

Tipos de conflicto y medios para su resolución

Individual, grupal e institucional

Ética, liderazgo y resolución de conflictos en el aula
Docente: Cyndi Briceño Cabalceta



María Jesús Hernández Brenes
Jose Leonardo Reyes Hernández

3 de diciembre 2025

Conflicto individual

- **Intrapersonal:** Implican a una sola persona, siendo una disputa interna.
- **Interpersonal:** Desacuerdo entre un sujeto y algún factor de su entorno, acerca de un aspecto determinado.
- **Dimensiones:** política, laboral, social, educativa, jurídica, psicológica.



Causas

- Propias emociones, pensamientos, ideas predisposiciones, valores.
- Subjetividad de la percepción
- Fallas de la comunicación
- Desproporción entre las necesidades
- Información incompleta
- Presiones que causan frustración
- Insatisfacción
- Diferencias de carácter



Consecuencias y sus niveles de afectación

1

Emocionales: estrés, frustración, inseguridad, desgaste.

2

Académicas: interrupción del proceso de aprendizaje, disminución del rendimiento escolar.

3

Organizacionales: alterar el clima escolar, retrasos en los procesos, necesidad de intervención.

4

Conductuales: Retraimiento, irritabilidad, acciones disruptivas, limitación de la participación escolar.

5

Positivas: Habilidades socioemocionales, autoconocimiento, cohesión, resolución de problemas.

Estrategias de solución



Mediación educativa por el docente

Identificación, espacio seguro, expresión de perspectivas, búsqueda colectiva de soluciones, seguimiento.



Plan de autorregulación emocional y académica

Autoobservación, diálogo interno guiado, técnicas de regulación emocional, establecimiento de metas claras, refuerzo positivo



Comunicación asertiva- círculos restaurativos

Preparación individual, círculo de diálogo, uso de lenguaje asertivo, reconocer el impacto, construcción de acuerdos, evaluación posterior.



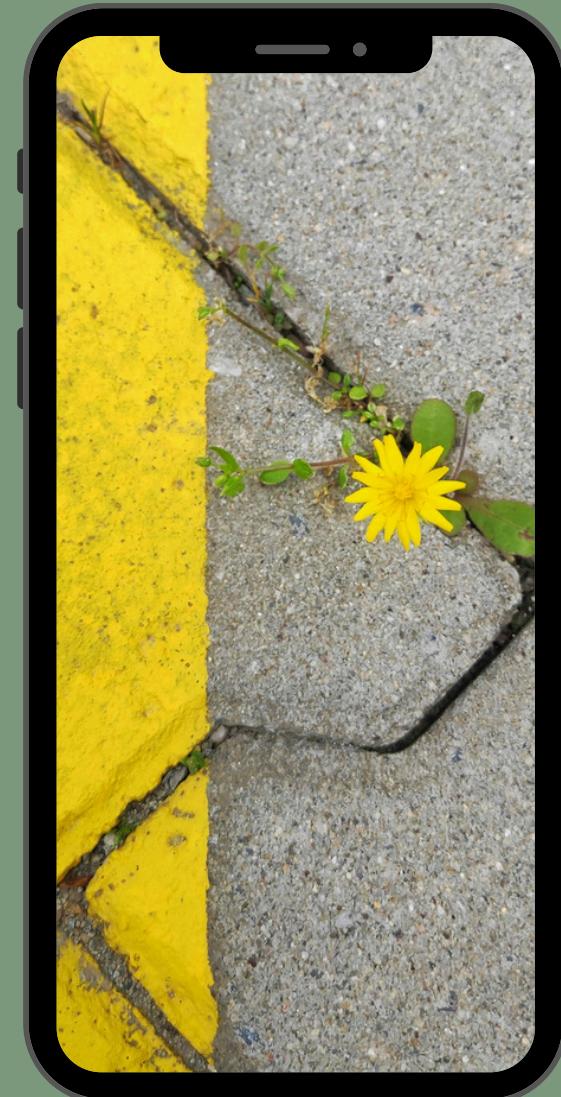
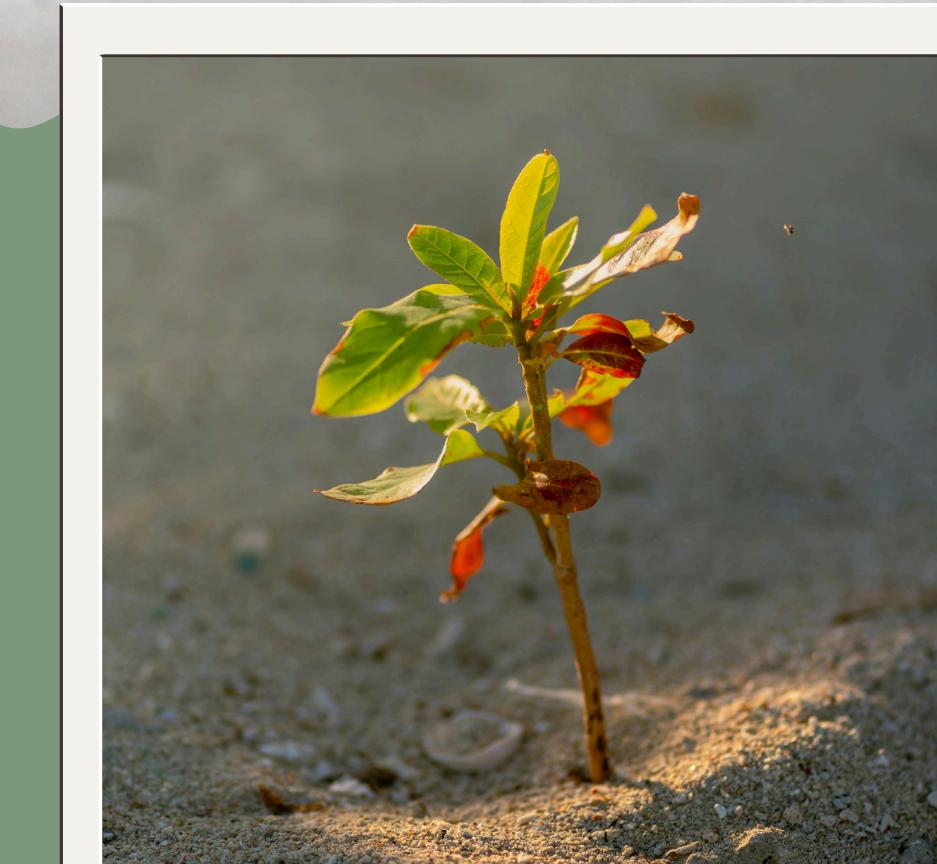
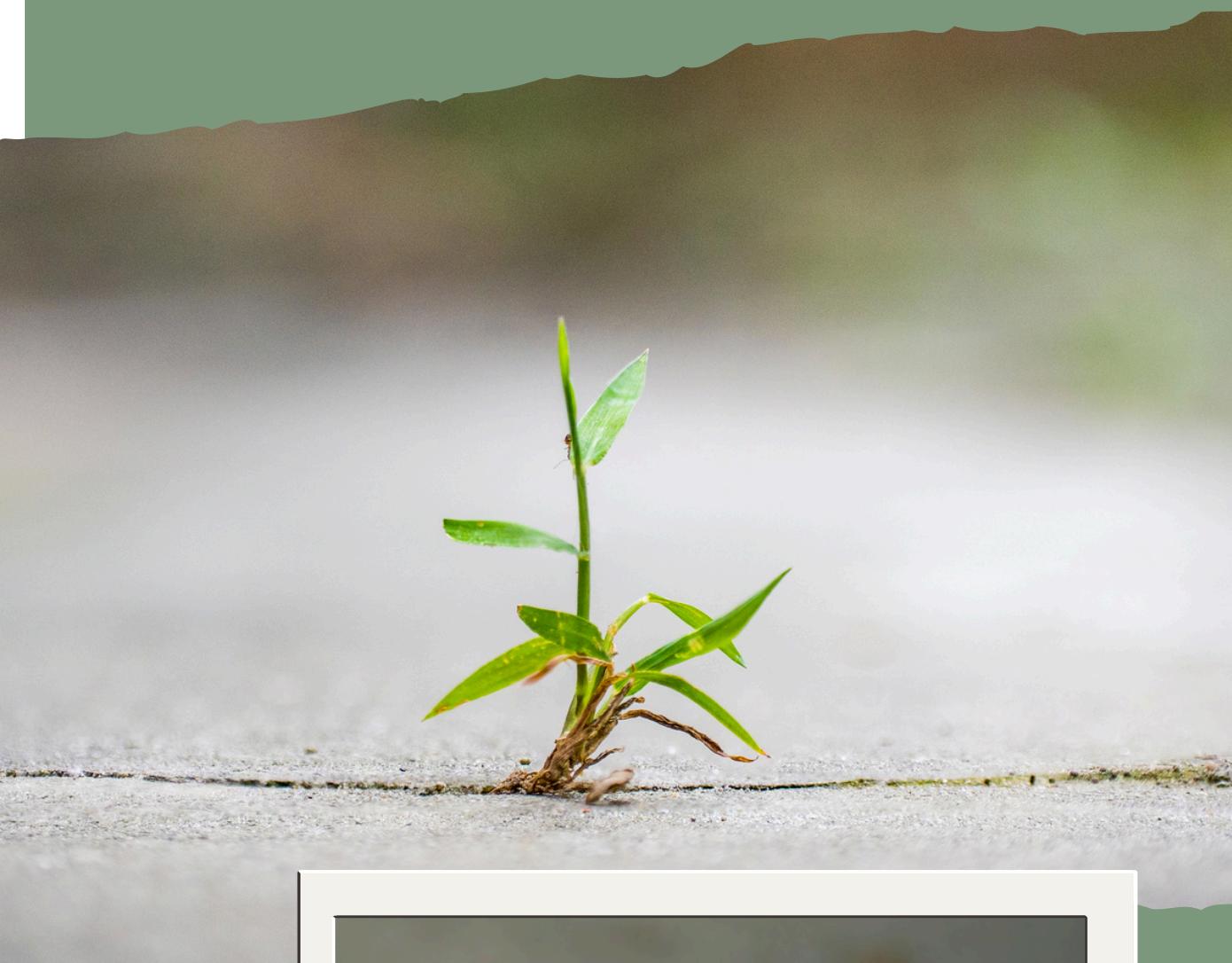
Caso de conflicto individual/ interpersonal

En un grupo de trabajo escolar, Cristina y Antonio discuten constantemente. Ana siente que Diego no cumple con sus tareas y que siempre entrega su parte a última hora. Diego, por su parte, piensa que Ana es demasiado exigente y no toma en cuenta sus otras responsabilidades. La tensión afecta el ambiente del grupo y retrasa el proyecto. El conflicto es interpersonal porque surge entre dos personas y se refleja en su relación directa.

La docente interviene y realiza una breve mediación. Cada uno expresa su perspectiva sin interrupciones. Ana reconoce que su tono puede sonar controlador y Diego admite que no ha organizado bien su tiempo. Juntos establecen acuerdos: dividir el trabajo en tareas más pequeñas, establecer fechas intermedias y comunicarse por un grupo común. También acuerdan revisiones breves con la docente para asegurar el avance. La colaboración mejora y el proyecto avanza de manera equilibrada.

Conflicto Grupal en el Centro Educativo

Un análisis profundo desde una perspectiva pedagógica, emocional y organizacional.



¿Qué es el conflicto grupal?

- Surge entre dos o más grupos dentro del centro educativo.
- Implica tensiones colectivas, no individuales.
- Se relaciona con identidades de grupo, liderazgo, comunicación y clima emocional.

CAUSAS PRINCIPALES

- Falta de cohesión: ausencia de unidad y metas compartidas.
- Problemas de comunicación: rumores, mensajes ambiguos, falta de claridad.
- Competencia por recursos: carga laboral, espacios, materiales.
- Liderazgos negativos o pasivos que generan polarización.
- Subgrupos enfrentados (“nosotros vs. ellos”).



MANIFESTACIONES

- Tensiones en reuniones y trabajo colaborativo.
- Sabotaje pasivo y resistencia al cambio.
- Rumores y división interna.
- Clima escolar deteriorado y menor motivación docente.
- Los estudiantes perciben y replican el conflicto.



Consecuencias

Falta de coherencia pedagógica.
Disminución del rendimiento institucional.
Estrés y desgaste emocional del personal.
Resistencia a proyectos o innovaciones.
Debilitamiento del clima escolar y de la convivencia.



ESTRATEGIAS DE SOLUCIÓN

- Comunicación clara y canales formales.
- Mediación grupal y acuerdos colectivos.
- Roles definidos y responsabilidades equitativas.
- Liderazgo democrático y distribuido.
- Actividades para reforzar cohesión y pertenencia.



SITUACIÓN DEL CONFLICTO

Caso: "Choque entre el Equipo de Orientación y el Comité de Disciplina"

Contexto:

En el Colegio Miravalles, ambas áreas deben atender casos de convivencia estudiantil. Sin embargo, sus enfoques son muy diferentes.

Inicio del conflicto:

- Orientación propone enfoques restaurativos, círculos de diálogo y acompañamiento emocional.
- Disciplina aplica sanciones estrictas y protocolos rígidos.

Esto genera choques constantes sobre cómo abordar los incidentes con los estudiantes.

Desarrollo del conflicto:

- Cada equipo critica públicamente el enfoque del otro.
- Orientación acusa al Comité de "ser demasiado punitivo".
- Disciplina afirma que Orientación "es demasiado permisiva".
- Los estudiantes reciben mensajes contradictorios.
- Las familias se quejan de falta de coherencia institucional.

Consecuencia:

La institución queda dividida, el clima escolar se tensiona y los casos de convivencia se vuelven más complejos por la falta de coordinación.



Resolución del conflicto

Estrategias acordadas para solucionar la tensión

- 01 Reunión de mediación institucional
- 02 Definición de un protocolo unificado
- 03 Trabajo colaborativo semanal
- 04 Capacitación conjunta
- 05 Acuerdo de comunicación profesional

Conflicto institucional

Discrepancia entre actores o estructuras de un organización que afectan el colectivo.

Ambito educativo: sucede entre actores como docentes, administrativos, directivos, estudiantes y la comunidad.



Factores que alimentan el conflicto

01

Estructurales

- Falta de claridad en funciones
- Procesos administrativos poco definidos
- Deficiencia en la distribución de los recursos

02

Comunicativos

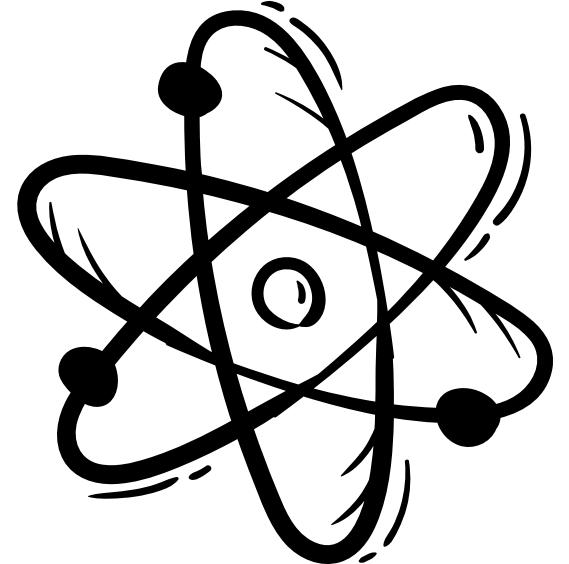
- Canales de comunicación ineficientes
- Falta de espacios para retroalimentación

03

Organizacionales

- Liderazgos ausentes
- Desacuerdos en toma de decisiones
- Cambios bruscos

Factores que alimentan el conflicto



04

Humanos

- Diferencias
- Rivalidades, favoritismos
- Sobre carga laboral

05

Pedagógicos

- Ausencia de una visión común
- Conflictos por metodologías
- Falta de formación continua

06

Externos

- Presiones de familias, comunidad o autoridades
- Cambios en políticas
- Recursos financieros

Estrategias institucionales

- 01 Estrategias para factores humanos
- 02 Estrategias para factores pedagógicos
- 03 Estrategias para factores externos



Caso institucional

Caso: “Conflicto por la presión externa de familias y falta de visión pedagógica común”

Situación:

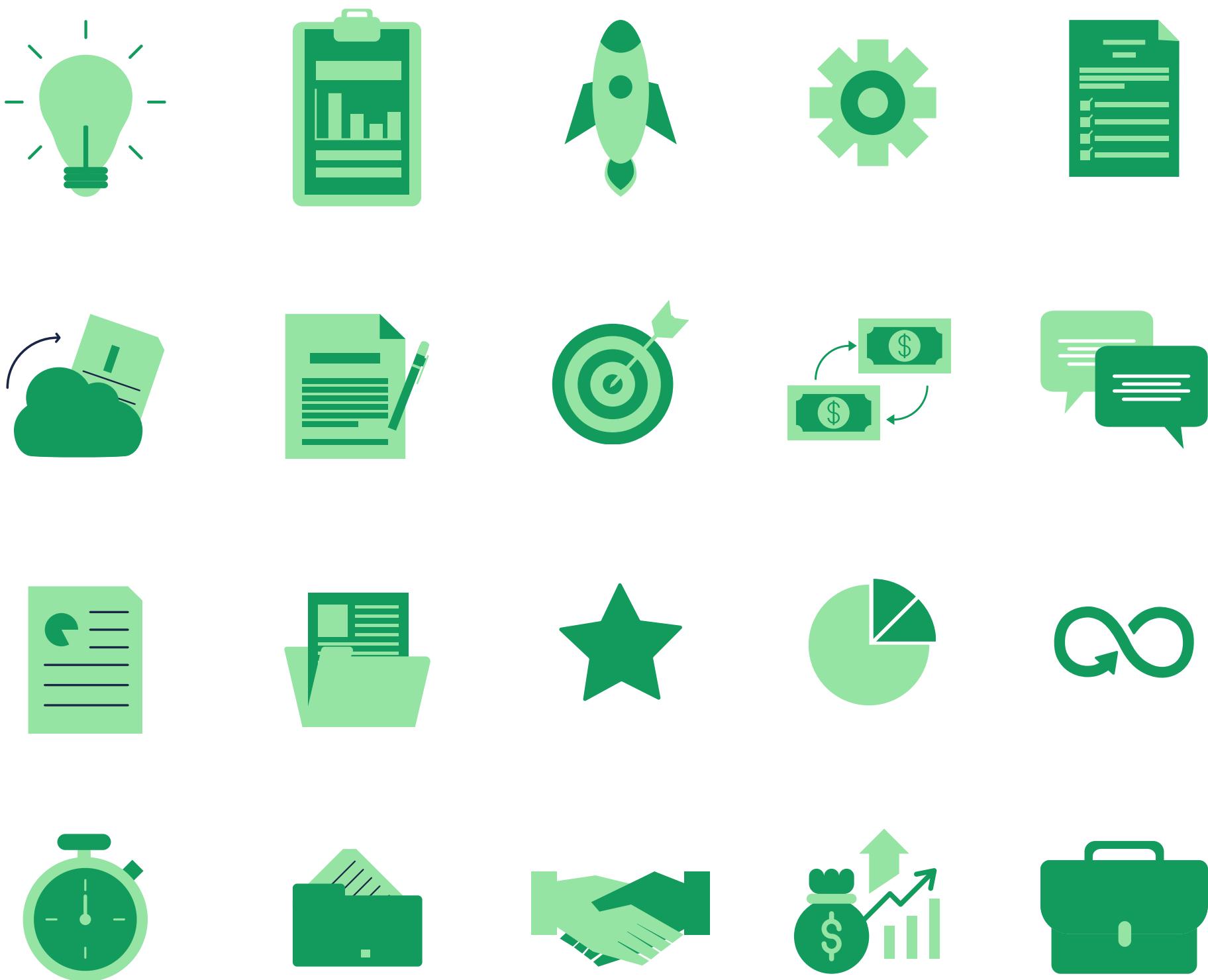
En el Colegio Horizonte, las familias exigen más tareas y evaluaciones tradicionales, mientras que el equipo docente impulsa una metodología basada en proyectos y aprendizaje activo.

Los departamentos no se ponen de acuerdo entre sí.

La dirección, presionada por las familias, comienza a dar directrices contradictorias.

Consecuencias:

- Docentes divididos: unos quieren volver al modo tradicional, otros defienden los proyectos.
- Las familias reciben mensajes opuestos según el docente.
- La dirección pierde credibilidad por decisiones inconsistentes.
- El clima escolar se torna tenso y confuso.



Solución aplicada

1. Mesa institucional tripartita

2. Definición de una visión pedagógica única

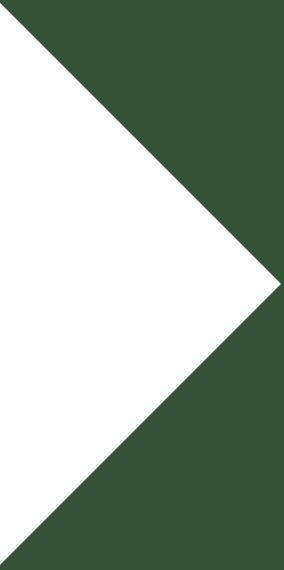
3. Comunicación externa coordinada

4. Formación docente

5. Seguimiento mensual

Resultado esperado:

- Se reduce la presión externa.
- La institución recupera coherencia interna.
- Las familias se sienten informadas.
- Se fortalece la cultura institucional y se previenen nuevos conflictos.



Conclusiones y cierre

- El conflicto individual en el ámbito educativo surge de factores emocionales, cognitivos y relacionales que pueden afectar el desarrollo personal y el clima escolar. Sus causas abarcan percepciones subjetivas, fallas comunicativas, presiones externas y diferencias de carácter, lo que puede desencadenar consecuencias desde distintos ámbitos. Cuando se gestionan adecuadamente, estos conflictos pueden convertirse en oportunidades formativas que fortalecen habilidades del desarrollo. Conocer estrategias y alternativas asertivas permiten transformar las tensiones en procesos de crecimiento, favoreciendo un entorno educativo más saludable y colaborativo.
- El conflicto grupal refleja tensiones colectivas que nacen de la dinámica, identidad y comunicación entre grupos dentro del centro educativo. Comprenderlo permite intervenir de forma más estratégica para fortalecer la convivencia y el trabajo colaborativo.
- Comprender los elementos activos en el conflicto institucional permite identificar oportunidades de mejora y promover una gestión más coherente, participativa, ética y orientada hacia el bienestar colectivo.

Gracias por
su atención

Referencias bibliográficas

Pollack, J. (2024, agosto 16). 7 Types of Conflicts in Organizations (with Examples). Pollack Peacebuilding Systems.
[https://pollackpeacebuilding.com.translate.goog/blog/types-of-conflicts-in-the-workplace/?
x_tr_sl=en&x_tr_tl=es&x_tr_hl=es&x_tr_pto=sge](https://pollackpeacebuilding.com.translate.goog/blog/types-of-conflicts-in-the-workplace/?x_tr_sl=en&x_tr_tl=es&x_tr_hl=es&x_tr_pto=sge)

Alvarado-Fuquen M. E. (2003). Los conflictos y las formas alternativas de resolución. *Tabula Rasa*, (1), 265–278.
<https://www.redalyc.org/pdf/396/39600114.pdf>

Miraval-Marquez, J.S, Rivera-Muñoz, J.L & Villa-Mendez, J.C. (2025). La resolución de conflictos en la escuela: una revisión sistemática.
Tribunal. Revista en Ciencias de la Educación y Ciencias Jurídicas, (12), 418-483.
<https://revistatribunal.org/index.php/tribunal/article/view/573/1154>

Investigación evaluativa sobre el programa de mediación de conflictos en centros escolares: A propósito de los centros de la Comunidad de Madrid. Revista de Educación, 347, 325–354.
<https://www.educacionyfp.gob.es/revista-de-educacion/numeros-revista-educacion/numeros-anteriores/2008/re347/re347-17.html>

Resolución de conflictos en las escuelas. CEPPACR.
https://www.ceppacr.org/8_Resolucion_de_conflictos_en_las_escuelas.pdf

Convivencia en centros educativos: Investigación evaluativa en mediación y tratamiento de conflictos desde un modelo integrado. ResearchGate.
[Resolución de conflictos en las escuelas. CEPPACR.](https://www.ceppacr.org/8_Resolucion_de_conflictos_en_las_escuelas.pdf)
https://www.ceppacr.org/8_Resolucion_de_conflictos_en_las_escuelas.pdf