



Zona Próxima

ISSN: 1657-2416

[jmizzuno@uninorte.edu.co](mailto:jmizzuno@uninorte.edu.co)

Universidad del Norte

Colombia

Martínez Lirola, María

Hacia una resolución efectiva de conflictos en las aulas universitarias: Ejemplos a través  
del debate cooperativo

Zona Próxima, núm. 24, enero-junio, 2016, pp. 103-114

Universidad del Norte

Barranquilla, Colombia

Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=85346806008>

- Cómo citar el artículo
- Número completo
- Más información del artículo
- Página de la revista en redalyc.org

redalyc.org

Sistema de Información Científica

Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal

Proyecto académico sin fines de lucro, desarrollado bajo la iniciativa de acceso abierto

## Hacia una resolución efectiva de conflictos en las aulas universitarias: Ejemplos a través del debate cooperativo

*Towards an effective solution of conflicts in University classrooms: examples through the cooperative debate*

María Martínez Lirola

zona próxima

Revista del Instituto  
de Estudios en Educación  
Universidad del Norte  
nº 24 enero-junio, 2016  
ISSN 2145-9444 (electrónica)

<http://dx.doi.org/10.14482/zp.22.5832>

zona próxima



SIN OBJECIONES  
GISELA SAVDIE  
<http://www.giselasavdie.com>  
Todas somos muñecas rotas

### MARÍA MARTÍNEZ LIROLA

Doctora en Filología Inglesa, Profesora Titular de la Universidad de Alicante (España). Research Fellow, Department of Linguistics and Modern Languages, University of South Africa (UNISA). [maria.lirola@ua.es](mailto:maria.lirola@ua.es)

**Correspondencia:** Universidad de Alicante, Departamento de Filología Inglesa, Campus de San Vicente del Raspeig, Ap. 99. E-03080 (Alicante), España. Teléfono: 0034 965 909313

FECHA DE RECEPCIÓN: 6 DE ABRIL DE 2016  
FECHA DE ACEPTACIÓN: 21 DE JUNIO DE 2016

<p>La Universidad del siglo XXI debe responder a las demandas de la sociedad por lo que tiene que haber una relación entre lo que se enseña en las aulas y la vida real. Por esta razón, este artículo pretende contribuir al modo en que trabajar con una metodología cooperativa en la Universidad permite al alumnado adquirir competencias sociales como la resolución de conflictos. Se presentará el debate como una actividad cooperativa que fomenta la adquisición de distintas competencias entre las que destacan la comunicación, el liderazgo, la cooperación y la resolución de conflictos. Se expondrán los principales conflictos que se generan en esta actividad; además, se ofrecerán posibilidades de cómo resolver los conflictos de forma que el alumnado los considere como una oportunidad para aprender.</p> <p><b>Palabras claves:</b> aprendizaje cooperativo, competencias sociales, resolución de conflictos, proceso de enseñanza-aprendizaje.</p>	<p>ABSTRACT</p>	<p>RESUMEN</p> <p>The University of the XXI century should give answers to the demands of society and consequently, there should be a relationship between what is taught in the classrooms and real life. For this reason, this article intends to contribute to the way that working with a cooperative methodology at the University allows students acquire social competences such as conflict solving. The debate will be presented as a cooperative activity that highlights the acquisition of different competences such as communication, leadership, cooperation and conflict solving. The different conflicts that took place in this activity will be presented; moreover, different ways to solve the conflicts will also be offered so that students consider conflicts as an opportunity to learn.</p> <p><b>Keywords:</b> cooperative learning, social competences, conflict solving, teaching-learning process.</p>
--	-----------------	---

## INTRODUCCIÓN

Uno de los objetivos fundamentales de la sociedad del siglo XXI ha de ser promover una enseñanza integral que ayude al alumnado a adaptarse a las demandas del mercado laboral. En este sentido, es fundamental no sólo enseñar conocimientos sino también promover el desarrollo de una educación emocional de modo que el alumnado desarrolle distintas facetas como persona. Este tipo de educación lleva consigo el desarrollo de competencias emocionales, en palabras de Bisquerra Alzina (2010, p. 11-12): *“La educación emocional es un proceso educativo, continuo y permanente que pretende potenciar el desarrollo de las competencias emocionales como elemento esencial del desarrollo humano, con objeto de capacitarle para la vida y con la finalidad de aumentar el bienestar personal y social”*<sup>1</sup>.

Con el fin de destacar la necesidad de este tipo de educación, se ha de potenciar el uso de metodologías activas que concedan al alumnado protagonismo mientras aprende y le haga reflexionar sobre la adquisición de distintas competencias, entre las que destaquen las emocionales. De este modo, la enseñanza se centra en el aprendizaje, hecho que lleva consigo un papel activo por parte del alumnado. En palabras de Morales Vallejo (2008, p. 22):

Una enseñanza centrada en el aprendizaje supone para el alumno un papel más activo, un mayor compromiso y responsabilidad por su propio aprendizaje y un enfoque profundo en su estilo de aprendizaje (como, por ejemplo, no utilizar la memoria en vez de la comprensión), pero en definitiva, y a la hora de la verdad, lo que el alumno haga, y su actitud general hacia el

estudio, no va a depender de las orientaciones que vengan de instancias superiores ni de nuestras exhortaciones, sino de nuestras demandas y exigencias, de la tónica de nuestras clases, de las oportunidades de aprendizaje que les presentemos.

Optar por un proceso de enseñanza-aprendizaje basado en competencias lleva consigo que el alumnado “aprende haciendo”, es decir gestiona su propio proceso de enseñanza-aprendizaje y toma conciencia del mismo y de los conocimientos y las competencias que adquiere. Siguiendo a Bisquerra y Pérez (2007, p. 3), una competencia consiste en “[...] la capacidad para movilizar adecuadamente un conjunto de conocimientos, capacidades, habilidades y actitudes necesarias para realizar actividades diversas con un cierto nivel de calidad y eficacia”.

La competencia emocional es la habilidad para regular las emociones de manera efectiva con el objetivo de conseguir un propósito, siguiendo a Tallón y Sikora (2011, p. 40): “Una competencia emocional es una capacidad específica basada en la inteligencia emocional que nos permite interactuar mejor con el mundo”. Aunque las competencias emocionales no son las más estudiadas en la enseñanza universitaria, hay estudios que se centran en la importancia de este tipo de competencias (Armstrong, 2006; Barblett & Maloney, 2010; MacCann, Lipnevich & Roberts, 2012). Tallón y Sikora (2011) dividen las competencias emocionales en personales y sociales, las que a su vez se subdividen en dos categorías menores y subtipos. Dentro de estas competencias se incluyen el auto-control, la honestidad y la integridad, el compromiso, la iniciativa, el optimismo, el liderazgo, la capacidad para resolver conflictos, la colaboración y la cooperación

<sup>1</sup> La cursiva aparece en el texto original.

En este artículo nos vamos a centrar en las competencias sociales; éstas consisten en la habilidad para integrar el pensamiento, el sentimiento y el comportamiento para conseguir objetivos interpersonales y sociales. En concreto, debido a las limitaciones de espacio en este artículo, estudiaremos la resolución de conflictos que se incluye dentro de la construcción de relaciones en la clasificación de Tallón y Sikora (2011). Pretendemos observar qué tipo de conflictos se generan en el aula en una actividad cooperativa y cómo resolverlos.

Optar por una educación emocional permite el desarrollo de competencias emocionales, tanto personales como sociales, que ayuden al alumnado a relacionarse con sus compañeras/os de manera eficaz durante el proceso de enseñanza-aprendizaje. De entre las competencias que se pueden trabajar con este enfoque, nos vamos a centrar en la resolución de conflictos porque se trata de una competencia muy útil que puede ayudar al alumnado tanto en su etapa de estudiante, como en su vida personal y como futuro profesional. Por esta razón, los principales objetivos de este artículo son los siguientes: presentar una actividad cooperativa como el debate con el fin de que el alumnado desarrolle la competencia social de resolución de conflictos y observar los principales conflictos que se observan al llevar a cabo esta actividad en una asignatura de lengua extranjera; también se pretende ofrecer algunas soluciones para resolver los conflictos que se plantean.

## MARCO TEÓRICO

Diseñar una propuesta educativa que sea de utilidad para el alumnado en el mercado laboral nos llevó a optar por una metodología cooperativa en la que se potencia el trabajo en equipo y la discusión de distintas ideas, a la vez que se

adquieren competencias emocionales. El aprendizaje cooperativo lleva consigo que el alumnado trabaje junto con el fin de lograr una meta común; trabajar con otras personas conlleva la adquisición de competencias emocionales en general y sociales en particular, como por ejemplo la resolución de conflictos o el liderazgo. En este sentido una metodología cooperativa ofrece la oportunidad de crear un buen clima en el aula al respetar las distintas opiniones del alumnado y fomentar en todo momento la interacción (Ghaith, 2002; Johnson & Johnson, 1989; Johnson & Johnson, 2009b; Johnson, Johnson & Smith, 2007; Slavin, 1989; Tsay & Brady, 2010; Wang, 2009).

Los cinco principios fundamentales del aprendizaje cooperativo (Johnson & Johnson, 1994; Johnson, Johnson & Holubec, 1984) son los siguientes: (a) interdependencia positiva; (b) interacción promotora; (c) responsabilidad individual; (d) habilidades interpersonales y de pequeños grupos; y (e) procesamiento grupal. Estos principios contribuyen a que el alumnado sea activo durante todo el proceso de enseñanza-aprendizaje y a que además de adquirir conocimientos adquiera competencias que le serán de utilidad en el futuro como profesionales.

Varios estudios sobre el aprendizaje cooperativo se centran en observar cómo las actividades cooperativas que se describen integran los distintos principios de dicho tipo de aprendizaje mencionados en el párrafo anterior (Adams & Hamm, 1994; Johnson & Johnson, 2004; Johnson, Johnson & Smith, 2007; Shimazoe & Aldrich, 2010). Otros estudios analizan las diferencias entre el aprendizaje cooperativo y la enseñanza tradicional con el fin de poner de manifiesto las ventajas del primero (Ahmar & Mahmood, 2010; Barkeley, Cross & Major, 2008; Johnson & Johnson, 1999). Sin embargo, son escasos los estudios en los que se investigan las

relaciones entre las actividades cooperativas y la adquisición de competencias emocionales en general y sociales en particular, en la enseñanza universitaria (Farh, Seo & Tesluk, 2012; Martínez Lirola, 2013), de ahí que este artículo pretenda ser una contribución en ese sentido.

Las actividades que promueven la cooperación permiten discutir con los demás, comparar y contrastar las propias ideas, y contribuir de manera activa al aprendizaje de modo que el alumnado se convierte en sujeto generador del mismo (Martínez Lirola, 2013). En este sentido, es fundamental destacar que el aprendizaje cooperativo lleva consigo que el diálogo sea la base de los aprendizajes. Con este tipo de aprendizaje, el alumnado asume el protagonismo de su aprendizaje y aprende de manera activa y progresiva, en palabras de Prieto Navarro (2007, p. 10):

[...] la cooperación implica aprender conjuntamente para lograr metas compartidas. En las actividades cooperativas, los estudiantes buscan su propio beneficio, pero también el de los otros miembros del grupo. Con tal finalidad trabajan coordinadamente para maximizar su propio aprendizaje y el de sus compañeros. Aprender uno mismo y asegurarse de que los demás también lo hacen es la esencia de este tipo de experiencias de aprendizaje grupal.

Trabajar de forma cooperativa favorece que el alumnado tome conciencia de sus propias emociones al tener que tomar decisiones, negociar, gestionar conflictos en los grupos, desarrollar la capacidad crítica, entre otras. Nuestra experiencia llevando a cabo actividades cooperativas en la enseñanza universitaria nos ha hecho tomar conciencia de que la cooperación lleva consigo conflictos que han de resolverse en los grupos de trabajo (Johnson & Johnson, 2009a).

Se entra en conflicto cuando se discrepa, cuando no se está de acuerdo, es decir, definimos el conflicto como una situación de desacuerdo, entre dos o más personas, en las que cada una de las partes tiene intereses o posiciones contrapuestas. Entendemos el conflicto como algo beneficioso siempre que sirva para potenciar las habilidades sociales en general y el diálogo en particular (Bermejo Campos & Fernández Batanero, 2010). Por lo tanto, nos aproximamos al conflicto como una oportunidad para el aprendizaje y para poner en práctica competencias sociales, entre las que destacamos la gestión efectiva de los mismos. En este sentido, el conflicto en un entorno cooperativo ofrece la posibilidad de crecer de manera personal y grupal si se le da el enfoque adecuado pues el alumnado tiene que reflexionar y pensar para encontrar soluciones (Buscà Donet, Ruiz Eugenio & Rekalde Rodríguez, 2014; Molina, 2005; Tormos et al., 2003).

Siguiendo a Antolín, Martín-Pérez y Barbá (2012), hay conflictos en los que las partes implicadas tienen diferentes versiones de lo ocurrido por lo que es necesario recurrir al diálogo para lograr una posición intermedia. También hay conflictos por enemistad, a veces porque un/a alumno/a es el líder y al querer imponer su criterio genera este tipo de conflictos.

#### **PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN, PARTICIPANTES, CONTEXTO Y METODOLOGÍA**

Nuestras principales preguntas de investigación con el fin de llevar a cabo este estudio y poder ofrecer algunas soluciones para resolver conflictos en una metodología cooperativa son las siguientes: ¿Qué tipo de conflictos se observan en una actividad cooperativa como el debate? ¿Qué estrategias se pueden emplear para la resolución de conflictos en una metodología cooperativa?



En este artículo nos centraremos en la experiencia llevada a cabo en una asignatura obligatoria de lengua inglesa al diseñar una actividad que permita la adquisición de la competencia social de resolución de conflictos de modo que se pueda poner en práctica la resolución efectiva de los mismos. Optar por una metodología cooperativa permite potenciar la interacción entre el alumnado y entre el alumnado y el profesorado a pesar del alto número de personas matriculadas.

Con respecto a los participantes, el alumnado que llevó a cabo la práctica que proponemos pertenece al Grado en Estudios Ingleses de la Universidad de Alicante, en concreto al tercer curso. Durante el curso académico 2014-2015 hubo 125 personas matriculadas en la asignatura obligatoria Lengua Inglesa V de las cuales 13 obtuvieron una beca Erasmus y estudiaron en otros países europeos. El 85% del alumnado eran mujeres frente al 15% que eran hombres. La edad media de las personas matriculadas en la asignatura está entre 19 y 21 años.

La asignatura Lengua Inglesa V se imparte durante cuatro horas semanales con el fin de que el alumnado desarrolle las distintas destrezas y adquiera un nivel C1. Una de las horas se dedica a trabajar aspectos relacionados con la escritura académica (aspectos cohesivos, tipos de textos, vocabulario, etc.). Una vez por semana se trabajan aspectos gramaticales mediante la realización de ejercicios. Además, dos de las horas se dedican a la destreza oral por medio de la realización de una presentación oral cooperativa que cada grupo presenta una vez por semana y la organización y participación en un debate cooperativo semanal, sobre el mismo tema de la presentación oral. Se pidió al alumnado que los temas de ambas actividades fueran sociales para potenciar la relación entre lo que se aprende en las aulas y la vida real.

Con respecto a la metodología, se diseñaron distintas actividades cooperativas durante el cuatrimestre de modo que el alumnado profundizara en los principios del aprendizaje cooperativo; éstos pueden ser de utilidad en el mercado laboral. Debido a las limitaciones de este artículo, vamos a describir sólo el debate cooperativo en el apartado siguiente. En cada actividad la profesora observó los distintos conflictos que se hacían presentes en el aula y diseñó distintas estrategias para resolverlos.

Al final del cuatrimestre se pidió a los estudiantes que completaran una encuesta de manera anónima con el fin de conocer su opinión sobre las distintas competencias sociales que habían adquirido con las distintas actividades trabajadas. Por cuestiones relacionadas con la limitación de espacio en este artículo y por habernos centrado sólo en una competencia social, ofreceremos los resultados de las preguntas que se refieren a la resolución de conflictos.

#### **EL DEBATE COOPERATIVO COMO ACTIVIDAD PARA TRABAJAR EN LA RESOLUCIÓN PACÍFICA DE CONFLICTOS**

Al principio del cuatrimestre la profesora explicó que el debate es una técnica didáctica que permite no sólo practicar las destrezas orales sino también adquirir distintos tipos de competencias como la escucha activa de las distintas opiniones que se expresan, la resolución de conflictos o la expresión de distintas opiniones de manera respetuosa. De este modo, el alumnado tomaba conciencia de que con esta técnica didáctica se pretendía potenciar el empleo de la lengua para desarrollar destrezas relacionadas con hablar en público y defender las ideas personales delante de la clase.

El hecho de que cada semana un grupo tuviera que preparar un debate cooperativo sobre el mismo tema de actualidad que había organizado la presentación oral, ofrecía a cada grupo la oportunidad de potenciar el liderazgo pues de este modo el grupo tenía que controlar el tiempo, gestionar las distintas intervenciones e incentivar a que participaran cuantas más personas mejor de modo que se pudieran contrastar las distintas opiniones, dividir la clase en distintos grupos de modo que se pudiera trabajar con personas distintas en cada sesión. También se trata de una actividad que fomenta la creatividad ya que son varias las técnicas que se pueden emplear para debatir.

Por esta razón, al comienzo del cuatrimestre la profesora explicó algunas técnicas cooperativas que se podían usar en el aula para que los debates fueran efectivos. Así, se evitaba que el alumnado se centrara sólo en hacer preguntas sobre el tema de debate de esa semana. Las técnicas empleadas son fundamentales pues algunas de ellas son más adecuadas para fomentar el pensamiento crítico.

Por ejemplo, se podía dividir la clase en pequeños grupos de entre cinco y seis personas para que se pudieran pensar y discutir las respuestas a varias preguntas; cada grupo tenía que nombrar un líder o lideresa para compartir las respuestas consensuadas con el resto de la clase. La persona que lideraba se podía cambiar en cada pregunta con el fin de que fueran varios los estudiantes que experimentaran el liderazgo. Además, se podía dividir la clase en dos grandes grupos con el fin de que uno de ellos estuviera a favor del tema objeto de debate y el otro grupo estuviera en contra. También puede resultar de utilidad el empleo de algunos juegos cooperativos para que el alumnado hablara en inglés y se divirtiera en el aula.

Una idea clave que se pretendía potenciar en el debate era hacer que el alumnado tomara conciencia de que el modo en que una persona expresa sus ideas y emociones tiene un efecto en cómo se establece la interacción con los demás. En este sentido, se invita al alumnado a comprender los puntos de vista ajenos y se negocian soluciones ante los conflictos que surgen cuando se está en desacuerdo.

## RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En la primera parte de esta sección ofrecemos propuestas para resolver los conflictos que surgieron en los debates cooperativos. En el segundo apartado presentamos los resultados de una breve encuesta que el alumnado contestó de manera anónima al final del curso académico con el fin de observar su opinión sobre los conflictos.

### Experiencia práctica de resolución de conflictos en un entorno cooperativo

Optar por una metodología cooperativa lleva consigo fomentar la participación y el respeto por las diferencias que surjan en la comunicación. El hecho de que el profesorado fomente la interacción en este tipo de metodología en general o en actividades concretas como el debate en particular, lleva consigo que surjan algunos conflictos por distintas razones como las que se presentan a continuación.

El conflicto surge en muchas ocasiones porque el alumnado compite por el liderazgo, competencia fundamental a la hora de construir relaciones en los grupos, por ejemplo a la hora de elegir el tema del debate pues había alumnos/as que querían imponer el tema. En este sentido, la profesora enfatizó que el buen líder es el que escucha los distintos puntos de vista y toma decisiones que benefician a la mayoría, además de optar por la



tolerancia y la inclusión. Por esta razón, es necesario observar la distribución de poder en el aula con el fin de que el liderazgo sea bien entendido.

En otras ocasiones el conflicto surge porque hay diversidad de opiniones en el debate y el alumno/a insiste en llevar la razón dando argumentos que apoyen su punto de vista en lugar de escuchar las opiniones de los demás, antes de continuar debatiendo. Ante esta situación, se apuesta por desarrollar la tolerancia y el respeto a la diversidad de opiniones.

En nuestra opinión, el papel del profesorado es fundamental a la hora de establecer un clima de confianza que permita al alumnado expresarse con libertad en todo momento del proceso de enseñanza-aprendizaje. Esto implica que el profesorado deja a un lado el tradicional papel de fuente de conocimientos para asumir otros papeles, acorde con la metodología activa que se presenta, entre los que destacan el de guía, tutor o *coach*. En este sentido, es fundamental que el profesorado exprese retroalimentación al final de cada debate, de modo que el alumnado tome conciencia de las distintas formas en que se han expresado las opiniones, el modo en que se ha expresado el desacuerdo y las distintas emociones que han aflorado en cada debate.

Además, el hecho de que el profesorado tenga que asumir estos papeles mientras se trabaja con temas de actualidad lleva consigo que no puede centrarse sólo en formarse sobre temas relacionados con su disciplina, en este caso la lengua inglesa, sino que también ha de formarse en competencias sociales, emocionales, en resolución de conflictos, entre otras, de modo que su papel sea efectivo como gestor del proceso de enseñanza-aprendizaje.

En todo momento se potenció la resolución pacífica de los conflictos con la finalidad no sólo de mejorar las relaciones grupales en el aula, sino con el objetivo de que la atmósfera de paz creada en la clase se traslade a la sociedad de modo que se contribuya a eliminar comportamientos violentos en la vida. Las principales estrategias que proponemos para resolver los conflictos son las siguientes: en primer lugar, destacamos la importancia de la escucha activa de modo que se potencia escuchar las distintas opiniones de forma que todo el alumnado pueda expresar su opinión sobre un tema determinado y se presenten distintos puntos de vista que sirvan para generar un debate dinámico.

En segundo lugar, optamos por el diálogo como herramienta que sirve para compartir las distintas opiniones, resolver de forma pacífica los aspectos que generan desacuerdos en los grupos y negociar. Además, una vez que se habían escuchado los distintos puntos de vista, la profesora incidía en la importancia de ver los pros y los contras de las distintas posibilidades que se proponen, con el fin de tomar conciencia de que ni todo es positivo ni todo es negativo en un punto de vista determinado. Dialogar sobre las opiniones diversas que se presentan en el aula contribuye a reducir los prejuicios y a que el alumnado abra su mente ante distintas opiniones que quizás no se había planteado hasta entonces.

La resolución efectiva de conflictos es una competencia que será de gran utilidad en el mercado laboral por su repercusión en la creación de un ambiente pacífico, que permita establecer relaciones sociales cordiales y satisfactorias. La escucha activa, el diálogo y la negociación son claves para crear un ambiente pacífico en todos los ámbitos de la vida.

## Resultados de la encuesta

Al final del cuatrimestre se pidió al alumnado que completara una encuesta anónima relacionada con las distintas competencias sociales que se habían trabajado durante el cuatrimestre en las distintas actividades cooperativas. Debido a las limitaciones de este artículo y a que nos hemos centrado sólo en la resolución de conflictos, sólo ofreceremos los resultados de las preguntas relacionadas con esta competencia.

De acuerdo con las respuestas a la primera pregunta planteada (ver Anexo 1) el 95,7% del alumnado encuestado pone de manifiesto que le parece fundamental que la Universidad sea un lugar en el que se adquieran competencias sociales que después les serán de gran utilidad para el mercado laboral.

La pregunta 2 se planteó para saber si se habían generado conflictos en los grupos; el 50,7% del alumnado encuestado afirma que sí hubo conflictos al trabajar de manera cooperativa, mientras que un 49,3% asegura que no ha registrado conflictos en su equipo de trabajo. De ello se deduce que prácticamente la mitad de los encuestados sí ha tenido que afrontar dificultades derivadas del propio enfoque cooperativo.

En la pregunta 3, se solicitó información sobre la modalidad elegida de cara a solucionar los conflictos derivados del trabajo en grupo en caso de haber respondido afirmativamente a la pregunta anterior. En ese sentido, conviene recordar que, lógicamente, sólo ha proporcionado su apreciación el 50,7% de alumnos/as que sí aludió a tales complicaciones previamente. A este respecto, el 36,3% de los encuestados indicó que resolvió los conflictos hablando en el grupo, el 11,6% recurrió a la profesora para tal fin, el 1,4% optó por no hacer nada y un 1,4%

marca la opción "otros" con respuestas como que eligieron anticiparse a los problemas, organizarse entre sí o actuar sobre la marcha según fuera evolucionando la situación.

El 49,3% restante aseguró no haber registrado complicaciones, de modo que no ofrece ninguna aportación adicional en este caso. Por consiguiente, da la impresión de que resolver los conflictos en el seno del propio equipo de trabajo constituye la iniciativa mayoritaria, probablemente al igual que se espera en la esfera laboral por parte de profesionales experimentados y con cierto grado de madurez personal.

Finalmente, en la pregunta 4, el 95,6% de los encuestados sí concibe los conflictos en positivo en tanto que los consideran punto de partida para aprender a trabajar competencias socio-emocionales, mientras que el 4,4% restante los perciben con carácter negativo. De cualquier manera, llama la atención que la mayoría del alumnado ponga de manifiesto lo positivo que puede conllevar la resolución de conflictos dentro de un grupo, pues es evidente que sus obligaciones profesionales entrañarán en el futuro la necesidad de aprender a solventar diferencias a la hora de afrontar el trabajo en equipo.

## CONCLUSIONES

El debate cooperativo es una actividad que fomenta la interacción de todo el alumnado pues se trata de una práctica oral que concede protagonismo al alumnado al ofrecer múltiples oportunidades para expresar sus opiniones, discrepar, hacer preguntas al resto de compañeras/os para clarificar aspectos relacionados con el tema de la discusión, etc. La naturaleza social del debate como actividad cooperativa hace que el alumnado desarrolle la empatía, la cooperación y la

comunicación como competencias sociales que le serán de gran utilidad en el mercado laboral.

Al tratarse de una actividad oral sobre distintos temas de actualidad, se fomenta la discusión en todo momento y esto implica que surjan conflictos en algunas ocasiones y por lo tanto, hay que poner en práctica técnicas que permitan solucionarlos de manera activa. Así, se potencia el desarrollo de distintas competencias entre las que destacan la comunicación, la escucha activa, el liderazgo y por supuesto, la resolución de conflictos en la que se ha centrado este estudio.

Este artículo ha presentado los principales tipos de conflictos que se observan en el debate cooperativo y ha presentado algunas estrategias para resolverlos con el fin de que se huya del conflicto en el proceso de enseñanza aprendizaje. Tras lo expuesto en este trabajo, es evidente que entendemos el conflicto como una oportunidad para aprender y para potenciar la adquisición de la competencia social que se centra en la solución de los mismos. Presentar los conflictos de esta forma al alumnado le será de gran utilidad en el mercado laboral y en su vida personal.

Los conflictos fueron descendiendo a lo largo del proceso de enseñanza-aprendizaje gracias a que el alumnado iba aprendiendo a resolverlos. En consecuencia, el hecho de que el alumnado aprenda de sus errores y resuelva conflictos mientras aprende es sin duda una muestra de una evaluación formativa efectiva.

Las competencias sociales en general y la resolución de conflictos en particular, son competencias importantes y valoradas en el mercado laboral del siglo XXI debido a que lo común es trabajar en equipos en los que las personas tienen distintas personalidades y por lo tanto distintas formas de llevar a cabo las tareas, expresar sus opiniones y

emociones y, en definitiva, de gestionar un trabajo determinado dentro de la carrera profesional.

## REFERENCIAS

- Adams, D. M. & Hamm, M. (1994). *New designs for teaching and learning*. San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Ahmar, Z. & Mahmood, N. (2010). Effects of cooperative learning vs. traditional instruction on prospective teachers' learning experience and achievement. *Journal of Faculty of Educational Sciences*, 43(1), 151-164.
- Antolín, A., Martín-Pérez, G. & Barbá, J. (2012). El aprendizaje cooperativo para la mejora de la socialización y la educación a través del conflicto. *La Peonza, Revista de Educación Física para la Paz*, 7, 3-11.
- Armstrong, M. (2006). *A Handbook of Human Resources Management Practice*. (10 ed.). Londres: Kogan Page.
- Barblett, L. & Maloney, C. (2010). Complexities of assessing social and emotional competence and wellbeing in young children. *Australasian Journal of Early Childhood*, 35(2), 13-18.
- Barkeley, E.F., Cross, K.P. & Major, C.H. (2008). *Técnicas de aprendizaje cooperativo. Manual para el profesorado universitario*. Traducción de Pablo Manzano. Madrid: Ministerio de Educación y Ciencia y Ediciones Morata.
- Bermejo Campos, B. & Fernández Batanero, J.M. (2010). Habilidades sociales y resolución de conflictos en centros docentes de Andalucía (España). *Revista Educación inclusiva*, 3(2), 65-76.
- Bisquerra Alzina, R. (2010). Características generales de la educación emocional. En R. Bisquerra Alzina (Coord.), *La educación emocional en la práctica. Cuadernos de Educación 60* (pp. 11-37). Barcelona: ICE, Universitat de Barcelona.
- Bisquerra, R. & Pèrez, N. (2007). Las competencias emocionales. *Educación XXI*, 10, 61-82.
- Buscà Donet, F., Ruiz Eugenio, L. & Rekalde Rodríguez, I. (2014). Tratamiento del conflicto en las Comunidades de Aprendizaje a través de la educación

- física. *Retos. Nuevas tendencias en Educación Física, Deporte y Recreación*, 25, 156-161.
- Farh, C.I., Seo, M. & Tesluk, P.E. (2012). Emotional intelligence, teamwork effectiveness, and job performance: The moderating role of job context. *Journal of Applied Psychology*, 97(4), 890-900.
- Ghaith, G.M. (2002). The relationship between cooperative learning, perception of social support, and academic achievement. *System*, 30, 263-273.
- Johnson, D.W. & Johnson, R.T. (1989). *Cooperation and Competition: Theory and Research*. Edina, MN: Interaction Book Company.
- Johnson, D. W. & Johnson, R. T. (1994). *Learning together and alone: Cooperative, competitive and individualistic learning*. Massachusetts: Allyn and Bacon.
- Johnson, D.W. & Johnson, R.T. (1999). *Learning together and alone: Cooperative, competitive, and individualistic learning*. (5 ed.). Boston: Allyn and Bacon.
- Johnson, D.W. & Johnson, R.T. (2004). *Assessing students in groups. Promoting group responsibility and individual accountability*. Thousand Oaks, California: Corwin Press.
- Johnson, D.W. & Johnson, R.T. (2009a). Energizing learning: the instructional power of conflict. *Educational Researcher*, 38(1), 37-51.
- Johnson, R.T. & Johnson, D.W. (2009b). *Joining together: group theory and group skills* (10 ed.). Boston: Allyn and Bacon.
- Johnson, D. W., Johnson, R. T. & Holubec, E. J. (1984). *Circles of learning. cooperation in the classroom and school*. Alexandria, V.A.: Association for Supervision and Curriculum Development.
- Johnson, D., Johnson R. & Smith, K. (2007). The state of cooperative learning in post- secondary and professional settings. *Educational Psychology Review*, 19, 15-29.
- MacCann, C. A., Lipnevich, A. & Roberts, R.D. (2012). New directions in assessing emotional competencies from kindergarten to college. *Journal of Psychoeducational Assessment*, 30(4), 315-319.
- Martínez Lirola, M. (2013). Ejemplos de la relación entre el aprendizaje cooperativo y la adquisición de competencias interpersonales en una clase de lengua inglesa. *Encuentro. Revista de investigación e innovación en la clase de idiomas*, 22, 73-83. Disponible en: <http://www.encuentrojournal.org/textos/Martinez%20Lirola.pdf>.
- Molina, F. (2005). Nuevos conflictos sociales y su presencia educativa. Análisis sociológico y reflexiones para la intervención. *Cultura y Educación*, 17(3), 213-223.
- Morales Vallejo, P. (2008). Nuevos roles de profesores y alumnos, nuevas formas de enseñar y de aprender. En L. Prieto Navarro (Coord.), *La enseñanza universitaria centrada en el aprendizaje* (pp. 17-29). Barcelona: Octaedro.
- Prieto Navarro, L. (2007). *El aprendizaje cooperativo*. Madrid: PPC.
- Shimazoe, J. & Aldrich, H. (2010). Group work can be gratifying: Understanding and overcoming resistance to cooperative learning. *College Teaching*, 58, 52-57.
- Slavin, R.E. (1987). Cooperative learning and the cooperative school. *Educational Leadership*, 45(3), 7-13.
- Tallón, R. & Sikora, M. (2011). *Conciencia en acción. Eneagrama, inteligencia emocional y cambio*. Traducción de Nora Steinbrun. Madrid: Alquimia.
- Tormos, A., Armenteros, I., Sanfrancisco, R., Fornés, M., Pascual, C., Merino, M.L. & Ruíz, R.M. (2003). Conflictos cotidianos abordados desde una perspectiva humana y social. *Revista Tándem*, 13, 63-74.
- Tsay, M. & Brady, M. (2010). A case study of cooperative learning and communication pedagogy: Does working in teams make a difference?. *Journal of the Scholarship of Teaching and Learning*, 10(2), 78-89.
- Wang, T.P. (2009). Applying Slavin's Cooperative Learning Techniques to a College EFL Conversation Class. *The Journal of Human Resource and Adult Learning*, 5(1), 112-120.

**Anexo 1. Encuesta para conocer la opinión del alumnado universitario sobre los conflictos.**

1. ¿Te parece importante que en la Universidad se adquirieran competencias sociales además de transmitir conocimientos?

Sí                      No

2. ¿Ha habido conflictos en tu grupo?

Sí                      No

3. En caso afirmativo, ¿cómo los has resuelto?

Hablando en el grupo.

Recurriendo a la profesora.

No he hecho nada.

Otros (especificar)

4. ¿Te parece que los conflictos son una fuente de aprendizaje y te ayudan a trabajar competencias emocionales como la empatía, la tolerancia, etc.?

Sí                      No