

Estrategias de resolución de conflictos en adolescentes: revisión sistemática de la literatura 2020-2025

Conflict resolution strategies in adolescents: systematic review of the literature 2020-2025

Recibido: 16 de diciembre de 2025 | Revisado: 21 de diciembre de 2025 | Aceptado: 27 de diciembre de 2025

Juan Evelio Cruz Neira¹

¹ Universidad César Vallejo. Lima, Perú

Correo: jcruzn@ucvvirtual.edu.pe
<https://orcid.org/0009-0007-3983-4271>

<https://doi.org/10.62428/rcvp2025422060>

Abstract

The aim was to analyze conflict resolution strategies in adolescents based on a review of the literature from the last five years. Document analysis was used as the technique, following the PRISMA guidelines for systematic reviews. Fifteen articles from four databases (Scopus, Ebsco, Dialnet, and Pubmed) were analyzed. The results indicate that conflicts are associated with various variables, the most relevant being emotional competencies, personal development skills, the quality of interpersonal relationships among peers, and the development of rules for coexistence within classrooms. The most commonly used strategies that are effective in conflict management are good treatment, self-efficacy, empathy, and community norms developed by adolescents, while avoidance strategies such as denial and confrontation increase conflicts. The need to develop intervention programs focused on strengthening emotional competencies and social skills in adolescents, as well as the creation of support networks in educational institutions, is discussed.

Keywords: School violence, institutional climate, conflict resolution, strategies.

Resumen

El objetivo fue analizar las estrategias de resolución de conflictos en los adolescentes a partir de la revisión de la literatura de los últimos cinco años. Se empleó como técnica el análisis documental, siguiendo los lineamientos de PRISMA para revisiones sistemáticas. Se analizaron 15 artículos de cuatro bases de datos (Scopus, Ebsco, Dialnet y Pubmed). Los resultados indican que los conflictos están asociados con diversas variables, siendo las más relevantes: las competencias emocionales, habilidades de desarrollo personal, calidad de las relaciones interpersonales entre pares y desarrollo de normas de convivencia dentro de las aulas. Las estrategias más empleadas que tienen efectividad en la gestión del conflicto son el buen trato, autoeficacia, empatía y normas comunitarias elaboradas por los adolescentes; mientras que las estrategias evitativas como la negación y la confrontación incrementan los conflictos. Se discute la necesidad de la elaboración de programas de intervención enfocados en fortalecer las competencias emocionales y habilidades sociales en los adolescentes, así como la creación de redes de apoyo en las instituciones educativas.

Palabras clave: Violencia escolar, clima instituciones, resolución de conflictos, estrategias.



Este artículo es de acceso abierto distribuido bajo los términos y condiciones de la licencia Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International

Introducción

La violencia entre adolescentes es un problema que ha tenido un incremento significativo dentro de las instituciones educativas (Varela et al., 2023; Shukla et al., 2023). Se expresa en comportamientos de amedrentamiento, intimidación, discusiones y algunos casos, se presenta en violencia física (Mukred et al., 2024; Majed et al., 2022; Hammarén, 2022), afectando los derechos de igualdad de los estudiantes y causando problemas en su desempeño académico.

Los problemas relacionados con la violencia escolar han tenido un crecimiento vertiginoso en estos últimos años. Datos de la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO, 2024), indican que la violencia en las escuelas afecta de manera desproporcionada a ciertos grupos en función de su género, orientación sexual, situación socioeconómica, afectando al 40 % de los adolescentes en los recintos educativos. Esta violencia se expresa en conductas como el acoso y las peleas físicas entre compañeros, lo que a su vez afecta la educación de 150 millones de jóvenes de entre 13 y 15 años (Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia [UNICEF], 2019).

En América Latina y el Caribe aproximadamente el 58% de las niñas y los niños en América Latina y el 61% en América del Norte sufrieron abuso físico, sexual o emocional (Organización Panamericana de la Salud [OPS], 2024). A nivel nacional, según la plataforma del Ministerios de Educación (MINEDU, 2022), la violencia ocurrida dentro del ámbito escolar presenta una importante prevalencia, y se expresa en casos de bullying y ciberbullying. La Defensoría del Pueblo en su informe indica que, en el 2024, se han reportaron 1972 casos en 40 ciudades del país. Esta violencia entre los estudiantes suele generarse dentro de las instituciones educativas, entornos cercanos tras el inicio de las clases escolares (Defensoría del Pueblo, 2024).

Del análisis de los problemas relacionados con la violencia entre adolescentes que se genera en las aulas, emerge un constructo psicológico que es la resolución de conflictos (Aguilera-Jiménez et al., 2021). Cuando los adolescentes no tienen adecuada capacidad para resolver conflictos se recurre a la violencia como único medio para la solución de problemas entre pares (Rus et al., 2025; Avivar-Cáceres et al., 2022).

Teóricamente la resolución de conflictos se entiende como la falta de capacidad para establecer consensos entre los adolescentes. Los conflictos violentos se han vuelto cada vez más remotos e interconectados, conectando a personas y lugares de maneras sin precedentes. La multifacética forma en que se presenta exige que los investigadores valoren sus diversos correlatos psicológicos para su comprensión y abordaje (Demmers, 2017). La resolución constructiva generalmente implica comportamientos de resolución de problemas, como aprender sobre las necesidades del otro y pensar proactivamente sobre cómo lidiar con el conflicto (Wang et al., 2020), en este proceso las personas pueden responder al conflicto de manera constructiva o destructiva.

Según García-Raga et al. (2017), el conflicto escolar surge como una manifestación natural de las relaciones humanas, pero requiere ser gestionado con estrategias adecuadas para evitar consecuencias negativas. Tjosvold (1998) destaca que el conflicto no es necesariamente destructivo, sino que puede ser una oportunidad de aprendizaje si se resuelve de manera constructiva. Sin embargo, en muchas instituciones educativas, los estudiantes no cuentan con habilidades sociales suficientes ni con estrategias efectivas de resolución de conflictos, lo cual incrementa los niveles de violencia, bullying y aislamiento social. Por su parte, Avivar-Cáceres et al. (2022) plantea que la paz no se logra simplemente eliminando el conflicto, sino transformando las formas en que se enfrenta. En este sentido, la escuela debe ser un espacio donde se enseñen y practiquen estrategias como la mediación, el diálogo asertivo y la escucha activa, que permitan a los adolescentes resolver sus diferencias de manera pacífica.

Las investigaciones realizadas para comprender el origen de los conflictos y las formas de afrontamiento son diversas. Algunos estudios indican que las habilidades de resolución de conflictos mejoran con la edad. Se ha reportado que la empatía definida como la capacidad de comprender y compartir el estado emocional, promueve la buena comunicación y la gestión eficaz de conflictos en las relaciones estables (De Wied et al., 2007).

En España, Ceballos-Vacas y Rodríguez-Ruiz (2023) analizaron la estrategia de resolución de conflictos entre docentes y estudiantes, se encontró que los estudiantes de forma asidua emplean el estilo Integrador y Evitador del Malestar, por su parte, los docentes emplean técnicas coercitivas (violencia verbal y emocional) y Metas a Corto Plazo. Los alumnos manifiestan soluciones más constructivas ante los conflictos y se subrayan las necesidades formativas del profesorado para mejorar su gestión.

Moreno y Jurado (2022) en España, encontraron que las estrategias de afrontamiento que utilizan los adolescentes son la búsqueda de apoyo social o la evitación del problema, pero que existen diferencias según sexo y edad. En Turquía Dost-Gozkan (2019) se encontró que resolución de problemas fue la estrategia más utilizada en conflictos con un mejor amigo, seguida de la participación en conflictos, el retraimiento y la sumisión. En Canadá, los conflictos en adolescentes se desarrollan por la falta de estrategias de solución, el conflicto se desarrolló en cuanto a intensidad y frecuencia dentro de las interacciones sociales (Marshall et al., 2023).

Según Tanni et al. (2021), indica que los factores asociados con la resolución de conflictos es la paternidad/maternidad, desarrollo de la autoestima, lo que se traduce en menos conflictos familiares. Los padres deben ser conscientes de su compromiso de construir una mejor relación con sus hijos adolescentes, que fortalecerá su autoestima, confianza en sí mismos y su desempeño personal. Las emociones y las cogniciones negativas son responsables de crear una relación perjudicial entre padres e hijos adolescentes.

La revisión de estudios previos, clarifica la importancia de evaluar y proponer estrategias para la resolución de conflictos, recurso esencial que permite abordar de manera organizada y efectiva las diferencias entre personas o grupos, mejorando la comunicación, reduciendo tensiones, y fortaleciendo las relaciones (Dost-Gozkan, 2019; García-Raga et al., 2017). Además, fomenta el trabajo en equipo, impulsa la innovación y contribuye a una toma de decisiones más consciente y colaborativa. Estas acciones no solo resuelven los conflictos presentes, sino que también previenen futuros problemas y promueven un entorno más saludable y productivo.

Sin embargo, a pesar de la creciente literatura sobre la resolución de conflictos, aún persisten vacíos en el conocimiento respecto a las estrategias que resultan más efectivas para generar soluciones simétricas y parsimoniosas en los adolescentes, sobre todo dentro de los contextos educativos. La revisión de estrategias sobre la resolución de conflictos es fundamental para la articulación de mecanismo de intervención, pero también de prevención. Según Santamaría-Villar et al. (2021), la promoción de la competencia social y emocional en los adolescentes es clave para prevenir conflictos y fomentar una cultura de paz. Sin una intervención oportuna desde el ámbito educativo, estos problemas tienden a intensificarse, afectando el clima escolar de los estudiantes.

La adolescencia es una etapa caracterizada por intensos cambios biológicos, emocionales y sociales, lo que genera una mayor propensión a los conflictos interpersonales. El estudio de estrategias de resolución de conflictos es relevante dentro de las instituciones educativas, los adolescentes enfrentan con frecuencia situaciones de conflicto, y no abordarlos adecuadamente, afecta su rendimiento académico, desarrollo emocional y la convivencia escolar.

Por lo expuesto, el objetivo general de esta investigación fue determinar las estrategias que tienen mayor efectividad para la resolución de conflictos en adolescentes, según la literatura científica publicada en los últimos cinco años.

Materiales y métodos

Estrategia de búsqueda

La recuperación de los trabajos se realizó mediante diversas ecuaciones de búsqueda. En primer lugar, se buscaron investigaciones con la ecuación “resolución de conflictos” AND “estrategias de afrontamiento al conflicto” OR “conflictos entre estudiantes”. Y segundo, se incluyeron temas relacionados. “violencia entre las

aulas en adolescentes” OR “Convivencia escolar” “Clima escolar y resolución de conflictos en adolescentes”. Estas estrategias de búsqueda se aplicaron a las cuatro bases de datos en consulta tanto en inglés y español.

Selección de estudios

Esta revisión sistemática se realizó bajo los criterios establecidos por la metodología PRISMA. Se hizo una revisión sobre las estrategias de resolución de conflictos, se consultó cuatro bases de datos de alto impacto. En total se recuperaron 1250 registros de las bases de datos consultadas. De Scopus se recuperaron 400 trabajos, de EBSCO 328, de Dialnet (262) y de Pubmed 217, teniendo la mayor cantidad de trabajos en Scopus y EBSCO.

Criterios de elegibilidad

Criterios de inclusión. Se han incluido todas las investigaciones empíricas publicadas entre los años 2020 a 2025 y que trabajaron con población adolescente. Otro de los criterios de inclusión fue los aspectos metodológicos, es decir investigaciones que consignent diseño, población e instrumentos de recolección de datos. Se han considerado todos los trabajos que están completos a fin de poder acceder a sus resultados. La búsqueda se realizó tanto en idioma inglés y español. Finalmente, se incluyeron todas las investigaciones que analizaron variables asociadas y que describen las estrategias más empleadas para la resolución de los conflictos en adolescentes.

Criterios de exclusión. A fin de realizar un análisis completo de la literatura, se excluyeron todas las investigaciones que habían trabajado con poblaciones que no sean adolescentes, todo estudio que no estuvo dentro de la periodicidad establecida fue excluido. También se excluyeron todos los trabajos que estaban en acceso cerrado y se tenía que hacer algún tipo de pago para suscripción. Finalmente, se han excluido todas las investigaciones de revisión, artículos de conferencias, ensayo y monografías académicas, así como también todos aquellos trabajos incompletos.

Análisis de los datos

Todos los registros recuperados han pasado por diversos criterios establecido por el investigador, siendo los principales la periodicidad, indización en Scopus, documentos de acceso libre y referidas al tema en estudio. Para tal efecto, mediante la consulta bibliográfica se ha recuperado 15 artículos los cuales constituyen la población de estudio. Para una mejor organización de la información, se ha elaborado una matriz en Excel donde se han considerado aspectos relevantes de cada trabajo como el autor, año, país, población, nombre de la revista, resultados y conclusiones. Esto ha facilitado el análisis de los datos y poder responder a los objetivos planteados.

Resultados

La Figura 1, muestra el flujograma del proceso de recuperación de los registros en las diversas bases de datos. También se describen los criterios de exclusión que se ha considerado en cada fase a fin de llegar a la selección de los 15 trabajos que constituyen la muestra de estudio.

En la Tabla 1 se describen los 15 artículos analizados con periodicidad del 2020 al 2025, España y China son los países que han desarrollado mayor investigación sobre las estrategias de resolución de conflictos, durante los años 2021, 2022 y 2023 se han producido mayor cantidad de literatura sobre los conflictos en adolescentes.

Figura 1
Identificación estudios a través de bases de datos y registros

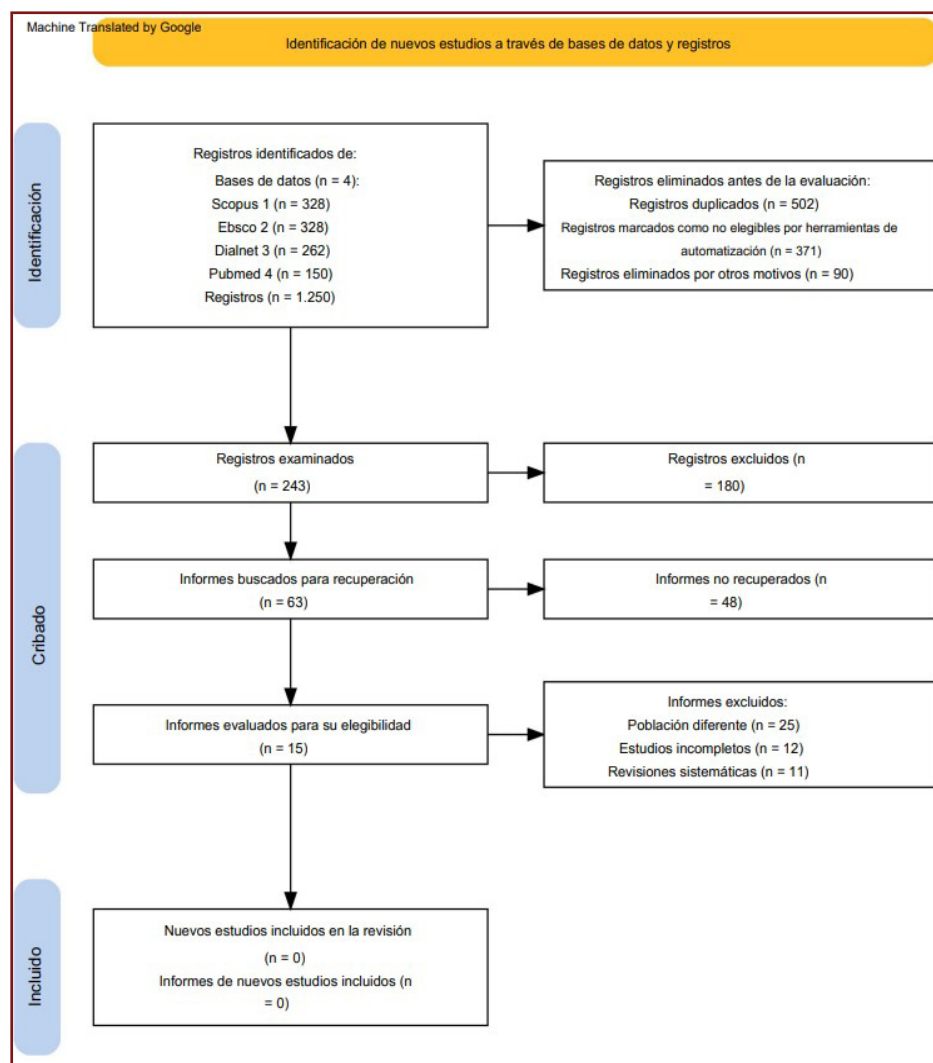


Tabla 1
Matriz de los artículos seleccionados

Nº	Nombre del artículo	Autor	Año	País	Revista	Población	N	Resultados	Conclusión
1	Relaciones de parejas adolescentes y jóvenes con conductas violentas: estrategias de resolución de conflictos	Aguilera et al.	2021	España	Int. J. Medio Ambiente. Res. Salud Publica	Adolescentes Jóvenes	141	Se reflejan discrepancias estadísticamente significativas en la percepción de la violencia entre hombres y mujeres, analizando ambos roles (agresión y victimización).	El uso de la estrategia de implicación negativa en los conflictos, con diferencias significativas en relación con el sexo; son las chicas las que más utilizan esta estrategia, y el alto nivel de acuerdo sobre la frecuencia de resolución de problemas.
2	El papel moderador de las estrategias de resolución de conflictos en los vínculos entre la victimización entre pares y el ajuste psicológico entre los jóvenes.	Wang et al.	2020	China	Journal of Adolescence	Niños	569	Las estrategias de no confrontación y orientadas a la solución de los adolescentes fueron las más empleadas.	Las estrategias de resolución de conflictos orientadas a la solución pueden proteger a los adolescentes victimizados de desarrollar soledad y síntomas depresivos, mientras que las estrategias de no confrontación pueden exacerbar sus sentimientos de soledad.
3	El autosacrificio no es la única forma de practicar la piedad filial para los adolescentes chinos en conflicto con sus padres	Chih-Wen wu et al.	2021	China	Frontiers	Adolescentes	247	Los adolescentes chinos pueden usar estrategias de resolución de conflictos distintas al autosacrificio para practicar la piedad filial.	El conflicto orientado a la función de los adolescentes es un mediador potencial entre la creencia filial y la estrategia de resolución de conflictos.
4	Conflicto en el aula: cómo la inteligencia emocional de los docentes influye en la gestión de conflictos	Valente et al.	2020	Portugal	Frontiers	Docentes	382	Empleo de estrategias más integradoras y de compromiso para la gestión de conflictos, gestionando así los conflictos de forma constructiva	Inclusión de programas de habilidades emocionales en la formación del profesorado para promover su inteligencia emocional y proporcionarles herramientas para gestionar de forma constructiva los conflictos en el aula.
5	Patrones de resolución de conflictos en adolescentes: un análisis descriptivo	Apriyeni et al.	2024	Indonesia	Approach Research and Science	Adolescentes	24	Más de la mitad de los encuestados (54,2%) llevaron a cabo la resolución de conflictos destructivamente.	Los adolescentes todavía utilizan resoluciones destructivas para lidiar con los conflictos en la vida cotidiana.
6	¿Cómo abordan los conflictos profesores y estudiantes? Un análisis de las estrategias y objetivos de resolución de conflictos.	Ceballos Vaca, E., & Rodríguez-Ruiz, B.	2023	España	Revista de Investigación Educativa	Estudiantes	1768	Los alumnos prefieren el estilo Integrador y Evitador del Malestar y se mostró más de acuerdo con Metas a Largo Plazo, mientras que su profesorado se inclinó por técnicas coercitivas (violencia verbal y emocional) y Metas a Corto Plazo.	El alumnado manifiesta soluciones más constructivas ante los conflictos y se subrayan las necesidades formativas del profesorado para mejorar su gestión ante los conflictos y servir de referente para su resolución de forma positiva.

N°	Nombre del artículo	Autor	Año	País	Revista	Población	N	Resultados	Conclusión
7	Eficacia del programa FHaCE Up! sobre violencia escolar, clima escolar, gestión de conflictos y habilidades socioemocionales en estudiantes de secundaria	Cáceres et al.	2022	España	Sustantibilly	Estudiantes	561	Se mejoró en la percepción de la violencia y el clima escolares, así como en las habilidades comunicativas y socioemocionales, en el grupo experimental tras la implementación de la intervención.	La intervención tuvo un impacto positivo significativo en la percepción de la violencia y el clima escolar de los adolescentes.
8	Enseñanza de competencias socioemocionales en alumnos de primaria: mejora de la resolución de conflictos y fomento de la convivencia democrática en las escuelas	Santamaría et al.	2021	España	Frontiers	Alumnos de primaria	100	El programa es útil para prevenir conductas violentas en el ámbito educativo y promover el desarrollo de habilidades socioemocionales entre estudiantes de tercer grado.	Se discute la aplicabilidad del programa a otros contextos educativos para mejorar el desarrollo personal del alumnado y disminuir los niveles de violencia encontrados en la escuela primaria.
9	Estrategias de resolución de conflictos, en adolescentes de un colegio publico en villa Vosario	Crispin et al.	2021	Colombia	Revista de Ciencias Sociales	Estudiantes	23	Los adolescentes reaccionan a la mayoría de los conflictos en forma inadecuada, utilizando la agresividad como primera estrategia de resolución, este tipo de conductas conflictivas dentro y fuera del plantel educativo	Existen categorías emergentes que definen el conflicto interpersonal como un conflicto entre dos o más personas en el cual puede verse involucradas las diversas redes de apoyo y los cuales dependiendo de las estrategias de resolución utilizadas pueden conllevar a diversas consecuencias
10	Estrategias de asesoramiento para la gestión de conflictos entre adolescentes en el entorno escolar	Fajonyomi et al.	2024	Chile	Revista Unilorn de Educación a lo Largo de la Vida	Adolescentes	182	Los conflictos escolares son inevitables debido a las complejas relaciones interpersonales que se desarrollan en dichos entornos	Si no se resuelven los conflictos pueden perturbar el ambiente de aprendizaje, dañar las relaciones y obstaculizar el desarrollo personal y académico de las personas involucradas.
11	Dificultades en la regulación emocional y satisfacción en las relaciones de pareja en adolescentes: el papel de las estrategias de resolución de conflictos.	Todorov et al.	2023	Canadá	Journal of Youth and Adolescence	Parejas adolescentes	117	Los efectos indirectos significativos del actor indican que los niños y las niñas con mayores dificultades de regulación emocional estaban menos satisfechos con su relación a través de más estrategias de retirada.	El retraimiento como una estrategia clave para explicar las asociaciones entre las dificultades de regulación emocional y la satisfacción en la relación. El retraimiento afecta el bienestar relacional.
12	El papel de la amabilidad y la autoeficacia en las estrategias de resolución de conflictos de los adolescentes	V. Mih, C. Mih	2025	España	Actas de EDULEARN	Adolescentes	180	Los estudiantes con mayor amabilidad y autoeficacia empática mostraron mayor probabilidad de utilizar estrategias constructivas y menor probabilidad de recurrir a la agresión	Fomentar estos rasgos en los adolescentes puede mejorar su capacidad para gestionar los conflictos de forma más eficaz, contribuyendo a mejores relaciones interpersonales y a una reducción de las conductas agresivas.
13	"Podemos hablarlo...": Diseño para fomentar la resolución de conflictos en jóvenes en un servidor moderado de Minecraft	Jagannath et al.	2020		ACM Hum.	Adolescentes	30	Los jóvenes participantes crearon normas comunitarias y desarrollaron soluciones perspicaces a los conflictos en el Laboratorio de Supervivencia	Los juegos sociales en línea son entornos viables para la aplicación de estrategias de diseño basadas en la evidencia en entornos fuera de línea, promoviendo el desarrollo de la resolución de conflictos.
14	Mediación de conflictos, regulación emocional y estrategias de afrontamiento en el ámbito educativo	Bonilla et al.	2020	Costa Rica	Frontiers	sector educativo	239	Se debe integrar los aspectos más importantes, involucrados en la emergencia, desarrollo y regulación de los conflictos en la educación, como son la mediación de conflictos, la regulación emocional y las estrategias de afrontamiento.	Abordar los conflictos del aula, no es una tarea sencilla, sobre todo por la falta de preparación, y por ende de recursos y herramientas que presentan los docentes, cuyas manifestaciones emocionales están supeditadas a las conductas del alumnado
15	Estrategias educativas en la solución de conflictos escolares en adolescentes	Remache et al.	2023	Ecuador	Revista Complutense de Educación	Adolescentes	NR	Las estrategias más utilizadas fueron, viabilizar el abordaje en la solución de conflictos; mientras que las acciones de convivencia de mayor relación fueron: la participación de estudiantes y docentes.	La existencia de una relación entre los componentes conflicto, estrategias y acciones de convivencia, son esenciales para una mejor convivencia en el aula.

De acuerdo con la Tabla 2, la resolución de conflictos en los adolescentes está asociado con diversos factores, desde aspectos de personalidad, competencias socioemocionales, habilidades sociales, calidad de relaciones interpersonales y procesos de interacción social. Todas estas variables tienen influjos decisivos en la forma en cómo los adolescentes gestionan y resuelven el conflicto dentro de las aulas.

Tabla 2
Resolución de conflictos y variables asociadas

Variable	Factores asociados	Resultados
Resolución de conflictos	Conducta violenta e impulsividad	Mayor impulsividad reduce la capacidad de resolver los conflictos.
	Victimización entre pares y el ajuste psicológico	El comportamiento reduce la capacidad de resolver los problemas, el ajuste psicológico lo mejora.
	Piedad filial, inteligencia emocional	Mayor inteligencia emocional se asocia con mejor capacidad resolutoria de conflictos
	Clima escolar, habilidades socioemocionales	Las habilidades sociales y clima escolar impactan la resolución de conflictos
	Regulación emocional y satisfacción en las relaciones de pareja	La gestión de las emociones y calidad de relaciones son factores explicativos de la gestión de conflictos.
	Relaciones interpersonales	La calidad relaciones entre pares actúan como mediadores en la resolución del conflicto.
	Habilidades sociales	El asertividad promueve una mejor gestión de los conflictos en el aula.

Según los resultados de la Tabla 3, en su mayoría los adolescentes emplean estrategias inadecuadas para la resolución de conflicto dentro del aula, aspecto que repercute considerablemente en el desarrollo de relaciones interpersonales satisfactorias. Actuar negando el conflicto, hacer de víctima, evitarlo, tener reacciones destructivas son mecanismos psicológicos que lo perpetúan con mayor magnitud. Las redes de apoyo y la articulación de normas de convivencia claras son aspectos que reducen los conflictos entre los estudiantes. Pero se resalta el tema de las competencias emocionales, dado que las diversas estrategias empleadas que son inadecuadas son consecuencia de no tener una inteligencia emocional adecuada.

Tabla 3
Estrategias de resolución de conflictos

Nº	Estrategias	Descripción	Resultados
1	Agresión y victimización	Reacciones de confrontación y actuar como víctimas	La agresión frente a situaciones conflictivas y en ocasiones se victimizan, perpetúan el conflicto.
2	Integración y evitación	No confrontación, evitación y retirada del conflicto	El estilo Integrador y evitador del malestar se asocia con metas a largo plazo.
3	Coerción	violencia verbal y emocional	Obligar a las personas y someterlos incrementan el conflicto entre pares.
4	Negación, agresión	Implicación negativa, agresión entre pares	Negar el conflicto y actuar de forma agresiva afecta las relaciones personales.
5	Redes de apoyo social	Grupos de apoyo generados para dar seguimiento y soporte a los estudiantes.	Cuando existen redes de apoyo, se brinda soporte a los estudiantes para un adecuado manejo de los conflictos.
6	Inteligencia emocional	Las habilidades comunicativas y socioemocionales	La inteligencia emocional, mejora el conflicto, utilizando la agresividad como primera estrategia de resolución.
7	Amabilidad y autoeficacia empática	Buen trato entre los adolescentes y buscar soluciones consensuadas	La amabilidad y autoeficacia empática explica estrategias constructivas y menor probabilidad de recurrir a la agresión.
8	Normas comunitarias	Elaboración de normas dentro del aula	Las normas dentro del plantel educativo reducen las relaciones conflictivas.

Discusión

La resolución de conflictos es un tema transversal que se tiene que considerar dentro de la comunidad educativa. Una buena gestión de los conflictos garantiza convivencias simétricas y relaciones parsimoniosas entre los estudiantes, basadas en el respeto, la igualdad y la participación de todos los estudiantes (Moed et al., 2015; Courtain y Glowacz, 2019). A pesar de las diversas investigaciones que se han desarrollado sobre esta problemática, no existe un consenso entre los académicos para determinar cuáles son las estrategias de resolución de conflictos que se usan con mayor frecuencia en el trabajo con adolescentes (Aguilera-Jiménez et al., 2021; Wang et al., 2020; Dost-Gözkán et al., 2019). Esto se debe a que los estudios han sido empíricos con diseños no experimentales y de corte transversal. En este contexto, esta investigación tuvo como objetivo analizar la literatura para determinar las estrategias de resolución de conflictos que son de mayor efectividad en los adolescentes.

Uno de los principales hallazgos fue que la resolución de conflictos presenta asociaciones con diversas variables que se relacionan con el desarrollo personal, las competencias emocionales, ajuste psicológico y calidad de las relaciones interpersonales. Investigaciones recientes han encontrado resultados análogos. Tanni et al. (2021), reporta que los factores asociados con la resolución de conflictos es la paternidad/maternidad, desarrollo de la autoestima, lo que se traduce en menos conflictos familiares. Los padres deben ser conscientes de su compromiso de construir una mejor relación con sus hijos adolescentes, lo que a su vez fortalecerá su autoestima, confianza en sí mismos y su desempeño personal. Marshall et al. (2023) en Canadá, al trabajar con adolescentes encontró que los conflictos se incrementan por la falta de estrategias de solución, el conflicto se desarrolló en cuanto a intensidad y frecuencia dentro de las interacciones sociales.

Desde una perspectiva teórica, el modelo de inteligencia emocional de Mayer y Salovey (1997) indica que la gestión de las emociones considera cuatro aspectos fundamentales: percepción de las emociones, uso de las emociones, comprensión de las emociones y gestión de emocional (Mayer et al., 2016; Caruso et al., 2015). Esto permite que los adolescentes tengan un manejo de sus emociones lo que repercute en mantener relaciones interpersonales equilibradas llevando a tener adecuados recursos para solucionar los conflictos (Davis y Nichols, 2016; Bechter et al., 2023; Pérez-Fuentes et al., 2018). Tanto las competencias emocionales y las características

de la personalidad son aspectos fundamentales que se deben fomentar para su desarrollo dentro de los contextos educativos, a fin de entrenar a los adolescentes en técnicas de manejo de conflictos.

Otro resultado de la investigación fue que los adolescentes en su mayoría emplean estrategias inadecuadas para resolver los conflictos. Las que demuestran mayor afectividad son las redes de apoyo, la articulación de normas comunitarias, el buen trato y a la autoeficacia empática. Las estrategias que son inadecuadas están asociadas a problemas con el desarrollo de la inteligencia emocional, el desarrollo personal y las habilidades sociales. Una revisión sistemática realizada por Moreno y Jurado (2022) en España, encontraron que las estrategias de afrontamiento que utilizan los adolescentes son la búsqueda de apoyo social o la evitación del problema. En Turquía Dost-Gozkan (2019) al analizar los conflictos entre adolescentes, reportó que la resolución de problemas fue la estrategia más utilizada en conflictos con un mejor amigo, seguida de la participación en conflictos, el retraimiento y la sumisión.

Teóricamente el desarrollo de los conflictos se fundamenta en las bases del modelo de inteligencia emocional de Goleman, quien sostiene que el conflicto se desarrolla debido a las dificultades en la regulación de las emociones a nivel personal y con su entorno más inmediato (Afzalur et al., 2002; Garaigordobil, 2020). Por lo cual enseñarles a reconocer, regular y expresar sus emociones mejora la convivencia en el aula. Por otro lado, destacan los aportes del modelo de aprendizaje social, quien sostiene que para extinguir e instaurar nuevas conductas, se requieren de modelos, ya que todos los seres humanos siempre imitan y aprenden las conductas mediante la observación (Akers y Jennings, 2019; Chuang, 2021; Mihalic y Elliott, 2017). Por lo tanto, modelar conductas de técnicas de resolución de conflictos en las aulas, resulta benéfico porque se crean soluciones oportunas para mejorar las relaciones entre estudiantes y aprendizajes más significativos.

Dentro de sus limitaciones, esta investigación no ha considerado técnicas cuantitativas para estimar el tamaño del efecto de los estudios, por lo que se establece una línea para que futuros trabajos realicen metaanálisis y se puedan determinar con mayor precisión el efecto de estas estrategias. No obstante, a pesar de estas limitaciones, se aporta evidencia empírica de diversas investigaciones sobre las estrategias de resolución de conflictos en población adolescente. Se discuten aportes crítico y reflexivo sobre las intervenciones desarrolladas en instituciones de educación básica regular. Se resalta la necesidad de que las instituciones educativas a través de sus áreas de tutoría y departamentos de psicología planifiquen y desarrollen programas de intervención orientados en entrenar a los adolescentes en habilidades para la resolución de conflictos.

Conclusiones

La gestión del conflicto entre adolescentes dentro de la convivencia escolar no es un problema aislado a otros fenómenos psicológicos. Está asociado con las competencias emocionales, habilidades de desarrollo personal, calidad de las relaciones interpersonales entre pares, desarrollo de normas de convivencia dentro de las aulas, también se destacan características de la personalidad de los estudiantes.

Las estrategias más empleadas y con mayor efectividad son el buen trato, autoeficacia, empatía, normas comunitarias elaboradas por los adolescentes y las estrategias evitativas como la negación, confrontación incrementan el conflicto en los adolescentes. Lo cual hace necesario una revisión de los programas de intervención en las instituciones educativas y ser reorientados en su estructura y formas de abordaje.

A fin de tener robustecer el impacto de las estrategias en los conflictos, investigaciones futuras deben considerar estos aspectos metodológicos para poder basar las intervenciones en significancia práctica, logrando desarrollar programas con beneficio social a la población expresados en convivencia democráticas, de respecto e igual para toda la comunidad educativa.

Referencias

- Afzalur, M., Psenicka, C., Polychroniou, P., et al (2002). A model of emotional intelligence and conflict management strategies: A study in seven countries. *The International journal of organizational analysis*, 10(4), 302-326. <https://doi.org/10.1108/eb028955>
- Aguilera-Jiménez, N., Rodríguez-Franco, L., Rohlf-Domínguez, P., Alameda-Bailén, J. R., & Páino-Quesada, S. G. (2021).

Relationships of Adolescent and Young Couples with Violent Behaviors: Conflict Resolution Strategies. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(6), 3201. <https://doi.org/10.3390/ijerph18063201>

- Akers, R.L., & Jennings, W.G. (2019). The Social Learning Theory of Crime and Deviance. In: Krohn, M., Hendrix, N., Penly Hall, G., Lizotte, A. (eds) *Handbook on Crime and Deviance. Handbooks of Sociology and Social Research*. Springer, Cham. https://doi.org/10.1007/978-3-030-20779-3_6
- Avivar-Cáceres, S., Prado-Gascó, V., & Parra-Camacho, D. (2022). Effectiveness of the FHaCE Up! Program on School Violence, School Climate, Conflict Management Styles, and Socio-Emotional Skills on Secondary School Students. *Sustainability*, 14(24), 17013. <https://doi.org/10.3390/su142417013>
- Bechter, B. E., Whipp, P. R., Dimmock, J. A., & Jackson, B. (2023). Emotional intelligence and interpersonal relationship quality as predictors of high school physical education teachers' intrinsic motivation. *Current Psychology*, 42(9), 7457-7465. <https://doi.org/10.1007/s12144-021-02096-6>
- Caruso, D.R., Salovey, P., Brackett, M. and Mayer, J.D. (2015). The Ability Model of Emotional Intelligence. In S. Joseph (Ed.), *Positive Psychology in Practice* (pp. 543-558). Wiley. <https://doi.org/10.1002/9781118996874.ch32>
- Ceballos-Vacas, E., & Rodríguez-Ruiz, B. (2023). ¿Cómo abordan el conflicto docentes y estudiantes? Un análisis de estrategias y objetivos de resolución de conflictos. *Educational Research Journal*, 41(2), 551-572. <https://doi.org/10.6018/rie.547241>
- Chuang, S. (2021). The applications of constructivist learning theory and social learning theory on adult continuous development. *Performance Improvement*, 60(3), 6-14. <https://doi.org/10.1002/pfi.21963>
- Courtain, A., & Glowacz, F. (2019). Estrategias de resolución de conflictos en jóvenes en sus relaciones de pareja. *Revista de juventud y adolescencia*, 48(2), 256-268. <https://doi.org/10.1016/j.adolescence.2018.02.002>
- Davis, S. K., & Nichols, R. (2016). Does emotional intelligence have a “dark” side? A review of the literature. *Frontiers in psychology*, 7, 213863. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2016.01316>
- De Wied, M., Branje, S. J., & Meeus, W. H. (2007). Empathy and conflict resolution in friendship relations among adolescents. *Aggressive Behavior: Official Journal of the International Society for Research on Aggression*, 33(1), 48-55. <https://doi.org/10.1002/ab.20166>
- Defensoría del Pueblo. (2024). *Ante cifras alarmantes de bullying Defensoría del Pueblo presenta estrategia de lucha contra la violencia escolar*. <https://n9.cl/9y5oo>
- Demmers, J. (2017). *Theories of violent conflict: An introduction* (2nd ed.). Routledge.
- Dost-Gözkán, A. (2019). Adolescents' Conflict Resolution with Their Parents and Best Friends: Links to Life Satisfaction. *Journal of Child and Family Studies*, 28, 2854-2866 (2019). <https://doi.org/10.1007/s10826-019-01465-x>
- Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia [UNICEF]. (2019). *Prevención de la violencia en las escuelas*. <https://www.unicef.org/bolivia/prevenci%C3%B3n-de-la-violencia-en-las-escuelas>
- Garaigordobil, M. (2020). Intrapersonal Emotional Intelligence during Adolescence: Sex Differences, Connection with other Variables, and Predictors. *European Journal of Investigation in Health, Psychology and Education*, 10(3), 899-914. <https://doi.org/10.3390/ejihpe10030064>
- García-Raga, L., Grau, R., & López-Martín, R. (2017). Mediation as a process for the management of conflict and the improvement of coexistence in educational centres. A study based on the perceptions of secondary school students. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 237, 465-470. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2017.02.091>
- Hammarén, N. (2022). Are bullying and reproduction of educational inequality the same thing? Towards a multifaceted understanding of school violence. *Power and education*, 14(1), 35-49. <https://doi.org/10.1177/1757743821105265>
- Majed, E., Ruiz, Y., Amireault, S., Reed, J. B., Snyder, F. J., McDonough, M. H., & Blankenship, B. (2022). Examining positive youth development interventions with a physical activity component to address bullying among pre-and early adolescents: a critical review of the literature. *The Journal of Early Adolescence*, 42(3), 389-413. <https://doi.org/10.1177/02724316211036748>
- Marshall, S. K., Tilton-Weaver, L., Shankar, S., & Johnston, A. (2023). Parent-adolescent conflict processes and their measurement: A systematic review. *Journal of Family Theory & Review*, 15(1), 118-132. <https://doi.org/10.1111/jftr.12479>

- Mayer, J. D., Caruso, D. R., & Salovey, P. (2016). The ability model of emotional intelligence: Principles and updates. *Emotion review*, 8(4), 290-300. <https://doi.org/10.1177/1754073916639667>
- Mayer, J. D., & Salovey, P. (1997). What is emotional intelligence? In P. Salovey & D. J. Sluyter (Eds.), *Emotional development and emotional intelligence: Educational implications* (pp. 3–34). Basic Books.
- Mihalic, S. W., & Elliott, D. (2017). *A social learning theory model of marital violence*. In *Domestic Violence* (pp. 303-329). Routledge.
- Ministerio de Educación [MINEDU]. (2025). *Minedu actualiza protocolos para atención de casos de violencia en colegios*. <https://www.gob.pe/institucion/minedu/noticias/1246057-minedu-actualiza-protocolos-para-atencion-de-casos-de-violencia-en-colegios>
- Moed, A., Gershoff, E. T., Eisenberg, N. et al. (2015). Parent–Adolescent Conflict as Sequences of Reciprocal Negative Emotion: Links with Conflict Resolution and Adolescents’ Behavior Problems. *J Youth Adolescence*, 44, 1607–1622. <https://doi.org/10.1007/s10964-014-0209-5>
- Moreno, A. G., & Jurado, M. D. (2022). Estrategias de afrontamiento en los conflictos entre adolescentes: revisión sistemática. *REMIE: Multidisciplinary Journal of Educational Research*, 12(2), 146-170. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8507892>
- Mukred, M., Mokhtar, U. A., Moafa, F. A., Gumaei, A., Sadiq, A. S., & Al-Othmani, A. (2024). The roots of digital aggression: Exploring cyber-violence through a systematic literature review. *International Journal of Information Management Data Insights*, 4(2), 100281. <https://doi.org/10.1016/j.jjimei.2024.100281>
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. (2024). *Día internacional contra la violencia y el acoso en la escuela, incluido el ciberacoso*. <https://www.unesco.org/es/days/against-school-violence-and-bullying>
- Organización Panamericana de la Salud [OPS]. (2024). *Violencia contra las niñas y los niños*. <https://www.paho.org/es/temas/violencia-contra-ninas-ninos>
- Pérez-Fuentes, M. D. C., Molero, M. D. M., Gázquez, J. J., & Oropesa, N. F. (2018). The Role of Emotional Intelligence in Engagement in Nurses. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 15(9), 1915. <https://doi.org/10.3390/ijerph15091915>
- Rus, M., Călin, M. F., Sandu, M. L., Ștefănoaia, M., Baiceanu, C.-M., Pescaru, M., Miloș, C. A. I., Lobonț, F., & Bălăuțescu, R. (2025). The Impact of Addictive Behaviors and Online Behaviors on Adolescents’ Conflict Management Ability: A Psychosocial and Legal Perspective. *Societies*, 15(5), 141. <https://doi.org/10.3390/soc15050141>
- Santamaría-Villar, M. B., Gilar-Corbi, R., Pozo-Rico, T., & Castejón, J. L. (2021). Teaching socio-emotional competencies among primary school students: Improving conflict resolution and promoting democratic co-existence in schools. *Frontiers in Psychology*, 12, 659348. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.659348>
- Shukla, S., Ezebuihe, J. A. & Steinert, J. I. (2023). Association between public health emergencies and sexual and reproductive health, gender-based violence, and early marriage among adolescent girls: a rapid review. *BMC Public Health* 23, 117. <https://doi.org/10.1186/s12889-023-15054-7>
- Tanni, K. T., Zainudin, Z. N., Hassan, S. A., & Yusop, Y. M. (2021). A Systematic literature review on the influential family factors and cultural differences in parent-adolescent conflict among adolescents. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 11(5), 405-426. <http://dx.doi.org/10.6007/IJARBSS/v11-i5/9242>
- Varela, J. J., Sánchez, P. A., Aguayo, F. et al. Gender attitudes, school violence and well-being among Chilean adolescents. *Curr Psychol*, 42, 14107–14121 (2023). <https://doi.org/10.1007/s12144-021-02637-z>
- Wang, Z., Chen, X., Liu, J., Bullock, A., Li, D., Chen, X., & French, D. (2020). Moderating role of conflict resolution strategies in the links between peer victimization and psychological adjustment among youth. *Journal of Adolescence*, 79, 184-192. <https://doi.org/10.1016/j.adolescence.2020.01.002>