



Artículo original

## Competencia resolución de conflictos: pautas teórico-metodológicas para su formación en estudiantes de Sociología

### Conflict resolution competence: theoretical-methodological guidelines for their training in Sociology students

### Competência de resolução de conflitos: diretrizes teórico-metodológicas para sua formação em estudantes de Sociologia

Dayana Rosa Sotomayor Casalís<sup>1</sup>



<http://orcid.org/0000-0001-7535-7707>

Alisvech Águila Carralero<sup>1</sup>



<http://orcid.org/0000-0003-2291-1641>

<sup>1</sup>Universidad de Camagüey "Ignacio Agramonte Loynaz". Cuba.



dayana.sotomayor@reduc.edu.cu,  
alisvech.aguila@reduc.edu.cu

**Recibido:** 08 de agosto 2021.

**Aceptado:** 02 de diciembre 2021.

#### RESUMEN

El artículo expone un resultado de investigación de una tesis de maestría sobre la formación de la competencia resolución de conflictos en estudiantes de la carrera Sociología en Cuba. Su objetivo es identificar pautas teórico-metodológicas para la formación de la competencia resolución de conflictos en estudiantes de Sociología. Se utilizaron métodos del nivel teórico como el análisis-síntesis e inducción-deducción para el acercamiento al tema de las competencias socioemocionales en el ámbito educativo. Se enfatizó en la competencia resolución de conflictos y su formación como aspecto relevante para los estudiantes de la carrera Sociología. Del nivel empírico se utilizó el análisis documental sobre la base legal que soporta la formación del estudiante de la carrera Sociología en Cuba, y las entrevistas grupales a docentes y estudiantes. La identificación de pautas teórico-metodológicas para la formación de la competencia resolución de conflictos en estudiantes de Sociología se resalta como resultado más significativo.

**Palabras clave:** conflicto; competencia resolución de conflictos; estudiantes de Sociología; problema.

#### ABSTRACT

The article presents a research result of a master's thesis on the formation of the conflict resolution competence in students of the Sociology career in Cuba. Its objective is to identify theoretical-methodological guidelines for the formation of conflict resolution competence in Sociology students. Theoretical level methods such as analysis-synthesis and induction-deduction were used for the approach to the subject of socio-emotional competences in the educational field. Emphasis was placed on the conflict resolution competence and its training as a relevant aspect for the students of the Sociology career. From the empirical level, the documentary analysis was used on the

legal basis that supports the formation of the student of the Sociology career in Cuba. Group interviews with teachers and students were also used. The most significant result is the identification of theoretical-methodological guidelines for the formation of conflict resolution competence in Sociology students. The formation of conflict resolution competence in Sociology students is being supported from a socioformative approach.

**Keywords:** conflict; conflict resolution competence; Sociology students; problem.

### RESUMO

O artigo apresenta um resultado de pesquisa de uma dissertação de mestrado sobre a formação da competência de resolução de conflitos em estudantes da carreira de Sociologia em Cuba. Seu objetivo é identificar diretrizes teórico-metodológicas para a formação da competência de resolução de conflitos em estudantes de Sociologia. Métodos de nível teórico como análise-síntese e indução-dedução foram utilizados para abordar o tema das competências socioemocionais no campo educacional. A ênfase foi colocada na competência de resolução de conflitos e sua formação como um aspecto relevante para os alunos da carreira de Sociologia. A partir do nível empírico, utilizou-se a análise documental da base legal que sustenta a formação do aluno da carreira de Sociologia em Cuba, e as entrevistas em grupo com professores e alunos. A identificação de diretrizes teórico-metodológicas para a formação da competência de resolução de conflitos em estudantes de Sociologia destaca-se como o resultado mais significativo.

**Palavras-chave:** conflito; competência de resolução de conflitos; Estudantes de Sociologia; dificuldade.

## INTRODUCCIÓN

Dada la dinámica de los procesos sociales y su notoria complejidad en los momentos actuales, se reconoce a la Sociología como una ciencia social que incide en la interpretación de tales procesos. Además, se encarga del análisis científico de la estructura y el funcionamiento de la sociedad en su expresión general, así como de la población asentada en las diferentes regiones y los procesos por los que atraviesan (Ministerio de Educación Superior, 2018).

La aparición de conflictos de diversa naturaleza forma parte de las interrelaciones que se establecen entre los individuos de cualquier sociedad e incluso entre estos y las instituciones que los representan. Por ende, la resolución de conflictos constituye un elemento de gran importancia para la profesión del sociólogo, cuestión que queda evidenciada, aunque no de forma expresa, entre las funciones fundamentales de estos profesionales y que se registra en el Modelo del Profesional. Entre ellas se connotan algunas como: realizar investigaciones para diagnosticar problemas sociales que afectan a individuos, comunidades e instituciones; elaborar formas de intervención que contribuyan a transformar los problemas detectados; promover cambios en los mecanismos de aprehensión y vías de solución de los problemas sociales que afectan a los individuos, familias e instituciones (Ministerio de Educación Superior, 2018).

Autores como Sotomayor y Aguila (2021); Padilla y López (2021); Mórtigo y Rincón (2018); Peribáñez (2016); Monzonís (2015); De Souza (2012); Bisquerra (2009); entre otros, han sostenido la importancia del estudio de la competencia resolución de conflictos y su formación. En sus obras destaca la diversidad de criterios en torno a la denominación de dicha competencia y se realizan escasas propuestas en el orden pedagógico para contribuir a su formación.

En la bibliografía acreditada sobre el tema no fue posible identificar una definición de competencia resolución de conflictos contextualizada al actuar profesional del sociólogo. Tampoco se aprecia claridad sobre los aspectos medulares para su formación en estudiantes de la carrera de Sociología en Cuba, que involucren los conocimientos, las habilidades, las actitudes y los valores esenciales en la resolución de conflictos. Desde esta perspectiva, se enfatiza la necesidad de identificar pautas teórico-metodológicas que permitan sustentar la formación de la competencia resolución de conflictos en los estudiantes de Sociología.

## MATERIALES Y MÉTODOS

Para la realización del trabajo se aplicaron métodos del nivel teórico como: el análisis-síntesis e inducción-deducción, que permitieron la valoración de diferentes aspectos asociados al tema de las competencias socioemocionales en el ámbito educativo y a la competencia resolución de conflictos y su formación en los predios de la carrera Sociología. La revisión de la obra de varios autores cubanos y foráneos, acreditados en el tema de las competencias socioemocionales, permitió la valoración de las definiciones: problema, conflicto y sus tipologías, competencia resolución de conflictos, entre otras. Estos métodos del nivel teórico permitieron la realización de razonamientos, comparaciones, inferencias y generalizaciones para identificar pautas teórico-metodológicas que permiten sustentar la formación de la competencia resolución de conflictos en estudiantes de Sociología. También se utilizaron en la concreción y expresión de las conclusiones del trabajo.

Del nivel empírico se utilizó el análisis documental sobre la base legal que soporta la formación de los estudiantes de la carrera Sociología en Cuba. Se exploraron

documentos como el Modelo del profesional y los Planes de estudio D y E, programas de disciplinas y asignaturas, con la idea de determinar los presupuestos que la sustentan.

También se realizaron entrevistas grupales a docentes y estudiantes, las cuales facilitaron la recolección de información sobre las vías existentes para la formación de la competencia objeto de estudio. Para la puesta en práctica de las mismas se identificó una muestra de 10 docentes y 18 estudiantes, que pertenecen a los grupos de tercero a sexto años de la carrera Sociología de la Universidad "Ignacio Agramonte y Loynaz", de Camagüey.

## RESULTADOS

La valoración realizada a la obra de los diversos estudiosos de la competencia resolución de conflictos permitió connotar que existe acuerdo en reconocer que su formación constituye un proceso que debe ser guiado y sustentado en el tratamiento integrado a las categorías conocimientos, habilidades, actitudes y valores. La puesta en práctica de tales categorías se evidencia en las actuaciones integrales que inician desde la detección del conflicto hasta la aportación de posibles soluciones. Se vinculan al afrontamiento de los conflictos mediante la selección adecuada de estrategias para el manejo de las emociones. Sin embargo, no se aprecia en tales obras una descripción de cómo puede formarse tal competencia, así como tampoco se precisan cuáles serían los conocimientos, habilidades, actitudes y valores involucrados específicamente en la formación de la competencia en estudio.

El análisis que se realizó a la base legal que soporta la formación de los estudiantes de la carrera de Sociología en Cuba, particularmente el Modelo del profesional y los Planes de estudios D (Ministerio de Educación Superior, 2008) y E (Ministerio de Educación Superior, 2018), así como de los

programas de disciplinas y asignaturas, develó que:

- Actualmente la concepción del modelo de este profesional, así como su formación académica en general, pondera el desarrollo de las habilidades y el currículo no está diseñado por competencias.
- La competencia resolución de conflictos no se reconoce en los documentos rectores de la carrera Sociología como una competencia a formar. Aparecen expresiones afines en el objeto de trabajo, esferas, campo y modos de actuación, pero no es posible identificarlas como vínculos directos a la estructura de esta competencia.
- El diagnóstico, pronóstico y el análisis de los problemas sociales continúan marcando campos de acción importantes en el desempeño exitoso del sociólogo; sin embargo, no están claras las cuestiones emocionales que desde el proceso formativo necesita este profesional para evitar/prevenir, manejar/gestionar y resolver los conflictos sociales.
- No se identifican con claridad los conocimientos, habilidades, actitudes y valores que pueden ser reconocidos como parte de la estructura de la competencia resolución de conflictos en los estudiantes de esta carrera. Sin embargo, se considera que valores tales como: sentido de identidad y compromiso profesional, político, social y ético, objetividad científica, honestidad, sensibilidad ante las problemáticas sociales, responsabilidad, respeto por el espacio profesional y sus instituciones, humanismo, que aparecen en el modelo del profesional, puedan ser tenidos en cuenta.
- Derivadas del objetivo general del proceso formativo de la carrera se identifican entre las habilidades profesionales: pronosticar la evolución de los hechos y problemas sociales estudiados y proponer soluciones y estrategias de desarrollo a la ocurrencia de los hechos sociales y problemas bajo estudio. Ambas habilidades introducen aspectos significativos de la prevención y resolución de conflictos, pero no se precisan las vías para lograrlo desde el componente emocional.
- Se explicitan los objetivos por años académicos de manera integrada, pero no se aprecia el componente emocional referido a comprender, regular y expresar de forma adecuada las emociones propias o ajenas ante conflictos asociados o no al ejercicio de la profesión.
- Los programas de las disciplinas no presentan con claridad los aspectos teóricos y metodológicos que pudieran contribuir a la formación de la competencia resolución de conflictos.
- Dentro de las disciplinas básicas, la Psicología Social aborda el estudio de las actitudes y el proceso de la comunicación como temas de interés para el manejo de los conflictos. Sin embargo, no se identifica un sistema de habilidades dirigido al reconocimiento del actuar del estudiante para la resolución de conflictos, asociados o no al ejercicio de la profesión.
- El sistema de conocimientos de la asignatura Historia y Crítica a las Teorías Sociológicas III incluye el estudio del desarrollo de la Teoría del conflicto y algunos de sus principales exponentes. No obstante, el sistema de habilidades enfatiza en la interpretación crítica de las obras, no en la actuación del estudiante para la resolución de conflictos en el ámbito profesional, social e interpersonal.

Las entrevistas grupales realizadas con los estudiantes y docentes de la carrera permitieron develar el reconocimiento hacia la formación de conocimientos, habilidades, actitudes y valores que, de forma integrada, pueden contribuir a la resolución de los conflictos asociados al desempeño de los sociólogos. Los estudiantes y docentes enfatizaron en la necesidad de precisiones teóricas y metodológicas que atañen al qué y cómo de la formación de estos componentes de la competencia resolución de conflictos.

Particularmente, respecto a los conocimientos necesarios para la resolución de conflictos, los estudiantes entrevistados de forma grupal aludieron que presentan desconocimiento acerca de conceptos clave como: conflictos, resolución de conflictos, emociones, consenso de grupo, mediación y estrategias de afrontamiento. Los docentes ponderan la necesidad de trabajar lo teórico-metodológico, pues consideran que tanto conocimientos como desarrollo de habilidades y actitudes son esenciales para la resolución de conflictos en la vida cotidiana y en el ejercicio profesional de los sociólogos. Los docentes concuerdan en la carencia de unas pautas que les permitan esclarecer los sustentos esenciales de la formación de la competencia resolución de conflictos en los estudiantes.

El análisis realizado a la bibliografía acreditada sobre el tema, así como a los documentos que rigen el proceso formativo de la carrera y los resultados de las entrevistas grupales a docentes y estudiantes de la carrera Sociología de la Universidad "Ignacio Agramonte Loynaz" permitió identificar las siguientes pautas teórico-metodológicas encaminadas a facilitar la formación de la competencia resolución de conflictos en estudiantes de Sociología:

- Reconocimiento de la formación de la competencia como un proceso que inicia desde la detección del conflicto hasta la aportación de posibles

soluciones, considerando algunas etapas como: prevención, identificación, afrontamiento positivo y negociación.

- Integra conocimientos, habilidades, actitudes y valores que se expresan de forma diversa en cada sujeto, vinculados al afrontamiento de los conflictos mediante la selección adecuada de estrategias para el manejo de las emociones.
- Debe ser contextualizada al desempeño profesional del sociólogo desde una visión activa-interventora y no solo desde su rol como investigador.
- Su formación debe ser dirigida y planificada desde las disciplinas y asignaturas que componen el currículo. Debe tenerse en cuenta el aporte que cada una puede hacer hacia el logro de una actuación integral de los estudiantes enfocada en el desempeño idóneo y el mejoramiento continuo para la resolución de los conflictos.
- Pondera la gestión adecuada de los conflictos desde el afrontamiento de emociones negativas, la comunicación, el crecimiento personal y la generación de estrategias coherentes a las situaciones emocionales a diferentes escalas y esferas de la sociedad.
- Exige una adecuada identificación de los posibles problemas que puedan generarse en los contextos de actuación del sociólogo, que permita la prevención de los conflictos.
- El conflicto se asume como un elemento inherente a las relaciones sociales, que dinamiza la convivencia social y representa una oportunidad para el aprendizaje y el crecimiento emocional. La estructura del conflicto puede estar determinada por las personas, los procesos, el problema y el contexto en que tiene lugar.
- Las estrategias de resolución de conflictos a emplear se asocian a la

negociación, la mediación, el consenso de grupo, entre otras, que procuran favorecer el manejo creativo y flexible de los conflictos, cooperación, el compromiso, el diálogo y la capacidad para resolverlos de manera pacífica, mediante el manejo de las emociones y los sentimientos. Se connotan ideas clave en las estrategias de resolución de conflictos: evitar/prevenir, manejar/gestionar y resolver el conflicto.

- Requiere de una descripción estructural conceptual de la competencia resolución de conflictos, que debería tener en cuenta elementos tales como:

- Conocimientos (distinción entre los términos: problema y conflicto, definición de conflictos, tipología de conflictos en general y los que pueden resultar distintivos para el ejercicio profesional del sociólogo, emociones, consenso de grupo, estrategias de afrontamiento, mediación, vías de solución de conflictos, etcétera).

- Habilidades (deben ponderarse las que contribuyan a evitar/prevenir, manejar/gestionar y resolver los conflictos. Entre ellas se destacan las comunicativas como la escucha y el asertividad, la toma de decisiones, la percepción de estados emocionales inadecuados, y otras más específicas del sociólogo como: pronosticar la evolución de los hechos y problemas sociales estudiados; y proponer alternativas de solución innovadoras basadas en el consenso de los actores, el aprendizaje, el crecimiento personal y grupal, etcétera).

- Actitudes (asociadas a prevenir, manejar y resolver el conflicto).

- Valores (sentido de identidad y compromiso profesional, político, social y ético, objetividad científica, honestidad, sensibilidad ante las problemáticas sociales,

responsabilidad, respeto por el espacio profesional y sus instituciones, pensamiento crítico, creatividad, liderazgo y colaboración).

## DISCUSIÓN

Los sociólogos poseen la importante misión de analizar e interpretar la realidad social desde sus dimensiones política, social y económica. Una realidad dinámica y cambiante que presenta situaciones y conflictos diversos a diario. Hoy se remarca la necesidad de un sociólogo que no solo comprenda las teorías que sustentan tales interpretaciones, sino que también sea capaz de identificar los conflictos, su origen y que proponga alternativas para resolverlos.

Los planes de estudio que sustentan la carrera Sociología en Cuba actualmente proveen al estudiante de recursos metodológicos que pueden favorecer la detección e interpretación de los fenómenos sociales más trascendentes para la sociedad en general y para una comunidad en particular. Se enfatiza en el procesamiento de datos con el empleo de programas informáticos que facilitan la detección de regularidades y que describen a la sociedad. Sin embargo, el tratamiento a los conflictos sociales continúa siendo un tema pendiente. Dada la naturaleza difusa de los conflictos sociales no es posible listar o establecer vías únicas para su resolución. Empero, es posible formar competencias socioemocionales para dotar al estudiante de conocimientos, habilidades, actitudes y valores que puedan ponerse en práctica en la elaboración de propuestas de intervención adecuadas para la resolución de los conflictos que se identifiquen en la sociedad.

En los estudios de Sotomayor y Águila (2021) se fundamenta la importancia y necesidad de la formación de la competencia resolución de conflictos en los estudiantes de la carrera

Sociología como una de las competencias socioemocionales. Argumentan que debe tenerse en cuenta que el objeto de trabajo fundamental del sociólogo es la sociedad, contentiva del conjunto de relaciones sociales, su naturaleza, organización, estructura y dinámica. Este profesional diagnóstica, con relativa permanencia, los grupos y los actores sociales involucrados y aporta estrategias de prevención y resolución de conflictos que, desde la perspectiva de Mórtigo y Rincón (2018) constituyen esencia para la convivencia, y por ende, deben ser ponderadas dentro de las competencias socioemocionales.

Las autoras del presente artículo consideran que la formación de la competencia resolución de conflictos en el estudiante de Sociología es necesaria y puede contribuir: a un mejor afrontamiento de los conflictos sociales e interpersonales, a potenciar la capacidad para identificar problemas del contexto que requieren una solución o una decisión preventiva, a gestionar situaciones emocionales a diferentes escalas y esferas de la sociedad, entre otras. Todo esto requiere ser trabajado desde el entorno formativo.

La formación de una competencia no debe ser espontánea o casual. Debe ser dirigida y planeada intencionalmente desde el propio proceso de formación. Máxime cuando la propia concepción del diseño del currículo de la carrera de Sociología en Cuba se sostiene en el desarrollo de habilidades. Sin embargo, no es posible afirmar que existe una ausencia total de esta idea en el Plan de Estudios que rige la carrera. El Plan de Estudios E hace referencia a la resolución de los problemas de la profesión a través de la investigación social, en correspondencia con las demandas de la época actual, las necesidades de la sociedad cubana y los avances de la ciencia contemporánea (Ministerio de Educación Superior, 2018).

Se reconocen como principales misiones del sociólogo: proporcionar información acerca de las dinámicas estructurales y funcionales

de la sociedad cubana, inserta en un escenario globalizado y de hegemonía del capital y contribuir al perfeccionamiento de las instituciones, instancias gubernamentales y diversos actores sociales (comunitarios, empresas, colectivos laborales, organizaciones sociales) en las estrategias y políticas de desarrollo social (Ministerio de Educación Superior, 2018).

De lo anterior, se devela la complejidad y la magnitud de los retos que enfrentan los sociólogos para el cumplimiento de las misiones encomendadas por la sociedad cubana actual, en función de anticiparse, prevenir en lo posible y resolver los conflictos sociales. Sin embargo, se solapa el manejo de las emociones que subyacen en cada uno de estos momentos en los que debe intervenir de una u otra forma el sociólogo, y para lo cual debe ser preparado desde el proceso de formación.

El propósito de formar la competencia resolución de conflictos en los estudiantes de Sociología condujo a las autoras a un análisis de la bibliografía especializada sobre el tema de las competencias d encontraron referentes relativos a su formación. Así, se abrazan las ideas de Tobón (2013) en relación con la construcción del concepto de competencias desde la socioformación, que se basa en los aportes del pensamiento complejo y la formación de personas con pensamiento crítico, creatividad, liderazgo, colaboración, responsabilidad, respeto y emprendimiento social y empresarial.

Respecto a las competencias socioemocionales en general y de forma particular a la competencia resolución de conflictos, se encontraron las obras de autores como: Sotomayor y Águila (2021); Padilla y López (2021); Mórtigo y Rincón (2018); Peribáñez (2016); Monzonís (2015); De Souza (2012); Bisquerra (2009); entre otros, que abordan aspectos teóricos muy valiosos para la formación de las competencias socioemocionales y la de resolución de conflictos de forma particular.

También se aprecian las propuestas encaminadas a la resolución de conflictos en el entorno escolar, a través de programas y estrategias. Sin embargo, se detectaron importantes vacíos teóricos relativos a la determinación de aspectos tales como: los conocimientos, las habilidades, actitudes y valores que sustentan la formación la competencia resolución de conflictos; tampoco se encontró la propuesta de algunas pautas teórico-metodológicas que pudieran guiar su formación en el entorno universitario.

De acuerdo con Bisquerra (2009), las competencias socioemocionales sostienen la capacidad para mantener buenas relaciones con otras personas. Es decir, que ellas potencian el dominio de habilidades sociales y de manejo de emociones, la capacidad para una comunicación efectiva, capacidad de gestionar situaciones emocionales en contextos sociales y la prevención y solución de conflictos, entre otras. Esta última se define por este autor como:

(...) capacidad para identificar, anticiparse o afrontar resolutivamente conflictos sociales y problemas interpersonales. Implica identificar situaciones que requieren una solución o decisión preventiva y evaluar riesgos, barreras y recursos. Afrontar los conflictos de forma positiva, aportando soluciones informadas y constructivas. Implica capacidad de negociación considerando la perspectiva y los sentimientos de los demás (Bisquerra, 2009, p. 5).

Las autoras de este artículo concuerdan con el citado autor acerca de que la resolución de conflictos es considerada como una competencia socioemocional y básica para la vida. También se coincide en que se relaciona con la gestión de los conflictos al incluir la

capacidad de prevención y solución; no obstante, consideran que el término "capacidad" resulta limitado para referirse a la competencia. Esta contiene los conocimientos, habilidades, actitudes y valores como saberes integrados.

La competencia resolución de conflictos también es reconocida en la literatura como: habilidades para la resolución de conflictos, prevención y solución de conflictos, solución de conflictos, resolución de problemas, entre otras. Las autoras asumen la denominación de competencia resolución de conflictos debido a que es un término más generalizador, que alude a todo el proceso desde la detección del conflicto hasta la aportación de posibles soluciones, considerando algunas etapas como: prevención, identificación, afrontamiento positivo y negociación. Para ello se debe poner en práctica un conjunto de conocimientos, habilidades, actitudes y valores.

Por otra parte, se reconoce una gran diversidad de opiniones respecto a las categorías resolución de problemas y resolución de conflictos, manejándose ambas como sinónimos en no pocos referentes estudiados. Las autoras de este artículo consideran que esta distinción constituye un aspecto medular para la formación de la competencia resolución de conflictos en los estudiantes de Sociología, por lo que vale la pena explicar brevemente el punto de vista que se tiene.

Un problema puede identificarse a través de una situación que aparece cuando hay desacuerdo entre ideas. Es decir, cuando dos o más ideas se oponen o contradicen. A valoración de las autoras, las partes intervinientes pueden comprender que una de las posturas no es adecuada, pero es posible y necesaria la argumentación para encontrar acuerdo y adoptar una posición que puede ser identificada como solución. El problema, casi siempre, tiene una causa externa, objetiva, por lo que los sentimientos

y emociones no se involucran de la misma manera. Usualmente, los sujetos que interactúan se encuentran abiertos a una comunicación asertiva y a sugerencias. Un problema puede tener varias soluciones (hacer o dejar de hacer).

El problema puede convertirse en un conflicto en el momento en que los sujetos participantes comienzan a involucrarse emocionalmente y este genera un estado de insatisfacción emocional para el sujeto y para los demás. Al involucrarse los sentimientos y emociones, la expresión de los rasgos de la personalidad del sujeto puede verse afectada y el conflicto toma matices únicos. La comunicación entre los involucrados es casi nula o se torna difícil, por lo que usualmente se requiere de la intervención de un tercero, ajeno al conflicto, para ayudar a la solución del mismo.

Las autoras consideran que el empleo de los términos problema y conflicto pueden ser viables, pero deben corresponderse con las características de las situaciones que se generan. Desde esta perspectiva, la experiencia de los sujetos puede ser importante para resolver problemas y/o conflictos, pero resulta innegable el valor de la formación para lidiar desde lo teórico y práctico con ambos conceptos. En la bibliografía revisada se aprecia una distinción entre las categorías competencia resolución de conflictos y competencia resolución de problemas; este último con mayor frecuencia asociado a los estudios de las matemáticas.

Desde una visión general existen múltiples definiciones del término conflicto. Monzonís (2015) considera que el conflicto es un elemento natural en las relaciones humanas y la convivencia, y el motor de la existencia. Considera que este se produce por una incompatibilidad en el comportamiento de las personas o por una contraposición de intereses, cogniciones u objetivos que pueden darse entre personas, grupos, naciones o con uno mismo; y alude que representa una oportunidad para el

aprendizaje. En perspectiva similar, Vinyamata (2015, p. 10) plantea que "la ausencia de paz y de armonía son constantes en la vida de las personas y de las sociedades", por lo que se infiere que los conflictos son frecuentes.

Se coincide con los autores antes mencionados, en tanto consideran que el conflicto puede resultar positivo o negativo según la forma en que se gestione. Los conflictos pueden incentivar el desarrollo de estrategias y herramientas que favorecen su manejo creativo y flexible al considerarlos oportunidades para cambiar, crecer y aprender a convivir con los demás. Desde esta mirada se puede incidir en el desarrollo de la sociedad, siempre que el sujeto (que es parte del conflicto o que por acuerdo de las partes sea involucrado en el asunto) maneje una adecuada actitud para el afrontamiento pacífico. También es posible el fomento de una comunicación asertiva, el manejo de las emociones y los sentimientos. Todo lo que puede contribuir al enriquecimiento mutuo entre las personas.

Según Vinyamata (2015), los conflictos no suelen fundamentarse en la diferencia de criterios, de intereses, sino en errores de método en la gestión de las tensiones y de la convivencia, relacionados con la manera de comprender la vida y el mundo. En su obra, este autor pondera el concepto de "gestión de conflictos" a modo de la intervención ante este. Resulta interesante esta perspectiva pues, sin dudas, un adecuado manejo del conflicto podría contribuir a su rápida solución. Sin embargo, la gestión de conflictos implica un grupo de conocimientos y habilidades que no se definen con claridad en la bibliografía que aborda el tema.

Respecto a las corrientes o enfoques para definir el conflicto, Monzonís (2015) identifica tres enfoques fundamentales: el tradicional, que lo entiende como un fenómeno negativo que implica violencia, destrucción e irracionalidad y por sus consecuencias negativas se debe evitar; el enfoque de las

relaciones humanas, que lo considera como un proceso natural e inevitable, que se debe aceptar como elemento beneficioso para el desempeño de las personas y los grupos; y el enfoque interactivo, que acepta el conflicto como algo natural. Este último considera que es conveniente fomentar el conflicto en un grado manejable para que incentive la creatividad, la reflexión, la toma de decisiones eficientes, el trabajo en equipo, la disposición al cambio y el establecimiento de metas ambiciosas y alcanzables para contribuir al sentido de logro. Esta autora valora el conflicto escolar como una situación óptima para implicar al grupo en su resolución:

(...) hemos de procurar, desde el marco escolar, que el alumnado adquiera estrategias de resolución pacífica de los conflictos. Dominar habilidades en resolución de conflictos que posibiliten la convivencia pacífica y eviten la violencia supondrá mejoras en las relaciones sociales, influirá en las tareas educativas, facilitará los procesos de colaboración y cooperación y contribuirá al aprendizaje del alumno. (Monzonís, 2015, p. 201)

Otro punto de vista es defendido por De Souza (2012), quien clasifica los conflictos en sociales e interpersonales, en correspondencia con las teorías elaboradas por diversos autores:

Cuando el conflicto concierne a estructuras y organizaciones y opone grupos o categorías de actores sociales, pero igualmente cuando divide individuos entre ellos en grupos o en instituciones, o cuando individuos entre ellos mismos obstaculizan el ejercicio de sus

papeles y su status cuestionando su jerarquía y posición, el conflicto es social. Un conflicto social expresa por tanto una pluralidad de conflictos que se superponen en diversos sectores de interacciones categorizadoras, grupales o individuales. La intensidad del conflicto crece en función de la relación de fuerza entre grupos de presión, los intereses defendidos y los poderes cuestionados (p. 59).

Desde este ángulo, el conflicto social se enmarca en la oposición o enfrentamiento entre grupos sociales o entre los miembros de un grupo por competencia, por poder o *status* social. No es necesariamente un factor negativo, ya que puede favorecer la cohesión, la consolidación del grupo y actuar como un factor impulsor del cambio en la sociedad.

Por su parte, los conflictos interpersonales tienen lugar en cualquier esfera de la realidad social; al respecto De Souza (2012) expone:

Allí donde son posibles las relaciones sociales es posible el origen de un conflicto interpersonal. Esta es la razón, por la que actualmente oímos hablar de los conflictos de géneros, de los conflictos laborales, de los conflictos de clase, de los conflictos familiares, de los conflictos generacionales, de los conflictos de religiones, de los conflictos étnicos, de los conflictos de comunidades, de los conflictos de vecinos, de los conflictos educativos, de los conflictos económicos, de los conflictos políticos, de los conflictos amorosos y de los

conflictos entre amigos (p. 57).

Desde este vórtice, las autoras de este artículo ponderan el estudio de los conflictos interpersonales y los sociales en el marco de formación de los estudiantes de Sociología. Coinciden en la necesidad de profundizar también en las vías para afrontar tales conflictos.

De acuerdo con De Souza (2012, p. 105), "la manera en que solucionamos un determinado conflicto interpersonal [...] incidirá sobre nuestro bienestar emocional o a la inversa. Pues cuando logramos solucionar los conflictos correctamente, esto refleja a uno sentirse mejor".

Para llegar a la resolución de conflictos es preciso que se comprenda que no existe una sola alternativa para lograrlo. Usualmente existe más de una vía para llegar a ese nivel. Es criterio de las autoras que, para llegar a la resolución de un conflicto determinado, habrá que tener en cuenta un grupo de aspectos que pueden permitir al implicado, una adecuada selección de las estrategias a implementar para ello. Entre ellos pueden mencionarse algunos como:

- Identificación de las causas que lo originan.
- Sujetos que están involucrados en el conflicto y vínculo entre ellos.
- Características de los sujetos involucrados (edad, sexo, nivel educativo).
- Características del conflicto (tiempo de exposición, contexto en que se genera).
- Disposición para su resolución.

Mientras más detalles se conozcan sobre el conflicto y los sujetos involucrados, mayores posibilidades de éxito se tendrán si se opta por una intervención de tercero. Monzonís (2015, p. 201) alude a estos elementos como estructura del conflicto y plantea que esta "es

determinada por las personas, los procesos y el problema".

Teniendo en cuenta la postura anterior, la estructura del conflicto puede estar determinada por las relaciones que se establecen entre las personas y no tanto por las personas en sí. Se considera que las conductas asumidas ante los desacuerdos difieren de un sujeto a otro y pueden derivar o no en conflictos. También las autoras incluyen el contexto como determinante en la resolución de conflictos, atendiendo a que una discordancia puede resolverse con mayor facilidad cuando se produce en privado que cuando tiene lugar en público o ante determinadas personas o circunstancias.

Las actitudes asumidas ante una similar situación conflictiva pueden variar de un sujeto a otro con mucha naturalidad. Las reacciones emocionales y sentimientos involucrados en el conflicto lo matizan. En la literatura consultada se reconocen como respuestas comunes ante una situación conflictiva: la agresividad (los objetivos propios prevalecen y se intentan alcanzar con la violencia); la pasividad (intento de evitar el conflicto favoreciendo los intereses de los demás); la negociación (los intereses ajenos son tan importantes como los propios, ambas partes intentan ajustarse a un compromiso común); y la cooperación (los intereses ajenos se convierten en propios y ambas partes colaboran para conseguirlo). También se connota la existencia de tres respuestas o actitudes clave (evitar/prevenir, manejar/gestionar y resolver el conflicto), que se manifiestan instantáneamente casi siempre desde el mismo inicio del conflicto. La actitud asumida por lo sujetos inmersos en un determinado conflicto no es estática o incambiable. Existe la posibilidad de un cambio de actitud ante la decisión consciente de resolverlo.

La resolución de conflictos involucra un amplio espectro de habilidades tales como: la toma de decisiones, la comunicación

asertiva, la escucha activa, el trabajo en equipo, entre otras. Los sujetos implicados deberán decidir si pueden o desean resolver el conflicto entre ellos o buscar la intervención de un tercero. En este sentido, Monzonís (2015) identifica como las técnicas más extendidas para resolver los conflictos positivamente: la negociación, la mediación y el consenso de grupo. Por lo tanto, los conflictos son clasificados y vistos desde diferentes perspectivas y su significación es otorgada en función del contexto.

Analizados los aspectos anteriores es posible afirmar entonces que en la resolución de conflictos intervienen procesos complejos a escala social e interpersonal. Su mirada desde la perspectiva de competencias connota la necesidad del dominio de un importante sistema de saberes que de forma integrada favorecen la resolución de los conflictos.

En el ámbito formativo, autores como Padilla y López (2021); Peribáñez (2016); Monzonís (2015); Vinyamata (2015), entre otros, realizan propuestas para el tratamiento de los conflictos en el entorno educativo. Peribáñez (2016) destaca que los alumnos aprenden a emplear diversas estrategias emocionales como la regulación emocional, la asertividad, empatía y resolución de conflictos, con el fin de hacer frente a situaciones emocionalmente difíciles, dentro del ámbito escolar y en contextos laborales o personales.

Se coincide con la idea de que los estudiantes pueden aprender a implementar estrategias emocionales que les permiten enfrentar situaciones desfavorables en diversos contextos. Se prefiere manejar la categoría resolución de conflictos como una competencia y no solo como una estrategia emocional como la identifica Peribáñez (2016).

De forma tradicional en Cuba, el proceso formativo del estudiante de la carrera de

Sociología ha puesto énfasis en la adquisición de conocimientos y habilidades esenciales para enfrentar y solucionar problemas profesionales. A través de la puesta en práctica de modelos formativos estructurados sobre la base de la preocupación por los contenidos, se ha marcado una adecuada secuenciación y diferenciación de ciclos básicos y profesionales, destinados a garantizar la aprehensión de los modos de actuación profesional. La formación de la competencia resolución de conflictos en estudiantes de Sociología no ha sido considerada hasta la fecha como una meta imprescindible a alcanzar.

La visión sobre el sociólogo se ha quedado detenida en su ejercicio profesional como investigador, como un profesional que domina adecuadamente la metodología de la investigación y conoce cómo aplicar instrumentos científicos, obtener datos e interpretarlos para diagnosticar los procesos sociales que se estudian. Sin embargo, el sociólogo tiene asignada la misión de resolver problemas sociales, problemas que pueden trascender a conflictos en dependencia de cómo se manejen por parte de la sociedad y de las instituciones sociales. Por ende, debe tener preparación suficiente desde su proceso formativo.

Si se pretende formar un sociólogo que pueda resolver los problemas profesionales del contexto con autonomía, independencia cognoscitiva, actitud ética y transformadora, tiene que haber intencionalidad desde su formación universitaria. La formación de la competencia resolución de conflictos en los estudiantes de esta carrera podría dotarlos de los conocimientos, habilidades, valores y actitudes que en calidad de instrumentos le permitan desarrollar su trabajo al egresar de la alta casa de estudios.

Finalmente, a través del estudio realizado, se reconocen las limitaciones en el orden teórico y metodológico para la formación de la competencia resolución de conflictos en

estudiantes de la carrera Sociología en Cuba y se proponen pautas que guíen el accionar de docentes y estudiantes en el logro de este fin.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bisquerra, R. (2009). *Psicopedagogía de las emociones*. Madrid: Síntesis.
- De Souza, L. (2012). *Competencias emocionales y resolución de conflictos interpersonales en el aula*. Barcelona: Universidad Autónoma de Barcelona. Recuperado a partir de <https://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/lbs/ficha.htm>
- Ministerio de Educación Superior. (2008). *Plan de Estudio "D". Carrera Sociología*. La Habana: Universidad de La Habana.
- Ministerio de Educación Superior. (2018). *Plan de Estudio "E". Carrera Sociología*. La Habana: Universidad de La Habana.
- Monzonís, N. (2015). *La Educación Física como elemento de mejora de la Competencia Social Ciudadana. Investigación-acción en torno a la aplicación de un programa de intervención y resolución de conflictos desde el área de Educación Física*. Barcelona: Universidad de Barcelona. Recuperado a partir de <https://www.tesisenred.net/handle/10803/370837>
- Mórtigo, A., & Rincón, D. (2018). Desarrollo de competencias emocionales en el aula de clase: estrategia para la resolución de conflictos. *Revista Boletín Redipe*, 7(2), 104113. Recuperado a partir de <https://revista.redipe.org/index.php/1/article/view/432>
- Padilla, Y., & López, M. (2021). Formación de la competencia solución de conflictos escolares en estudiantes de la carrera Licenciatura en Educación Primaria. *Transformación*, 17(2), 245-256. Recuperado a partir de <https://revistas.reduc.edu.cu/index.php/transformacion/article/view/e3541>
- Peribáñez, M. (2016). Educación Emocional 3.0. In J. L. Soler, L. Aparicio, E. E. O. Díaz, & A. Rodríguez., *Inteligencia Emocional y Bienestar II. Reflexiones, experiencias profesionales e investigaciones* (pp. 140-155). Zaragoza: Ediciones Universidad de San Jorge. Recuperado a partir de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=655308>
- Sotomayor, D.R, & Aguila, A. (2021). Estrategia pedagógica para formar la competencia resolución de conflictos en estudiantes de Sociología. *Mendive, Revista de Educación*, 19(1), 67-85. Recuperado a partir de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S1815-76962021000100067&lng=es&nrm=iso](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1815-76962021000100067&lng=es&nrm=iso)
- Tobón, S. (2013). *Formación integral y competencias: pensamiento complejo, currículo, didáctica y evaluación*. Bogotá: Ecoe. Recuperado a partir de <http://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2016/08/Formacion-integral-y-competencias.pdf>
- Vinyamata, E. (2015). Conflictología. (U. d. Granada, Ed.) *Paz y Conflictos*, 8(1), 9-24. Recuperado a partir de <https://www.redalyc.org/pdf/2050/205039638001.pdf>

**Conflicto de intereses:**

Los autores declaran no tener conflictos de intereses.

**Contribución de los autores:**

Los autores han participado en la redacción del trabajo y análisis de los documentos.



Esta obra está bajo una licencia de Creative Commons Reconocimiento-NoComercial 4.0 Internacional  
Copyright (c) Dayana Rosa Sotomayor Casalís, Alisvech Águila Carralero