económicas o tecnológicas que afectan el acceso a derechos fundamentales. La brecha digital que viven muchos estudiantes rurales en Colombia es un ejemplo claro. El docente, en estos casos, debe ser un agente de justicia social, capaz de visibilizar estas inequidades y generar estrategias pedagógicas incluyentes.

CONVIVENCIA Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

2026_2

Partes constitutivas de un conflicto

Las partes constitutivas de un conflicto son los elementos que lo conforman estructuralmente y que permiten comprender su dinámica, sus causas y posibles formas de abordaje. Aunque distintos autores utilizan categorías ligeramente diferentes, en general se reconocen las siguientes partes constitutivas de todo conflicto:

- Sujetos o actores

Son las personas, grupos o instituciones que participan en el conflicto. Pueden estar directamente involucrados (actores principales) o ser afectados indirectamente (actores secundarios u observadores).

Ejemplo: dos estudiantes enfrentados por un desacuerdo (actores directos), y su profesor (actor mediador o secundario).

- Objeto del conflicto

Es el motivo explícito por el cual surge el desacuerdo o la disputa. Puede tratarse de recursos, valores, información, decisiones, intereses u objetivos contrapuestos.

Ejemplo: desacuerdo por el uso del celular en clase, diferencias sobre cómo se reparte el trabajo en equipo, disputas por acceso a un recurso educativo.

- Percepciones y emociones

El conflicto no es solo una diferencia objetiva, sino también cómo se interpreta esa diferencia. Las percepciones, prejuicios, temores o emociones (ira, frustración, miedo) que tienen los actores son claves para entender el conflicto y su escalamiento.

Ejemplo: uno de los actores percibe injusticia aunque objetivamente no haya una ofensa clara.

CONVIVENCIA Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

2026_2

- Intereses y necesidades

Detrás del objeto aparente del conflicto hay necesidades más profundas, como reconocimiento, pertenencia, autonomía, equidad, seguridad, etc. Abordar el conflicto de manera transformadora implica identificar estos intereses no explícitos.

Ejemplo: detrás de un conflicto por el turno de la palabra puede haber una necesidad de sentirse escuchado o valorado.

- Contexto

Todo conflicto está situado en un entorno histórico, social y cultural que lo condiciona. El contexto puede incluir normas institucionales, relaciones de poder, antecedentes personales, y estructuras sociales como la desigualdad o el racismo.

Ejemplo: una disputa en el aula puede reflejar tensiones más amplias de clase, género, o acceso desigual a la tecnología.

- Comportamientos o acciones

Son las conductas observables que expresan el conflicto: discusiones, evasión, agresión, silencios, boicots, etc. Estas acciones también indican el tipo de conflicto (latente, manifiesto, violento, etc.).

- Dinámica del conflicto

Incluye la forma en que el conflicto evoluciona a lo largo del tiempo, ya sea intensificándose, estancándose, transformándose o resolviéndose. Puede pasar de una fase de tensión oculta a una explosión abierta, o hacia una resolución colaborativa.

CONVIVENCIA Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

2026_2

Importancia de la resolución de conflictos en la formación docente

La resolución de conflictos no es un contenido más del currículo de formación docente: es una capacidad clave que enlaza lo ético, lo político y lo comunicativo del quehacer educativo. Su desarrollo permite a los futuros maestros:

- Construir ambientes escolares seguros, participativos y respetuosos de la diversidad.
- Fomentar el pensamiento crítico, la escucha activa y la toma de decisiones colectivas.
- Desnaturalizar las violencias cotidianas y promover relaciones horizontales y solidarias.
- Entender el conflicto como una oportunidad de aprendizaje y no como una amenaza al orden escolar.
- Identificar y actuar sobre los conflictos estructurales que afectan de forma diferenciada a las poblaciones más vulnerables.

En el contexto colombiano, marcado por una larga historia de violencia estructural y conflicto armado en el tejido social, la escuela puede desempeñar un rol sanador y transformador. Formar docentes capaces de leer el conflicto en clave pedagógica, comunitaria y ética, implica comprometerse con la paz, la inclusión y el respeto a la dignidad.

A manera de ejemplo:

Consideremos un caso realista y significativo: un docente en formación realiza su práctica pedagógica con jóvenes de una comunidad desplazada por el conflicto armado, ubicada en la periferia de Bogotá. Estos estudiantes, además de haber sufrido violencia directa, enfrentan exclusión digital, estigmatización y escasas oportunidades de participación.

El proyecto consiste en desarrollar talleres de alfabetización digital con herramientas gratuitas como Google Docs, Canva o ChatGPT, orientados a contar sus historias, reflexionar sobre sus vivencias y construir memoria colectiva. Durante el proceso emergen conflictos: algunos jóvenes desconfían de

CONVIVENCIA Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

2026_2

la tecnología; otros se burlan de quienes no saben manejar un computador; se reproducen discursos violentos como forma de defensa identitaria.

El docente en formación interviene con enfoque formativo:

Escucha activa: Organiza círculos de diálogo donde cada estudiante expresa sus emociones frente a la experiencia digital.

Mediación horizontal: Facilita acuerdos de respeto, tolerancia y colaboración, promoviendo la autorregulación del grupo.

Transformación pedagógica: Utiliza el conflicto para reflexionar sobre el poder de la palabra, la memoria y la tecnología como medio de emancipación.

Gracias a este enfoque, no únicamente se mejora el clima del grupo, sino que los jóvenes desarrollan competencias digitales, narrativas y ciudadanas, apropiándose de las TIC como herramientas para el reconocimiento de su historia y la construcción de futuros posibles.

La resolución de conflictos es mucho más que una técnica para evitar enfrentamientos: es una práctica educativa transformadora que exige sensibilidad, pensamiento crítico y compromiso ético. En contextos escolares marcados por la desigualdad, el conflicto puede y debe ser un espacio pedagógico para la construcción de paz, la inclusión y la justicia.

Educar maestros que asuman esta visión no únicamente fortalece la convivencia escolar, sino que también contribuye a la construcción de un país más democrático, equitativo y solidario. En tiempos donde las tecnologías mediatizan cada vez más nuestras relaciones, integrar el enfoque de resolución de conflictos en los entornos digitales es un reto impostergable para la educación del siglo XXI.

Material complementario (Por favor revisar)

[Cuadro sobre tipos de conflicto](#)

CONVIVENCIA Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

2026_2

[Cuadro sobre modelos de conflictos](#)

[Ruta de atención \(MEN\)](#)

[Protocolo UPN](#)

CONVIVENCIA Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

2026_2

Texto para discutir:

***Pensar críticamente, sentir con rigor y enseñar con conciencia:
una pedagogía de resistencia para el siglo XXI***

Habitamos un tiempo profundamente contradictorio. Somos testigos de una expansión sin precedentes del acceso a la información, pero también de una alarmante reducción de nuestras capacidades para discernir, cuestionar y sostener pensamientos complejos. Vivimos hiperconectados, pero cada vez más aislados en nuestras burbujas digitales. Nos comunicamos constantemente, pero hablamos menos desde la verdad y escuchamos menos con atención. Esta paradoja no es menor: es un síntoma profundo de una cultura que ha reemplazado la comprensión por la velocidad, la reflexión por el algoritmo, la palabra por el clic, y la educación por la instrucción (Han, 2014; Bauman, 2007).

Esta tensión atraviesa el campo educativo en todas sus dimensiones, pero se vuelve especialmente visible en la enseñanza de la tecnología, una disciplina que hoy se encuentra en una encrucijada ética y pedagógica. Si bien hemos incorporado dispositivos, plataformas y lenguajes digitales en las aulas, ¿hemos educado a los futuros maestros para leer críticamente las condiciones de producción de esos entornos? ¿Comprendemos sus impactos sobre el pensamiento, la subjetividad y la democracia? ¿Estamos formando usuarios hábiles o ciudadanos críticos? (Monereo, 2010).

La respuesta exige una revisión radical del lugar desde el cual enseñamos. Ser rigurosos en la formación docente no puede reducirse a cumplir tareas ni a reproducir tecnocráticamente un currículo. La rigurosidad no es sinónimo de acumulación, sino de profundidad. No se trata de saber más, sino de pensar mejor. De asumir el conocimiento como una forma de compromiso con la realidad, y no como un ornamento académico (Freire, 1996).

CONVIVENCIA Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

2026_2

Rigurosidad significa dudar, investigar, contrastar, imaginar, sentir con profundidad y enseñar con conciencia de las consecuencias éticas, políticas y sociales de cada decisión pedagógica.

En una sociedad que celebra la inmediatez, la apariencia y el mínimo esfuerzo como virtudes, la educación está llamada a resistir. Frente a la lógica dominante del éxito fácil, del entretenimiento permanente y del pensamiento superficial, formar docentes críticos es más urgente que nunca. La docencia no puede ser funcional al mercado de las opiniones rápidas ni a la pedagogía de la complacencia. Requiere incomodidad, exige preguntas difíciles, requiere disciplina intelectual, ética de la responsabilidad y sensibilidad frente al dolor del otro (Nussbaum, 2010).

Las redes sociales, convertidas en la plaza pública contemporánea, han colonizado no únicamente nuestro tiempo libre, sino también nuestra forma de pensar, de sentir y de vivir. La lógica del “like” y la viralidad ha sustituido el debate argumentado por la reacción emotiva. El resultado es una ciudadanía saturada de estímulos, pero vaciada de pensamiento autónomo. Una subjetividad cada vez más fragmentada y una agenda colectiva determinada por los intereses de unos pocos, disfrazados de tendencias (Han, 2014; Innerarity, 2020).

En este contexto, pensar de verdad, sentir con rigor y enseñar con conciencia se han vuelto actos de rebeldía. Enseñar no es solo transmitir saberes, es disputar sentidos. Enseñar es interrumpir la programación automatizada del pensamiento, abrir preguntas donde otros buscan certezas, abrir caminos donde se nos quiere repetir el mismo trayecto (Giroux, 2004).

Por eso, la disciplina de la enseñanza de la tecnología no puede limitarse a la alfabetización digital ni al entrenamiento en plataformas. Debe ser una pedagogía de la mediación crítica, que forme educadores capaces de comprender los dispositivos tecnológicos no únicamente como herramientas, sino como constructores de realidad. Que puedan leer la tecnología como estructura de poder, como lenguaje que configura lo que vemos, lo que pensamos y lo que callamos (Feenberg, 2002).

CONVIVENCIA Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

2026_2

En este marco, el conflicto —lejos de ser una anomalía— aparece como una entrada privilegiada para repensar nuestras prácticas. El conflicto, cuando se aborda con profundidad, nos obliga a cuestionar los marcos de interpretación que damos por obvios. Nos confronta con lo que no queremos ver. Y es ahí donde comienza la pedagogía más transformadora: la que nace del asombro, del disenso, del límite (Lederach, 1995).

Pero no se puede acompañar el conflicto del otro sin haber atravesado el propio. No se puede mediar en el aula sin haber hecho primero un trabajo profundo de autoconocimiento. Reconocer nuestros miedos, contradicciones, privilegios y heridas es el punto de partida para una práctica docente ética. Como lo advertía Carl Rogers (1961), la autenticidad no se enseña, se encarna. Y esa autenticidad nace de habitar la verdad propia, con sus luces y sombras, para poder estar con el otro sin máscaras ni imposiciones.

La sensibilidad, en este horizonte, no es una debilidad ni un adorno. Es una disposición ética frente al mundo. Es la capacidad de ser afectado por lo que ocurre. Ser sensible a las desigualdades, a las exclusiones digitales, a las narrativas silenciadas y a las múltiples violencias que atraviesan nuestras comunidades, es lo que permite que la enseñanza no sea indiferente, y que la resolución de conflictos se vuelva una pedagogía viva, concreta, situada (Boaventura de Sousa Santos, 2010).

Por eso, los conceptos que trabajamos en clase deben tocar la experiencia, deben desbordar el aula, deben encarnarse en prácticas reales. Solo así la resolución de conflictos puede convertirse en una ética del encuentro, en una política de lo cotidiano, en una apuesta profunda por la dignidad humana.

Colombia —como muchos territorios del sur global— no necesita más técnicos del discurso ni repetidores de lo correcto. Necesita educadores críticos, sensibles, valientes. Docentes que no teman pensar distinto, que no teman sentir a fondo, que no teman enseñar con las manos, el corazón y la mirada puesta en la justicia. Porque solo así podremos hacer de la escuela un lugar de vida, de memoria, de palabra y de paz.

CONVIVENCIA Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

2026_2

Referencias

- Bauman, Z. (2007). Vida líquida. Fondo de Cultura Económica.
- Boaventura de Sousa Santos. (2010). Epistemologías del sur. CLACSO.
- Feenberg, A. (2002). Transforming technology: A critical theory revisited. Oxford University Press.
- Freire, P. (1996). Pedagogía de la autonomía. Siglo XXI Editores.
- Giroux, H. A. (2004). Cultura, política y práctica educativa: Ensayos críticos. Amorrortu Editores.
- Han, B. C. (2014). La sociedad del cansancio. Herder.
- Innerarity, D. (2020). Pandemocracia: Una filosofía de la crisis del coronavirus. Galaxia Gutenberg.
- Lederach, J. P. (1995). Preparing for peace: Conflict transformation across cultures. Syracuse University Press.
- Monereo, C. (2010). La identidad docente: Entre la enseñanza y la profesionalización. Graó.
- Nussbaum, M. C. (2010). Sin fines de lucro: Por qué la democracia necesita de las humanidades. Katz Editores.
- Rogers, C. (1961). On Becoming a Person: A Therapist's View of Psychotherapy. Houghton Mifflin.