

# Importancia de las preguntas para la gestión colaborativa de conflictos en el contexto educacional

La gestión colaborativa de los conflictos en el contexto educacional requiere de estrategias que contribuyan al análisis, la reflexión y comprensión del problema para aportar a su solución y transformación. La formulación de preguntas precisas es un elemento fundamental.



## ¿Para qué sirven las preguntas en la gestión de los conflictos?

- ▶ Obtener información y ampliar la comprensión del conflicto.
- ▶ Reflexionar sobre temas que las personas prefieren evitar.
- ▶ Cambiar el foco del conflicto.
- ▶ Ayudan a identificar el problema y separarlo de la persona.
- ▶ Facilitan la búsqueda de soluciones.

## ¿Cómo plantear las preguntas?

- ▶ Manteniendo una actitud de apertura y curiosidad.
- ▶ Invitando a reflexionar sobre el conflicto.
- ▶ Evitando los juicios y las ideas preconcebidas.
- ▶ Cuidando que el interlocutor no se sienta obligado a defenderse o dar respuestas estereotipadas.

## Evitar preguntas que:

- ▶ Confundan o distraigan.
- ▶ Conduzcan a estados emocionales adversos como la rabia o la molestia.

## ¿Cuáles son las preguntas más usuales para gestionar un conflicto?

### Preguntas abiertas

#### Sirven para:

- ▶ Explorar el conflicto, necesidades, posiciones e intereses.
- ▶ Descubrir lo que es realmente importante para las partes.
- ▶ Generar confianza en el interlocutor.
- ▶ Ofrecer un espacio para expresar sentimientos e ideas.

Ejemplos:

¿Cómo le ha afectado el conflicto?

¿Qué haría usted para mejorar la situación?

¿Cómo se siente en relación a la situación?

### Preguntas cerradas

#### Sirven para:

- ▶ Clarificar lo importante.
- ▶ Abordar ciertos temas en la búsqueda de soluciones.
- ▶ Focalizar al interlocutor en un tema o dato.

Ejemplo:

De las soluciones planteadas:  
¿Cuál sería la más importante para usted?

### Preguntas circulares

#### Sirven para:

- ▶ Mostrar qué causas y efectos del conflicto están interconectados.
- ▶ Visibilizar la relevancia de cada una de las partes para resolver la situación.
- ▶ Fomentar la responsabilidad en la solución de los conflictos.

Ejemplos:

¿Cómo cree que el establecimiento podría mejorar la convivencia escolar?

¿Cómo usted podría contribuir?



Te invitamos a mirar el video:

“La importancia de las preguntas en la gestión colaborativa de conflictos”.