

Análisis sobre la gestión de conflictos que realizan los docentes de la preparatoria oficial 78

Analysis of Conflict Management Conducted by the Teachers of Official High School 78.

Ma. Felix Pineda Alvarado

Escuela Normal de Santa Ana Zictecocoyan, México

mafelixpineda32@gmail.com

 <https://orcid.org/0009-0008-8160-9665>

Recepción: 28 Enero 2025

Aprobación: 13 Junio 2025



Acceso abierto diamante

Resumen

El presente protocolo de investigación tiene como objetivo analizar cómo la paz integral puede ser aplicada para la gestión pacífica de conflictos en el aula de la Preparatoria Oficial Núm. 78, ubicada en San Antonio del Rosario, Tlatlaya. La investigación busca identificar los tipos de conflictos más comunes entre los estudiantes, examinar las estrategias actuales empleadas por los docentes, proponiendo desde la paz integral implementar estrategias que promuevan la gestión pacífica de disputas para mejorar la convivencia escolar. A través de una metodología cualitativa y utilizando la etnografía para la paz (EtnoPaz), el estudio se centrará en las percepciones de docentes y estudiantes sobre la gestión de conflictos. Se emplearán entrevistas semi-estructuradas, observación participante y encuestas a estudiantes para recabar información sobre las prácticas actuales y los posibles beneficios de implementar nuevas estrategias. Hasta la fecha, se ha realizado una revisión de la literatura que ha permitido identificar las principales teorías sobre gestión de conflictos en el aula y enfoques para la resolución pacífica de disputas. Esta revisión subraya la importancia de la formación continua de los docentes en el manejo de conflictos y el impacto positivo de los métodos pacíficos en el bienestar emocional y social de los estudiantes.

Palabras clave: Conflictos, Convivencia, Docentes, Paz Integral.

Abstract

The objective of this research protocol is to analyze how integral peace can be applied for the peaceful management of conflicts in the classroom at Preparatoria Oficial No. 78, located in San Antonio del Rosario, Tlatlaya. The research seeks to identify the most common types of conflicts among students, examine the current strategies employed by teachers, and propose, from the perspective of integral peace, the implementation of strategies that promote peaceful dispute management to improve school coexistence. Through a qualitative methodology and using ethnography for peace (EthnoPeace), the study will focus on the perceptions of teachers and students regarding conflict management. Semi-structured interviews, participant observation, and student surveys will be used to gather information on current practices and the potential benefits of implementing new strategies. To date, a literature review has been conducted, which has identified the main theories on classroom conflict management and approaches to peaceful dispute resolution. This review highlights the importance of continuous teacher training in conflict management and the positive impact of peaceful methods on students' emotional and social well-being.

Conflicts, Coexistence, Teachers, Integral Peace

Keywords: Conflicts, Coexistence, Teachers, Integral Peace.

Introducción

En el contexto educativo, los conflictos en el aula son situaciones comunes que los docentes deben enfrentar a diario. Sin embargo, la gestión adecuada de estos conflictos representa un desafío considerable, especialmente cuando los educadores intentan promover un ambiente armónico entre sus estudiantes. Los conflictos no siempre implican violencia explícita, pero la forma en que se gestionan puede tener efectos profundos en el clima escolar. Si los docentes recurren a métodos punitivos o autoritarios, pueden generar ambientes de tensión y desconfianza que afectan negativamente tanto el rendimiento académico como el bienestar emocional de los alumnos. En muchos casos, estos enfoques pueden ser percibidos como formas de violencia, ya que no abordan las raíces de los conflictos ni fomentan la construcción de relaciones respetuosas entre los estudiantes. Esto pone de relieve la necesidad de reflexionar sobre las estrategias de gestión de conflictos empleadas por los docentes y cómo estas pueden impactar el desarrollo integral de los estudiantes.

A pesar de que los docentes de la Escuela Preparatoria Oficial Núm. 78 han recibido formación y desarrollo profesional en diversas áreas, existen brechas significativas en cuanto a las estrategias para gestionar los conflictos que se presentan en su aula sin recurrir a la violencia. En ocasiones, los enfoques tradicionales empleados por algunos docentes, aunque bien intencionados, pueden llegar a propiciar formas de violencia simbólica, estructural y cultural, como castigos severos, descalificación de los estudiantes o una gestión autoritaria de los conflictos. Esta situación no solo afecta a los estudiantes, quienes a menudo experimentan situaciones de abuso de poder y marginación, sino que también puede dar lugar a la aparición de manifestaciones de violencia, tanto entre los propios estudiantes como hacia la figura docente. Vinyamata (2001), señala que la solución al conflicto radica en cambiar la forma en que vemos el problema, que, incluso cambiando la perspectiva sobre el problema éste puede resolverse. El problema, reconoce el teórico, radica en que nuestra estructura de pensamiento opera bajo un sistema binario, lo que siempre nos coloca en opciones opuestas, una lógica que nos lleva a la confrontación porque tendemos a pensar que tenemos la razón descalificando al otro que no coincide con nuestra posición respecto a algo (Vinyamata, 2001).

El presente estudio se centra en identificar y analizar los conflictos más comunes en el aula, sus orígenes y las formas en que los estudiantes y docentes los enfrentan actualmente. A través de un enfoque cualitativo y la metodología de Etnografía para la Paz, se busca obtener una comprensión profunda de las dinámicas de convivencia en la escuela. De esta manera se pretende desarrollar estrategias eficaces para la gestión pacífica de los conflictos, favoreciendo un ambiente inclusivo, respetuoso y cooperativo en la comunidad estudiantil.

La investigación se pretende realizar durante el segundo semestre del ciclo escolar 2024-2025, entre los meses de febrero y julio de 2025, se observarán las interacciones diarias entre los estudiantes y sus docentes y cómo los conflictos emergen y se gestionan. Además, la revisión bibliográfica realizada hasta ahora proporciona una base sólida para entender los enfoques teóricos sobre los conflictos escolares, la interculturalidad y la educación para la paz. La investigación pretende la sensibilización del docente en torno a la paz integral, buscando mejorar la capacidad de los educadores para abordar los conflictos de manera constructiva, favoreciendo una convivencia armónica en el aula y contribuyendo al desarrollo integral de los estudiantes.

Se espera que los resultados de esta investigación contribuyan a la creación de un modelo de gestión de conflictos que pueda ser replicado en otras instituciones educativas, promoviendo una cultura de paz a nivel local y nacional.

En la actualidad, la investigación ha avanzado considerablemente en la fase de revisión bibliográfica, lo que ha facilitado la identificación y el análisis de diversas fuentes teóricas y prácticas relacionadas con la gestión pacífica de conflictos, la interculturalidad y la educación para la paz. Este proceso ha sido crucial en la investigación para establecer un marco conceptual que permita comprender las principales metodologías y enfoques utilizados en contextos educativos similares. Asimismo, la información recabada ha sido esencial para conocer las estrategias implementadas en otras instituciones y su efectividad en la gestión de conflictos. A

partir de este análisis, se han identificado antecedentes y buenas prácticas que podrían adaptarse a las particularidades de la Escuela Preparatoria Oficial Núm. 78. Este trabajo está sentando las bases para diseñar un enfoque de intervención que no solo esté bien fundamentado teóricamente, sino que también sea relevante y aplicable al contexto específico de la escuela.

A continuación, se presenta las generalidades del proyecto de investigación y un avance de la revisión documental que da cuenta de los conceptos transversales del estudio.

Planteamiento del problema

En muchas instituciones educativas, los conflictos entre los estudiantes son manejados de manera punitiva, lo que genera un ambiente de violencia simbólica y estructural. A pesar de que los docentes poseen formación académica en diversas áreas, a menudo carecen de herramientas adecuadas para gestionar los conflictos de manera pacífica. Este fenómeno refleja una carencia en la capacitación docente en cuanto a la resolución pacífica de disputas y la creación de un entorno de convivencia armónica.

En la Escuela Preparatoria Oficial Núm. 78, se identifican varios conflictos entre los estudiantes que afectan su desempeño académico y emocional. Algunos de estos conflictos se originan por malentendidos, diferencias de personalidad o incluso por el incumplimiento de normas básicas. Si bien los docentes aplican estrategias tradicionales para abordar estas situaciones, muchas veces estas no resultan eficaces y, en ocasiones, intensifican la confrontación.

La falta de enfoques alternativos basados en la paz puede estar contribuyendo a la perpetuación de una cultura de violencia simbólica dentro del aula. Es urgente, por tanto, explorar nuevas estrategias basadas en la paz integral que permitan transformar estas situaciones y promover una convivencia más respetuosa y empática.

Del planteamiento del problema se genera la pregunta, ¿Cómo influye la aplicación de la paz integral en la gestión de conflictos escolares entre estudiantes y docentes en el ámbito educativo?

Objetivo General

Analizar los tipos de conflictos más comunes entre estudiantes en la escuela preparatoria y las estrategias empleadas por los docentes para gestionarlos, proponiendo desde la paz integral la implementación de gestión pacífica de los conflictos.

Objetivos particulares

Identificar los tipos de conflictos más comunes entre los estudiantes en la Escuela Preparatoria Oficial Núm. 78 y los factores que los desencadenan.

Examinar las estrategias actuales que los docentes emplean para gestionar los conflictos en el aula.

Proponer un programa de sensibilización dirigido a los docentes sobre el uso de técnicas de paz integral en el aula.

Justificación

Este estudio surge de la necesidad de abordar las situaciones en las que los conflictos en el aula se gestionan de manera violenta, lo que frecuentemente da lugar a nuevos episodios de agresión. Ante esta realidad, resulta crucial analizar las acciones que los docentes llevan a cabo frente a los conflictos, lo que permitirá ofrecer estrategias de intervención pacífica que favorezcan la resolución efectiva de los conflictos y eviten las repercusiones negativas sobre la convivencia escolar. Se requiere iniciar con el concepto de conflicto definida

por Vinyamata (1991) escrita en párrafos anteriores, sin embargo, en relación a los estudios sobre la paz se reconoce que los conflictos son una parte inherente de la vida, tanto a nivel individual como colectivo. Siempre están presentes debido a la diversidad de opiniones, necesidades, grupos humanos y naciones. De acuerdo con Ballesteros (2016) los programas curriculares abordan el tema del conflicto como situación de tensión que surgen a partir de oposiciones, desacuerdos, discrepancias y diferencias entre las personas. “Aunque el conflicto tenga apariencia negativa puede convertirse en una herramienta de aprendizaje.” (p. 36). El conocimiento específico de lo que define un conflicto, permite la transformación pacífica del mismo desde la paz integral, para una convivencia armónica. Es un proceso que tiene su origen en necesidades contrapuestas de las personas, cuando esto ocurre siempre habrá insatisfacción de uno o ambos intereses en pugna. El hecho de que un conflicto no se exprese, no significa que no exista y por supuesto tampoco se resuelva. (Secretaría de Educación Pública, 2021, p. 58).

La investigación es relevante porque indaga en las formas en que los docentes gestionan los conflictos entre estudiantes en sus aulas, a partir de la percepción de los propios educadores. Conociendo las estrategias y enfoques que utilizan, así como los recursos que emplean, será posible proponer intervenciones pacíficas y eficaces para los docentes de la Escuela Preparatoria Oficial Núm. 78, turno matutino, en San Antonio del Rosario, Tlatlaya. Este estudio contribuirá al campo de los estudios de paz al promover un ambiente armónico en el aula, mediante la formación y capacitación docente en la gestión pacífica de conflictos.

Hasta la fecha, se ha realizado una revisión exhaustiva de la literatura que ha permitido identificar las principales teorías sobre la gestión de conflictos en el aula y los enfoques existentes para la resolución pacífica de disputas. Este análisis ha subrayado la importancia de la formación continua de los docentes en el manejo de conflictos y ha destacado el impacto positivo que la implementación de métodos pacíficos tiene sobre el bienestar emocional y social de los estudiantes. Los estudios previos consultados, tanto nacionales como internacionales, respaldan la necesidad de una intervención educativa basada en la paz integral, con el fin de prevenir y transformar los conflictos de manera positiva.

La investigación es pertinente y viable, principalmente porque tengo un vínculo directo con la institución como docente e investigadora, lo que facilita la comunicación con los educadores y la recolección de los datos necesarios. Además, el contexto específico de la escuela permite aplicar estrategias de sensibilización y formación adaptadas a las necesidades reales del plantel.

A través de la metodología de paz integral, se busca no solo abordar los conflictos de manera inmediata, sino también transformar la cultura escolar mediante la sensibilización de los docentes hacia una educación para la paz. Este enfoque promueve el diálogo, la empatía, el respeto mutuo y el entendimiento intercultural como herramientas para la resolución pacífica de los conflictos. Al implementar estas prácticas, se espera que los docentes no solo gestionen mejor los conflictos cotidianos en sus aulas, sino que también fomenten un ambiente más inclusivo y respetuoso, reduciendo la violencia directa e indirecta y promoviendo una convivencia armónica.

Para llevar a cabo un trabajo de campo efectivo, es esencial contar con una preparación tanto teórica como procedimental. La preparación teórica implica el conocimiento de las teorías y enfoques sobre la gestión pacífica de conflictos, mientras que la preparación procedimental se refiere a la metodología para la recolección y análisis de datos. Integrar ambas perspectivas es fundamental para vincular la teoría con la práctica, asegurando que los hallazgos sean pertinentes y aplicables al contexto social de la escuela (Pérez, 2012, p. 423).

Con los hallazgos de esta investigación, se espera proporcionar a los docentes estrategias prácticas y eficaces para gestionar pacíficamente los conflictos entre los estudiantes, mejorando así el clima escolar y contribuyendo al bienestar emocional y social de los alumnos.

Metodología de investigación

En la presente investigación se empleará un enfoque cualitativo para comprender las diferentes formas en que los docentes de la Escuela Preparatoria Oficial Núm. 78 gestionan los conflictos entre estudiantes que surgen durante las clases. Según Sandoval (2024), la investigación cualitativa comienza con la definición y delimitación de un problema, con el objetivo de describir, analizar, interpretar y transformar la realidad estudiada.

Este enfoque será de tipo descriptivo, como lo señala Sybing y Roehl (2024), pues se busca recopilar, analizar y presentar datos sobre fenómenos de la vida real en su contexto natural. El objetivo principal es describir cómo los docentes enfrentan los conflictos escolares en el aula a través de observaciones empíricas.

Se utilizará la paz integral como teoría y metodología de análisis de la realidad, dado que se alinea con un enfoque crítico decolonial. Este enfoque promueve el diálogo de saberes, la participación colectiva en el proceso investigativo y la generación de conocimiento coproducido. Además, fomenta la formación política para gestionar los conflictos de manera no violenta, con una resistencia pacífica y justicia integral (Sandoval Forero, 2024, p. 17-18).

Etnografía para la Paz (EtnoPaz) será la metodología aplicada, y se desarrollará desde tres perspectivas:

Enfoque: La etnografía busca comprender los fenómenos sociales desde la perspectiva de los sujetos involucrados, en este caso, docentes y estudiantes, y los conflictos que enfrentan.

Método: El trabajo de campo se realizará durante el segundo semestre del ciclo escolar 2024-2025 (febrero-julio 2025), con estudiantes del primer grado, grupo 3, de la Escuela Preparatoria Oficial Núm. 78. Se utilizarán varias técnicas y herramientas para recabar información, como la observación participante, fichas de registro de observación y cuestionarios digitales, con el fin de identificar los tipos de conflictos más frecuentes y los factores que contribuyen a su aparición.

Texto etnográfico: El análisis de los hallazgos dará lugar a una propuesta de transformación pacífica, describiendo estrategias para la gestión de conflictos en el aula.

Este método etnográfico es particularmente útil en los estudios de la paz, ya que permite conocer fenómenos sociales que no pueden ser estudiados adecuadamente mediante métodos cuantitativos. La descripción, reflexión y comprensión inductiva de los fenómenos es clave en este tipo de investigación (Sandoval-Forero, 2018, p. 53).

Técnicas y Herramientas

Para la recolección de datos, se emplearán las siguientes técnicas:

Observación directa participante: Se realizará una observación no estructurada en el aula, en la que el investigador se incorpora activamente al grupo para entender los conflictos desde “dentro”. La observación participante es una de las técnicas preferidas en la investigación cualitativa, ya que permite obtener descripciones detalladas de los hechos, las interacciones y la experiencia vivida por los participantes (Díaz Sanjuan, 2010). Esta información se registrará en un diario de campo que incluirá tanto las observaciones como las interpretaciones del investigador.

Fichas de registro de observación: Se trata de una técnica que describe las circunstancias, anécdotas, reacciones acompañadas de comentarios del investigador. “La ficha de observación se utiliza cuando el investigador quiere medir, analizar o evaluar un objetivo en específico; es decir, obtener información de dicho objeto. Se direcciona a medir una población preestablecida, con indicadores y criterios preestablecidos” (Arias, 2020, p.14).

Cuestionarios digitales: Se aplicarán 10 cuestionarios a docentes, con preguntas tanto abiertas como cerradas, para explorar cómo gestionan los conflictos en el aula y cuáles son los más comunes. Los cuestionarios permiten una recopilación flexible de datos y permiten profundizar en los temas que surjan durante la observación de campo (Hernández-Sampieri et al., 2008).

Proceso de investigación

Entrada al campo: Se solicitará la autorización al director de la escuela para realizar observaciones y entrevistas dentro del aula.

Recolección de datos

Durante el período de observación (febrero-julio 2025), se utilizarán las técnicas mencionadas para identificar los tipos de conflictos y las estrategias docentes para gestionarlos.

Análisis de los datos: Se organizarán los datos en una matriz de unidades de observación, lo que facilitará la interpretación de los resultados y la identificación de patrones recurrentes.

Desarrollo de la propuesta

Con base en los hallazgos, se diseñará una propuesta de intervención pacífica para mejorar la gestión de los conflictos en el aula, evaluando la viabilidad de implementar la paz integral.

Presentación de resultados: Al finalizar la investigación, se presentarán los hallazgos más relevantes, así como la eficacia del uso del método EtnoPaz. También se compartirán las estrategias propuestas con los docentes para su implementación en las aulas.

Este proceso etnográfico busca comprender cómo los docentes gestionan los conflictos y cómo la implementación de técnicas de paz integral puede transformar la dinámica de los conflictos en el aula. De acuerdo con Pérez (2012, p. 423), el etnógrafo debe estar preparado tanto teóricamente como procedimentalmente, asegurando que los datos recolectados sean útiles y aplicables al contexto.

Avance de la revisión documental. Marco conceptual

La revisión bibliográfica realizada hasta el momento ha permitido construir una base sólida para entender los conceptos clave que fundamentan este estudio: los conflictos escolares, la interculturalidad y la educación para la paz. Estos conceptos son esenciales para comprender las dinámicas que ocurren dentro del aula y cómo las prácticas de gestión de conflictos pueden contribuir al bienestar emocional y académico de los estudiantes.

a) Conflictos escolares

En el contexto educativo, los conflictos no deben ser vistos como problemas a resolver, sino como situaciones que surgen de choques de intereses, diferencias culturales y generacionales, que son naturales en un entorno diverso. Estos conflictos, aunque pueden ser fuentes de tensión, no siempre implican violencia explícita. En muchas ocasiones, son manifestaciones de divergencias en valores, creencias, expectativas o enfoques pedagógicos. En lugar de ser eliminados o resueltos de manera abrupta, estos conflictos deben ser gestionados de manera pacífica y transformados en oportunidades para el crecimiento personal y el fortalecimiento de las relaciones interpersonales. En todos los niveles educativos se deben gestionar los conflictos para evitar que escalen a algún tipo de violencia, y lo hacen tomando en cuenta el nivel educativo, el contexto, las necesidades que se presentan, etc., como lo comenta Martínez-Flores (2023, p.2) en preescolar las prácticas o formas de gestionar los conflictos por parte de las educadoras regularmente consisten en comentar con los papás lo sucedido, platicar con las madres de familia para que llamen la atención a sus hijos, hablando estrictamente con los involucrados y mencionando las cosas que no se deben hacer, generando que estos conflictos, desde la perspectiva de la paz integral e imposible se conviertan en violencia estructural, violencia escolar, violencia directa y cultural; lo que conduce a prácticas violentas que en su mayoría escalan el conflicto a diversos niveles de violencia.

Vinyamata (2001), señala que la solución al conflicto radica en cambiar la forma en que vemos el problema, que, incluso cambiando la perspectiva sobre el problema éste puede resolverse. El problema, reconoce el teórico, radica en que nuestra estructura de pensamiento opera bajo un sistema binario, lo que siempre nos coloca en opciones opuestas, una lógica que nos lleva a la confrontación porque tendemos a pensar que tenemos la razón descalificando al otro que no coincide con nuestra posición respecto a algo (Vinyamata, 2001).

Cuando los conflictos se gestionan adecuadamente, se abre el espacio para la cooperación, la empatía y el entendimiento mutuo entre los participantes. A través de procesos pacíficos, los estudiantes y docentes pueden aprender a reconocer y respetar las diferencias, favoreciendo un ambiente de convivencia más armónico y colaborativo. El objetivo no es erradicar el conflicto, sino transformarlo de forma constructiva, convirtiéndolo en un motor para el aprendizaje y el desarrollo de habilidades socioemocionales, como la resolución pacífica de conflictos, la negociación y la tolerancia. Además, Herraz & Lozano (2015) señalan que, tradicionalmente, el conflicto se ha entendido como algo negativo, relacionado directamente con la violencia, y una realidad que se debía evitar a toda costa (Salazar-Mastache, 2017, p. 80). Sin embargo, estos autores también defienden la idea de que el conflicto es una parte natural y frecuente de la vida humana, y que, en el contexto educativo, puede manifestarse de diversas formas. Este cambio de paradigma es fundamental para comprender que los conflictos en el aula, aunque puedan generar tensión, no necesariamente son dañinos. De hecho, pueden convertirse en una oportunidad para el aprendizaje, siempre y cuando los docentes sepan cómo gestionarlos de manera adecuada. Este enfoque se alinea con el objetivo de la investigación, que busca examinar cómo los docentes manejan los conflictos y cómo las estrategias de gestión pacífica pueden mejorar la convivencia en el aula.

Los conflictos se han venido analizando desde el siglo anterior, y uno de los autores que expuso su idea con respecto a lo que son los conflictos, fue Gluckman, quien comparte que “los conflictos son parte de la vida social, y las costumbres parecen exacerbar estos conflictos, pero al hacerlo, estas costumbres también impiden que los conflictos destruyan el orden social en su conjunto” (Gluckman, 2009. P. 32) y en este orden de ideas, se deja de manifiesto que los conflictos, independientemente del ámbito de su presencia, están presentes en todo individuo, y éste los lleva al ámbito social cuando no logra interactuar con otros individuos, desestabilizando el orden social, y por consiguiente el buen funcionamiento. (Valle, 2022. p.p. 28).

El conflicto, como fenómeno social, no se reduce solo a un enfrentamiento físico o emocional. Galtung (2003) sostiene que, en su núcleo, todo conflicto implica una contradicción que se interpone en el camino de un objetivo o necesidad (Galtung, 2003, p. 107). Esta visión subraya que detrás de cada conflicto hay una barrera o un problema que debe ser resuelto. En el contexto educativo, esto significa que los docentes deben identificar las causas subyacentes de los conflictos entre estudiantes para poder abordarlas de manera efectiva. Este enfoque resulta útil para el objetivo de la investigación, ya que permite analizar cómo los conflictos pueden transformarse en oportunidades de aprendizaje si se gestionan adecuadamente.

Además, Galtung describe el conflicto como una construcción triádica, compuesta por actitudes, comportamientos y contradicciones (Galtung, 2003, p. 109). Esta teoría resalta cómo, al centrarse únicamente en uno de estos elementos, se puede perder la comprensión completa del conflicto. En el aula, si los docentes solo abordan las actitudes o los comportamientos de los estudiantes sin considerar la raíz del conflicto (la contradicción), pueden inadvertidamente escalar la situación y generar más tensión. Este modelo triádico ofrece una herramienta valiosa para que los docentes reconozcan la complejidad de los conflictos y gestionen tanto las actitudes como los comportamientos, así como las causas subyacentes, de manera integral y pacífica.

En línea con esta visión, Salazar (2018) argumenta que los conflictos no deben considerarse como fenómenos violentos per se, sino como formas de pensamiento y acción que se contradicen (Salazar, 2018, p. 3). Este enfoque permite ver los conflictos como una oportunidad para aprender de las diferencias, lo que implica que, en el contexto educativo, los docentes pueden utilizar los conflictos como un medio para fomentar la reflexión y el entendimiento mutuo.

El conflicto no solo es inevitable en la vida social, sino incluso deseable y necesario (Perspectiva creativa del conflicto), enfoque que aboga por el afrontamiento no violento de los conflictos, entendiendo la violencia como una de las tantas expresiones del abordaje errático del conflicto” (Villamil, 2013, p. 28).

En este sentido, se han identificado diversas estrategias en estudios para la paz que favorecen la gestión pacífica de los conflictos. Métodos como la mediación escolar, el diálogo abierto y el trabajo en equipo se presentan como herramientas eficaces para transformar las tensiones en oportunidades para el entendimiento mutuo. Estas estrategias no solo abordan los conflictos de manera inmediata, sino que también buscan prevenir su escalada mediante la promoción de un clima de respeto, inclusión y colaboración en el aula. Así, el conflicto deja de ser un obstáculo para el aprendizaje y se convierte en una oportunidad para construir una comunidad escolar más fuerte, resiliente y pacífica.

b) Diversidad cultural y educativa

La diversidad cultural en el aula es un fenómeno cada vez más común en las instituciones educativas. Las diferencias culturales entre los estudiantes influyen en sus formas de comunicarse, sus valores y sus expectativas, lo que puede dar lugar a malentendidos o conflictos. Sin embargo, esta diversidad también representa una oportunidad para fomentar el respeto y la inclusión, elementos fundamentales para una convivencia armoniosa. La interculturalidad, entendida como la interacción respetuosa entre culturas diversas, es un componente esencial para la paz en el entorno escolar. El estudio de la interculturalidad en el aula busca promover la comprensión mutua, el respeto por las diferencias y la eliminación de prejuicios y estereotipos. En este contexto, las estrategias de gestión de conflictos deben considerar la diversidad como un valor enriquecedor y no como un obstáculo.

c) Educación para la paz

La educación para la paz es un enfoque pedagógico que tiene como objetivo enseñar a los estudiantes a resolver conflictos de manera pacífica, respetuosa y cooperativa. Este enfoque promueve la construcción de una cultura de paz dentro del aula y la comunidad escolar, con énfasis en el desarrollo de habilidades socioemocionales como la empatía, la escucha activa, la resolución de conflictos y la toma de decisiones asertivas. La formación en educación para la paz permite a los educadores y estudiantes reconocer los conflictos de manera temprana y abordarlos de forma que contribuyan al crecimiento personal y colectivo. Es fundamental que los docentes estén capacitados en métodos alternativos de resolución de conflictos que prioricen el diálogo y el entendimiento, en lugar de recurrir a medidas punitivas o autoritarias. Desde la perspectiva de la paz integral, el conflicto no debe ser visto como algo que debe eliminarse, sino como una oportunidad para el diálogo y la reflexión. El conflicto, como señala Salazar-Mastache (2020, p.65), debe ser visto como un elemento natural dentro de las relaciones humanas, lo que exige una forma distinta de gestionarlo.

Ahora bien, considerar la educación para la paz, es reconocer la incompatibilidad con procesos de adoctrinamiento, de ideologías perversas y tergiversadoras de la verdad, de influencias dogmáticas y de fundamentalismos que surgen desde cualquier contexto religioso, político, ideológico y tecnológico, porque la responsabilidad educativa para la paz se fundamenta en el espíritu crítico, en el debate público, en la coherencia entre lo que postula como marco ideal de la paz y la realidad cierta en el territorio, en el diálogo transparente sin sofismas distractores, en la búsqueda de la libertad para expresar las propias ideas y escuchar las de los otros a partir del compromiso solidario de la palabra frente a las construcciones marcadas por la indiferencia social y la individualización del poder frente a la responsabilidad social.(Fajardo-Pascagaza,2024, pp. 10)

El conocimiento específico de lo que define un conflicto, permite la transformación pacífica del mismo desde la paz integral, para una convivencia armónica. Es un proceso que tiene su origen en necesidades

contrapuestas de las personas, cuando esto ocurre siempre habrá insatisfacción de uno o ambos intereses en pugna. El hecho de que un conflicto no se exprese, no significa que no exista y por supuesto tampoco se resuelva. (Secretaría de Educación Pública, 2021, p. 58). Dentro de una institución educativa se manifiestan varios tipos de conflictos, de ahí la necesidad de identificar su tipología contemplando también los conflictos pacíficos y los conflictos escolares; por mencionar algunos.

El conflicto es una incompatibilidad de metas, la divergencia percibida entre intereses, pensamientos, actos y/ o sentimientos y una oportunidad de convivencia que genera aprendizajes para la vida y potencia el desarrollo de habilidades socioemocionales, así como capacidades de adaptación al contexto social. (Gobierno del Estado de México, 2020, pp. 21-22)

En primer lugar, es esencial comprender que con la gestión pertinente de los conflictos se mantendría una convivencia escolar armónica, según Zaitegi (2019, p. 28), "cuando hablamos de convivencia estamos hablando de desarrollar en nuestro alumnado primero el respeto a la dignidad de otras personas, a los derechos y deberes propios y ajenos, es decir, a interactuar con otras personas desde el reconocimiento de su dignidad de sus derechos y de sus deberes, también hacerlos estableciendo relaciones de igualdad y de respeto mutuo y evitando todo tipo de violencia". Esta definición resalta que la convivencia no solo implica la ausencia de conflictos, sino la construcción activa de relaciones basadas en el respeto mutuo, el reconocimiento de los derechos de los demás y la eliminación de cualquier forma de violencia. De este modo, la convivencia debe ser cultivada constantemente en las aulas.

La gestión de los conflictos es una herramienta esencial para construir una convivencia efectiva. Zaitegi (2019, p. 30) profundiza en este aspecto y señala que "convivir se aprende conviviendo, pero de manera consciente, es decir, que relaciones establecemos, cómo me siento, cómo te sientes en esas relaciones, qué está pasando en esas relaciones, son tus intereses y tus deseos, tus necesidades y son las mías, sobre eso pensando de una manera consciente y reflexionando sobre ello es como se aprende a convivir.

Los conflictos son comprendidos desde varias perspectivas y cada autor desarrolla su propia clasificación de tipologías de acuerdo a su enfoque personal, los categorizan por su origen, dimensiones, por jerarquía o sus características. En la Tabla 1 se presenta una tipología de los conflictos a partir de diversos autores, elaborada por (Martínez-Flores.2023. p. 4)

Tabla 1
Tipología de los conflictos

| Teórico | Clasificación del conflicto | Categorías de conflicto |
|---|-------------------------------|--|
| Moore (2005) | Por su aparición | Latentes, emergentes y manifiestos |
| Fisher (1990) | De acuerdo a su magnitud | Individuales o intrapersonales, colectivos o interpersonales |
| Fisas (1988) | Según aspectos sociopolíticos | Legitimidad, transición, identidad, ideológicos, políticos. |
| Morales (1999) | Por su nivel de intensidad | Tratables o de baja intensidad. Intratables o de alta intensidad |
| Vinyamata (2004) | Por su tipo de violencia | Directo, cultural y estructural. |
| Asociación, Española de Mediación(s.f.) | Por su jerarquía | Horizontales Verticales |

Elaboración propia

Generalmente al conflicto se le otorga un sentido negativo por parte de las personas porque parte del desacuerdo y a la ruptura de la armonía, puede derivar en conductas que van desde un rechazo hasta violencia física; sin embargo, lo que no podemos ignorar es que toda convivencia humana lleva implícita alguna situación

de desacuerdo, por lo que es recomendable cambiar nuestra perspectiva sobre el conflicto y verlo como una oportunidad para desarrollar capacidades de empatía, comprensión y negociación para equilibrar posturas confrontadas. Por lo que es importante trabajar con los alumnos de preescolar desde la perspectiva de la paz integral para una convivencia armónica, a partir de entender las violencias y combatirlas desde la igualdad, la inclusión, la tolerancia y el respeto a los demás. (Martínez-Flores.2023. p. 4)

La convivencia escolar también está estrechamente vinculada con la calidad educativa. Según García y Ferreira (2005, p. 164), "la convivencia en los centros es, por lo tanto, un indicador de calidad educativa tanto a nivel de centro como a nivel de las evaluaciones de los sistemas educativos de la Unión Europea". Esta afirmación sugiere que un ambiente de convivencia armoniosa y respetuosa contribuye a la creación de un espacio educativo que favorezca el aprendizaje y el desarrollo integral de los estudiantes. La convivencia en la escuela debe aportar en la construcción de la identidad individual y colectiva. Fuera de su familia el niño ingresa a otro ámbito institucionalizado donde la diversidad se le pone de presente, a veces, de forma abrumadora y amenazante (Puerta y Builes, 2011, p.3)

De este modo, la gestión de conflictos no solo es relevante desde una perspectiva social, sino también en términos de los resultados académicos, ya que un clima de respeto y colaboración facilita un aprendizaje más eficaz.

No obstante, la convivencia escolar enfrenta constantes desafíos. García (2001, p. 164) expresa que "la convivencia y disciplina escolar viene siendo un fenómeno que preocupa tanto al profesorado como a los responsables de la administración educativa. La preocupación surge por la frecuencia con la que suceden hechos que alteran y rompen la buena armonía y convivencia en las aulas". Los conflictos y la violencia en las escuelas, lejos de ser fenómenos aislados, se han vuelto cada vez más comunes, lo que pone en riesgo el proceso educativo.

En este contexto, la gestión de conflictos se convierte en una prioridad para los docentes y responsables educativos, quienes deben contar con herramientas y estrategias efectivas para prevenir y resolver los conflictos de manera adecuada.

La convivencia escolar no se limita solo a la regulación de la violencia o el control de la disciplina. Hernández (2019, p. 3) explica que "la convivencia escolar va más allá que compartir escenarios y actividades, trasciende a las relaciones personales y sociales de los actores educativos en la cotidianidad de la escuela". Esta afirmación pone de manifiesto que la convivencia se construye en la interacción diaria entre todos los miembros de la comunidad escolar, y que las relaciones sociales deben ser gestionadas de manera integral, considerando tanto las emociones individuales como las dinámicas grupales.

La convivencia escolar debe estar basada también en principios de inclusión y democracia. Hernández (2019, p. 3) cita a la UNESCO (2005) para definir la convivencia inclusiva como "el apoyo y la aceptación de la diversidad de todos los alumnos". Esto implica que la gestión de conflictos no solo debe ser una respuesta ante situaciones de violencia, sino también una oportunidad para promover la inclusión y la aceptación de las diferencias. La convivencia democrática, por su parte, "promueve la participación colectiva en el establecimiento de acuerdos y normas sentidas y aprobadas por sus miembros" (Hernández, 2019, p. 4). Este enfoque democrático facilita la creación de un ambiente en el que todos los miembros de la comunidad educativa se sientan escuchados y valorados, lo que contribuye a una gestión de conflictos más efectiva y consensuada.

Por último, la convivencia escolar debe fomentar la paz y la resolución de conflictos. Según Coronado (2008, citado en Hernández, 2019, p. 4), "la convivencia pacífica es un proceso dinámico que lucha por reducir o eliminar las miserias humanas que obstaculizan el crecimiento y el disfrute de la vida mediante el fortalecimiento de los vínculos y las tramas sociales, así como la solución de conflictos". La gestión de conflictos, entonces, no solo se refiere a resolver problemas inmediatos, sino a crear un entorno que favorezca el desarrollo de habilidades para la resolución pacífica de conflictos, contribuyendo a una convivencia escolar saludable y sostenible.

Aplicación a la Escuela Preparatoria Oficial Núm. 78

La revisión de la literatura ha permitido identificar diversas metodologías y enfoques que han demostrado ser efectivos en la gestión pacífica de conflictos en otras instituciones educativas. Algunos de estos enfoques incluyen la mediación escolar, los programas de resolución de conflictos y la implementación de actividades que fomentan la cooperación entre los estudiantes. Sin embargo, para que estas estrategias sean exitosas en la Escuela Preparatoria Oficial Núm. 78, es crucial adaptarlas a las características particulares de la comunidad escolar. La diversidad cultural, las dinámicas sociales y los valores locales deben ser considerados al diseñar e implementar cualquier programa de gestión de conflictos.

Además, la formación de los docentes es un elemento clave para el éxito de cualquier intervención. La capacitación en habilidades de mediación, la gestión de la diversidad y la educación para la paz permitirá a los maestros abordar los conflictos de manera constructiva, transformándolos en oportunidades de aprendizaje. Los resultados de esta investigación también servirán para sensibilizar a los educadores sobre la importancia de una convivencia pacífica y respetuosa, lo que impactará positivamente en el ambiente escolar y en el desarrollo integral de los estudiantes.

En resumen, la revisión bibliográfica ha proporcionado una comprensión integral de los factores que influyen en los conflictos escolares y las estrategias efectivas para su gestión. Esta información es crucial para el desarrollo de un enfoque de intervención adaptado a la realidad de la Escuela Preparatoria Oficial Núm. 78, con el objetivo de promover una cultura de paz y mejorar la convivencia escolar. El siguiente paso en la investigación será aplicar estos conocimientos en el contexto real, observando cómo se gestionan los conflictos en el aula y cuáles son las percepciones y actitudes de los docentes y estudiantes frente a las estrategias propuestas.

Conclusiones

La revisión bibliográfica realizada hasta el momento ha permitido identificar y contextualizar los conceptos fundamentales que guían esta investigación.

La investigación ha subrayado que los conflictos en el aula surgen de diversas fuentes, tales como las diferencias culturales, generacionales y de intereses entre los estudiantes. Estos conflictos no deben considerarse como problemas a resolver, sino como oportunidades para la transformación y el aprendizaje mutuo. El manejo adecuado de los conflictos, a través de estrategias pacíficas y constructivas, puede generar un clima escolar más cooperativo y mejorar las relaciones interpersonales entre los involucrados.

Los enfoques punitivos y autoritarios en la gestión de conflictos no abordan las causas subyacentes de los mismos y, en muchos casos, pueden agravar la situación. Por el contrario, la gestión pacífica de conflictos se centra en transformar los conflictos en oportunidades para fomentar la empatía, el respeto mutuo y el diálogo. La formación de los docentes en técnicas de mediación, resolución de conflictos y el uso de enfoques no violentos resulta crucial para crear un ambiente de convivencia armónica en el aula.

Por su parte la paz integral se presenta como un enfoque transformador que no solo busca la resolución de conflictos, sino también la prevención de los mismos mediante el desarrollo de competencias socioemocionales. Este enfoque incluye el trabajo con los docentes y estudiantes para sensibilizarlos sobre la importancia de la empatía, el diálogo y la convivencia pacífica. La paz integral no es solo un objetivo, sino un proceso continuo de aprendizaje y mejora, que involucra a todos los miembros de la comunidad educativa.

En conclusión, diversos estudios han resaltado que, aunque los docentes a menudo poseen competencias cognitivas y procedimentales para abordar conflictos, existe una brecha en cuanto a sus habilidades para gestionar conflictos de manera pacífica y constructiva. La sensibilización y capacitación de los educadores en técnicas de paz integral es fundamental para garantizar que puedan gestionar los conflictos en el aula sin recurrir a enfoques autoritarios que perpetúan ciclos de violencia simbólica.

Esta revisión de la literatura proporciona una base teórica sólida que orienta las siguientes etapas de la investigación. A partir de estos conceptos clave, se buscará evaluar la viabilidad de implementar la paz integral como metodología en la Escuela Preparatoria Oficial Núm. 78, con el fin de mejorar la gestión de conflictos y promover una cultura de paz en el aula.

La siguiente fase de la investigación se centrará en la observación directa de las interacciones entre estudiantes y docentes, con el objetivo de identificar los tipos de conflictos más comunes, las estrategias utilizadas para su gestión y la efectividad de las intervenciones basadas en la paz integral.

Referencias

- Arias, G. J. (2020), Técnicas e instrumentos de investigación científica. Para ciencias administrativas, aplicadas, artísticas, humanas. Enfoques Consulting EIRL, Arequipa. Perú. pp.173
- Ballesteros, M. (2016). La resolución y negociación de conflictos en la infancia, para prevenir la violencia escolar. Una perspectiva desde la cultura de paz. *Revista CoPaLa*, 1(1), (pp. 35- 41)
- Cruz Cureño, A. Y. (2024). Gestión de conflictos mediante acciones efectivas de un Comité de Ética en atención a la violencia estructural. *Revista Construyendo Paz Latinoamericana*, 9(19). <https://doi.org/10.35600/25008870.2024.19.0312>
- Díaz-Sanjuan, L. (2010). La observación . Facultad de Psicología, UNAM.
- Fajardo Pascagaza, E. (2024). La responsabilidad de la educación para la paz: desde el conflicto, la segregación y la inequidad educativa. *Revista Construyendo Paz Latinoamericana*, 9(20). <https://doi.org/10.35600/25008870.2024.20.0330>
- Gluckman, M. (2009). Costumbre y conflicto en África. Perú. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Gobierno del Estado de México (2020). Manual de Mediación Escolar
- Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, C., & Baptista-Lucio, MP (2008). Metodología de la investigación . McGraw-Hill.
- Lara Valle, M. C. (2022). La Paz Integral desde la Delegación Administrativa del Consejo para la Convivencia Escolar (CONVIVE). *Revista Construyendo Paz Latinoamericana*, 8(17), 24 - 41. <https://doi.org/10.35600/25008870.2023.17.0272>
- Martínez Flores, T. (2024). Investigación cualitativa con metodología etnografía para la paz, conociendo como definen los conflictos las educadoras. *Revista Construyendo Paz Latinoamericana*, 9(20). <https://doi.org/10.35600/25008870.2024.20.0306>
- Munuera-Gómez, P., Martínez-López, JA, Molina-Cano, J., & Costa e Silva, AM (2023). Percepción y gestión de los conflictos en estudiantes universitarios españoles y portugueses (p. 1).
- Obaco-Soto, EE (2019). Competencias docentes para la resolución de conflictos en el ámbito escolar (p. 1).
- Pérez, (2012). Metodología de investigación y lectura crítica de estudios: La etnografía como método integrativo (p. 423).
- Puerta, I. y Builes, L. F. (2011). Abriendo espacios flexibles en la escuela. Universidad de Antioquia. <https://core.ac.uk/download/pdf/286650055.pdf>
- Salazar-Mastache, II (2024). Investigación educativa para la paz: Métodos, técnicas e inteligencia artificial para el bienestar escolar. Editorial Transdigital. <https://doi.org/10.56162/transdigitalb34>
- Sandoval-Forero, EA (2024). Perspectiva crítica decolonial para proyectos de investigación sobre conflictos y paces. Universidad del Zulia, Escuela de trabajo social. <https://asociacionvenezolanadesociologia.org>
- Sandoval-Forero, EA (2018). Etnografía e investigación acción intercultural para los conflictos y la paz. Metodologías descolonizadoras. Editorial Alfonso Arena.
- Secretaría de Educación Pública. (2020). Entornos escolares seguros en escuelas de educación básica. https://educacionbasica.sep.gob.mx/multimedia/RSC/BASICA/Documento/202009/202009RSCleLPWSqZY75_EntornosEscolaresSegurosEnEscuelasdeEducacinBsicaSimplificadoSept2020.pdf
- Sybing, R. (2024). ¿Qué significa investigación descriptiva? <https://atlasti.com/es/researchhub/investigaciondescriptiva#>.

Villamil, M., (2013), Educación para la Paz en Colombia: una búsqueda más allá del discurso. Espiral, Revista de Docencia e Investigación.

Vinyamata. E. (2001). Introducción a la Conflictología. Cataluña: Fundación para la Universitat Oberta de Catalunya

Información adicional

redalyc-journal-id: 6681



Disponible en:

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=668181839010>

Cómo citar el artículo

Número completo

Más información del artículo

Página de la revista en redalyc.org

Sistema de Información Científica Redalyc
Red de revistas científicas de Acceso Abierto diamante
Infraestructura abierta no comercial propiedad de la
academia

Ma. Felix Pineda Alvarado

Análisis sobre la gestión de conflictos que realizan los docentes de la preparatoria oficial 78
Analysis of Conflict Management Conducted by the Teachers of Official High School 78.

Revista CoPaLa. Construyendo Paz Latinoamericana
vol. 10, núm. 22, p. 1, 2025
Red Construyendo Paz Latinoamericana, Colombia
investigacion@revistacopala.net

ISSN-E: 2500-8870

DOI: <https://doi.org/10.35600/25008870.2025.22.0389>



CC BY-NC-SA 4.0 LEGAL CODE

Licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional.