

Prevención y resolución de conflictos en el contexto escolar: herramientas para una convivencia pacífica

Conflict prevention and resolution in the school context: Tools for peaceful coexistence

MARILY QUEZADA RODRÍGUEZ • DULCE MARÍA CARRILLO MÉNDEZ

Marily Quezada Rodríguez.

Centro Chihuahuense de Estudios de Posgrado, Ciudad Juárez, México. Es docente frente a grupo en la Escuela Primaria Federal Ricardo Flores Magón, en Ciudad Juárez, Chihuahua, y actualmente cursa la Maestría en Competencias para la Docencia en el Centro Chihuahuense de Estudios de Posgrado. Correo electrónico: marilyquezadar@gmail.com. ORCID: <https://orcid.org/0009-0000-7113-298>.

Dulce María Carrillo Méndez.

Centro de Investigación y Docencia, Chihuahua, México. Es docente en el CID y en el Centro Chihuahuense de Estudios de Posgrado, Unidad Ciudad Juárez. Directora de la Escuela Primaria Estatal Chihuahua 2757, en la ciudad de Chihuahua. Correo electrónico: dulce.carrillo@cid.edu.mx. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2745-0402>.

Resumen

El presente trabajo contiene los resultados obtenidos a partir de una investigación-acción participativa, en la cual se involucró a docentes, padres de familia y estudiantes de una escuela primaria en Ciudad Juárez. Con el propósito de propiciar la reflexión, participación colaborativa de los miembros de la comunidad y la integración para la mejora de convivencia escolar se diseñó y aplicó un plan de intervención por medio de estrategias didácticas para favorecer la resolución pacífica de conflictos a través de la comunicación y el diálogo. La investigación tuvo una duración de dos años y se desarrolló en cuatro fases: fase uno, en la que se detectó la problemática; fase dos, se diseñó el plan de acción; fase tres, se implementó lo planeado, y fase cuatro, se realizó la reflexión sobre la solución al problema y las fases anteriores. A través de las diversas estrategias implementadas los estudiantes identificaron que los conflictos están presentes de forma cotidiana dentro de las aulas; se evidenció la necesidad de fortalecer en las instituciones procesos de diálogo y resolución de conflictos, de brindar herramientas a los estudiantes para que sean capaces de regular sus emociones y llegar a acuerdos entre compañeros.

Palabras clave: comunicación, conflictos escolares, convivencia escolar, estrategias.

Abstract

This paper presents the results of a participatory action research project which involved teachers, parents, and students from an elementary school in Ciudad Juárez. With the purpose of promoting reflection, collaborative participation among community members, and integration to improve school coexistence, an intervention plan was designed and implemented using teaching strategies to promote peaceful conflict resolution through communication and dialogue. The research lasted two years and was developed in four phases: phase one, in which the problem was detected; phase two, the action plan was designed; phase three, the plan was implemented, and phase four, a reflection was carried out on the solution to the problem and the previous phases. Through the various strategies implemented, students identified that conflicts are a daily occurrence in classrooms; it became clear that institutions need to strengthen dialogue and conflict resolution processes, and to provide students with tools to help them regulate their emotions and reach agreements with their peers.

Keywords: communication, school conflicts, school coexistence, strategies.

IDENTIFICACIÓN DE PROBLEMÁTICAS EN LA CONVIVENCIA ESCOLAR

Se entiende por convivencia la capacidad que tienen las personas para vivir con otros, basados en el respeto mutuo y la solidaridad; se genera en la interrelación de los diferentes miembros de la comunidad educativa, enfocada en el desarrollo significativo de la ética, lo socioafectivo e intelectual de los estudiantes (Sandoval, 2014).

Teixidó y Capell (2002) la definen como el trato o la comunicación establecida entre dos o más personas durante la actividad educativa, se produce un proceso recíproco mediante el cual las personas que se ponen en contacto valoran los comportamientos de los otros y se forman opiniones acerca de ellos, todo lo cual suscita sentimientos que influyen en el tipo de relaciones establecidas.

A través de la elaboración de un diagnóstico por medio de encuestas, grupos focales, entrevistas y observación a la comunidad escolar en una escuela primaria de Ciudad Juárez, resultó evidente la necesidad de intervenir ante los diversos conflictos físicos y verbales que presentan los alumnos, con una propuesta enfocada en el diseño de estrategias que permitan a los alumnos interactuar y trabajar colaborativamente en un ambiente de respeto y sana convivencia, además de promover la resolución de conflictos de manera pacífica mediante el diálogo y la comunicación asertiva. A partir de la problemática descrita, surge la pregunta de investigación: ¿Qué estrategias didácticas se pueden desarrollar para favorecer la sana convivencia escolar en alumnos de educación primaria?

En el desarrollo de este estudio se empleó la metodología de investigación-acción, con un enfoque cualitativo, mediante el paradigma sociocrítico, orientada a la resolución de problemas específicos en el contexto de estudio. Este enfoque permitió no solo analizar la situación desde una perspectiva teórica sino también involucrar activamente a los participantes en un proceso de reflexión y acción.

Para realizar la recopilación y análisis de la información se entrevistó a los involucrados (docentes, alumnos, directivos, padres de familia) con relación al problema de estudio, quienes mencionan como expectativas generales trabajar la reflexión y análisis para que los estudiantes busquen soluciones que generen el diálogo y propicien la comunicación. Para los docentes y directivos su principal interés era conocer herramientas que les permitieran fungir como mediadores en las diversas problemáticas de conflictos verbales y físicos que se presentan entre el alumnado, por su parte a los padres de familia les interesa la mejora de la convivencia escolar.

En un segundo momento se realizó un análisis de fortalezas y debilidades, el cual permitió comprender las condiciones en las que los miembros de la comunidad escolar están involucrados, participan e interactúan, para conocer el contexto interno y externo de la institución enfocado principalmente en los ámbitos de lo económico, físico y material (ver Tabla 1). Dentro del ámbito sociocultural es necesario destacar cómo son las familias de los alumnos, su conformación y participación en el con-

texto. Ante lo didáctico-pedagógico, se destaca con lo que cuenta la escuela para el desarrollo de diversos proyectos, las necesidades, las habilidades y cualidades directivas y docentes para responder ante diversas situaciones; por último está el aspecto afectivo-actitudinal, enfocado en las emociones e interés de la comunidad escolar.

El análisis que muestra la Tabla 2 nos permite identificar las principales problemáticas que se presentan entre la comunidad escolar, viéndolo desde diferentes perspectivas a nivel aula, escuela y comunidad. A nivel aula los conflictos son detonados por malentendidos entre los estudiantes, situaciones familiares que afectan el comportamiento y actitud, el desconocimiento de las normas de convivencia, la manifestación de emociones y su autorregulación. A nivel escuela se encuentra que los espacios de interacción que se tienen son insuficientes, lo cual desencadena conflictos entre los diferentes grupos que se hacen durante los recreos; otro punto importante es que dentro de la institución no se cuenta con un acuerdo de convivencia diseñado por toda la comunidad escolar con el cual se conozcan sus derechos y obligaciones, y se desconoce el protocolo de actuación en caso de acoso escolar; de igual manera, es necesario implementar actividades que fomenten el trabajo colaborativo y la sana convivencia.

Para desarrollar estrategias que permitan que los diferentes actores educativos (padres de familia, alumnos, docentes y directivos) estén involucrados y sean partícipes en el diseño e implementación de diversas actividades necesarias para que se dé en la institución una sana convivencia escolar (ver Tabla 3), fue determinado con una encuesta a la comunidad escolar para analizar las siguientes limitantes.

Una barrera que se encuentra para el trabajo con las familias y es fundamental para el desarrollo de las estrategias es la comunicación constante, que logren involucrarse y conocer las diversas actividades que sus hijos realizan. Dentro del trabajo con los alumnos es importante que sean parte del diseño del acuerdo de convivencia, que conozcan sus derechos y obligaciones al igual que el protocolo de actuación en caso de acoso escolar, y que logren resolver los conflictos por medio del diálogo y comunicación asertiva, que sean tomadas en cuenta sus emociones y aprendan a autorregularse en las diversas situaciones que enfrenten en la escuela.

Respecto a los docentes, es necesario que muestren apertura en la capacitación e implementación de actividades que fomenten en los alumnos el trabajo colaborativo, la socialización, un clima escolar positivo, valores, resolución de conflictos mediante el diálogo y comunicación, todo esto aunado a una sana convivencia en las aulas. Con relación a la institución, que busque involucrar a la comunidad escolar en el diseño del acuerdo de convivencia para que la comunidad escolar conozca sus derechos y obligaciones, bitácoras de acuerdo con el protocolo de actuación en caso de acoso escolar y con ello dar atención y seguimiento, todo esto para que en la escuela se tenga una convivencia pacífica y sana en pro de la educación de niños y niñas.

PERSPECTIVAS TEÓRICAS SOBRE LA CONVIVENCIA Y CONFLICTOS ESCOLARES

La convivencia escolar es compartir el mismo espacio y tiempo con otros, se interactúa de manera activa y creativa, busca aspectos en común, comprensión y empatía (Castro-Alfaro et al., 2015), genera las interrelaciones entre los miembros de la comunidad escolar como partícipes independientemente del rol que desempeñen, por lo cual no es algo estable, se construye de forma colectiva y dinámica, puede variar entre las relaciones de los diferentes miembros, además de permitir ser utilizada como un recurso educativo para generar aprendizajes (Valoras UC y Banz, 2008).

Para Sánchez y Sánchez (2018), la convivencia es el desarrollo que tiene cada estudiante, el derecho de cada uno de los integrantes de la escuela, en el cual se toma como punto importante los valores del amor y el respeto; sirve de complemento para aprender a vivir en comunidad y para la realización como individuo y de forma colectiva. Dentro de las instituciones educativas es considerada de suma importancia para proporcionar y mantener la integración de la comunidad escolar, por lo cual se requiere tener un compromiso entre los diferentes integrantes para que dicha convivencia permanezca dentro de las instituciones educativas (Bustamante y Taboada, 2022).

En las escuelas los estudiantes aprenden sobre la vida y a convivir, en un ambiente propicio para desarrollar sus capacidades, habilidades, competencias y talentos, a esto se le denomina *clima escolar*, donde los individuos a partir de experiencias se forman para su interacción en las instituciones y vida en sociedad (Sandoval, 2014). Un buen clima escolar promueve el desarrollo de valores y habilidades sociales para mejorar el estado de convivencia escolar y que al presentarse conflictos se cuente con herramientas para lograr resolverlos (Penalva, 2018).

Los conflictos escolares son desacuerdos dados entre dos personas o grupos de personas cuando no concuerdan en sus ideas, los intereses no son los mismos, no comparten principios o valores, todo esto dentro de una comunidad (Pérez et al., 2011). Ramírez et al. (2022) consideran que la manera de afrontar los conflictos define si se evaden, si pueden llegar a tener una solución pacífica o si derivan en violencia; resolverlos puede convertirse en una oportunidad para aprender a comunicarse de manera más abierta y asertiva; dialogar para encontrar soluciones justas y creativas es la mejor manera en la que se manifiesten las relaciones intrapersonales. “En la resolución de conflictos, lo deseable es que quienes los enfrenten sean capaces de dialogar y encontrar una solución adecuada, pero no siempre es posible: en ocasiones se requiere de la intervención de terceros (mediadores)” (Moctezuma et al., 2019, p. 18).

De los conflictos podemos aprender y utilizarlos como elementos favorecedores del aprendizaje, permiten a los alumnos adquirir actitudes positivas con las que se dejarán de ver como un impedimento en el proceso de enseñanza-aprendizaje y las relaciones entre los alumnos (Méndez, 2010). Para solucionarlos toda la comunidad

escolar debe de estar implicada, aprender a pensar significativa y críticamente, ser creativos entre su interacción, orientados acerca de los siguientes pasos, crear un clima, definir y discutir el problema, explorar todas las opciones con los diversos puntos de vista de los involucrados y por último analizar y valorar todas las alternativas (Suárez, 2008).

Es importante dar solución a los conflictos entre los estudiantes por medio de estrategias pedagógicas, así se logrará una convivencia pacífica y esto permitirá a los estudiantes reflexionar acerca de cómo actuar y los motivará a desarrollar habilidades para enfrentar las discrepancias de forma responsable (Castro-Alfaro et al., 2015). Para esto se diseñaron e implementaron cuatro estrategias para permitir que la comunidad escolar se involucre en el trabajo colaborativo, con el propósito de mejorar el clima escolar y fomentar la interacción de los alumnos, que busquen soluciones ante conflictos físicos y verbales de forma pacífica, con el fin de que se dé una sana convivencia escolar en la institución.

ESTRATEGIAS DE INTERVENCIÓN ESCOLAR:

HERRAMIENTAS PARA MEJORAR LA CONVIVENCIA

“Análizo, actuó y aprendo sobre los acuerdos de convivencia”

En la primera estrategia enfocada al trabajo con los alumnos se realizaron actividades dinámicas y reflexivas con un grupo de sexto grado para dar a conocer los acuerdos de convivencia, en las cuales se les explicó qué es un acuerdo y en qué consiste; se dividió al grupo en equipos y se les asignaron de manera equitativa los diferentes derechos y obligaciones que tiene la comunidad escolar. La actividad consistió en que ellos analizaran e interpretaran por medio de una dramatización una situación personal sobre alguna vivencia y el resto pudiera comprender de qué se trata tan solo con ver dicho ejemplo.

Para finalizar se realizó una mesa de diálogo, donde los alumnos mostraron mucho entusiasmo por la actividad, contaron que se habían divertido y que en lugar de ser una actividad aburrida había sido llamativa y por lo tanto pudieron comprender mejor los acuerdos para practicarlos.

“Jugando aprendo a resolver conflictos para convivir con mis compañeros”

Con el mismo grupo, al ser uno de los más conflictivos, se decidió la implementación de la siguientes actividades en las cuales se trabajó el análisis, significado y en qué consiste un conflicto, sugerencias para resolverlo enfocándose principalmente en el diálogo, comunicación, emociones y su autorregulación. Se les presentó a los alumnos la temática del taller y posteriormente se les proyectó un dibujo de unas flechas, en las cuales tenían que identificar la que representara una situación de conflicto, se mencionaron algunos ejemplos y algunos alumnos comenzaron a comentar situaciones en las que se hacían presentes, ya fuera por experiencia propia o de algún conocido.

Se presentaron cuatro características que deben de tener en cuenta cuando se presente una problemática, junto con esos momentos se les proyectó el video titulado “El puente”, en el cual se desarrolla una situación que presenta las etapas. La primera característica fueron los hechos, en la cual los alumnos tendrían que identificar qué puntos se abordarían en dicha etapa, como por ejemplo “¿Qué pasó?”, “¿Cuándo pasó?”, “¿Cómo pasó?”.

En la segunda etapa, relacionada a los sentimientos, se les cuestionó sobre qué eran y mencionaron ejemplos de ellos. Se pasó a la dinámica de “La mímica de las emociones”, la cual consistía en realizar diferentes movimientos y expresiones para darles a entender a los demás de qué emoción se trataba. En la etapa de las necesidades se abordó con los estudiantes la principal necesidad de los personajes en el cortometraje, para posteriormente pasar a la dinámica de armar un rompecabezas entre cuatro integrantes, pero con la condición de no poder hablar. De manera grupal se reflexionó sobre la importancia de la comunicación y el diálogo y cómo este es necesario cuando se presenta una disputa.

En la última etapa se analizaron las posibles soluciones, se inició con la dinámica de “Las pirañas en el río”, la cual consistió en hacer dos equipos, el primero tratará de cruzar de un extremo a otro de la cancha con determinados objetos, mientras que el otro equipo impedirá su paso; al pasar al salón se comentaron las dificultades y las soluciones que encontraron para cumplir con el objetivo.

Al concluir el taller se abordó la importancia de las cuatro etapas cuando se presenta un conflicto y cómo pueden hacer uso de ellas los alumnos al estar involucrados en uno. Los alumnos comentaron su experiencia y aprendizajes que estas actividades les dejaron y cómo esto les ayudará en futuras confrontaciones con sus amigos, compañeros y familia, ya que serán parte de su vida cotidiana.

“Docentes a favor de una sana convivencia”

Para la tercera estrategia se implementó una serie de actividades con el propósito de que los alumnos realizaran dinámicas con diferentes temas como las emociones, resolución de conflictos, la autorreflexión, trabajo en equipo, valores, convivencia, trabajo colaborativo y acuerdos grupales.

- “Semáforo de las emociones”.- Consistió en presentarles cuatro imágenes que representaban diferentes emociones, las cuales tendrían que identificar y poner su nombre; se haría énfasis en la de tristeza, haciéndoles recordar y reflexionar sobre un momento en el cual se hayan sentido tristes; posteriormente dibujarían y escribirían sobre dicha situación.
- “¿Cómo puedo resolver un conflicto?.- Se les mostraron tres diferentes imágenes en las que se presentaban problemáticas las cuales observarían y describirían qué pasaba, para llegar a que definieran qué es un conflicto; en una hoja dibujarían y escribirían algún momento en el que ellos hayan estado involucrados en uno. Compartieron sus experiencias y la solución que ellos le dieron.

- “Un viaje por sí mismo”.- Se les pidió que en una hoja, al centro se dibujaran a sí mismos, y alrededor de su figura hicieran referencia a quiénes eran, sus gustos, desagrados, animal con el que se identifican, la principal emoción que los caracteriza y su reacción ante un problema. Posterior a eso algún compañero tendría que abordar los puntos anteriores para comparar cómo son ante los ojos de sus compañeros.
- “Respeto y libertad”.- Se inició leyéndoles un cuento titulado “Arturo y Clementina”, que trataba sobre acuerdos y desacuerdos que pueden tener las parejas, derechos y toma de decisiones; para hacer reflexión sobre la lectura se realizaron diferentes preguntas de forma que los alumnos analizaran la situación y ver hacia qué lado se inclinaban, pero argumentado por qué para tratar de que sus posturas mostraran un criterio propio.
- “La importancia de mi opinión”.- Se cuestionó a los alumnos sobre qué era para ellos el orden, mencionando situaciones, acciones y sucesos en que este se viera involucrado; posteriormente se analizó un poema que hacía referencia al orden de las estaciones del año, preguntándoles al final sobre las consecuencias que se tendría si se cambiaran.

RESULTADOS DE IMPLEMENTACIÓN DE ESTRATEGIAS PARA UNA SANA CONVIVENCIA ESCOLAR

Los resultados de intervención evidencian que la implementación de estrategias centradas en la convivencia y la resolución de conflictos contribuye significativamente al desarrollo de habilidades sociales y emocionales en los estudiantes. La estrategia de análisis de los acuerdos de convivencia, presentada de forma lúdica, fue bien recibida por los alumnos, quienes manifestaron que lograron comprender los acuerdos de manera más significativa y divertida. Esto permitió que comprendieran los puntos de convivencia y los aplicaran en su interacción diaria.

La estrategia “Jugando aprendo a resolver conflictos para convivir con mis compañeros” resultó particularmente enriquecedora, ya que incentivó en los estudiantes un proceso de autorreflexión sobre la manera de enfrentar problemas, se muestran alternativas constructivas y alejadas de las agresiones físicas y verbales. Al fomentar el uso del diálogo y la comunicación asertiva, esta estrategia ayudó a los alumnos a reconocer la importancia de resolver conflictos de manera pacífica y a ser más conscientes de sus reacciones y su impacto en el ambiente escolar.

Asimismo, la estrategia “Docentes a favor de una sana convivencia en sus aulas” facilitó un espacio de interacción y reflexión entre los estudiantes, se abordó el manejo de emociones, autorregulación y comunicación. Las actividades grupales fortalecieron la cooperación entre los compañeros, se fomentó el diálogo, la toma de acuerdos y el trabajo en equipo, elementos cruciales para una convivencia armoniosa y respetuosa.

Finalmente, a través de las estrategias implementadas se revela ante los estudiantes que los conflictos forman parte de la vida cotidiana en las aulas y que ellos pueden beneficiarse significativamente de un enfoque preventivo y formativo en su resolución. Se evidenció que es fundamental fortalecer en las instituciones escolares procesos de diálogo y resolución pacífica de conflictos, ya que estas herramientas promueven la autorregulación emocional y la capacidad de llegar a acuerdos de manera colaborativa entre compañeros.

Brindar herramientas para la regulación emocional a los estudiantes es esencial para promover un ambiente de convivencia saludable en el contexto escolar. La implementación de estrategias que desarrollen la autorregulación emocional permite a los estudiantes identificar, comprender y gestionar sus emociones, facilita respuestas más constructivas ante situaciones de conflicto.

Al desarrollar competencias emocionales en los estudiantes se puede contribuir a la formación de individuos más resilientes y capaces de resolver conflictos de manera autónoma y responsable, e impacta positivamente tanto en el ambiente escolar como en su vida personal y en el contexto en que se desenvuelven.

El contexto social y familiar tiene un impacto significativo en la aparición y la gestión de conflictos en el entorno escolar. Las influencias familiares y sociales modelan las actitudes, valores y formas de interacción que los estudiantes llevan consigo al aula, lo que incide directamente en cómo afrontan los conflictos y se relacionan con sus compañeros y docentes. En muchos casos, los estudiantes provienen de entornos familiares o sociales donde la violencia, la falta de comunicación o la escasa regulación emocional pueden replicar estos patrones en sus relaciones escolares, al expresar su frustración o desacuerdo de maneras menos constructivas.

Durante la aplicación de las actividades, algunos alumnos expresaron que la forma más sencilla de resolver conflictos era elevar la voz, utilizar gritos para intimidar o ejercer poder sobre el otro, además de recurrir a agresiones físicas y verbales. Una de las respuestas más impactantes fue el dibujo de un estudiante que se representó a sí mismo sosteniendo un cuchillo, lo que resalta la influencia del entorno en el que los alumnos crecen y cómo este determina las maneras en que enfrentan y resuelven sus problemas.

Es de suma importancia la implementación de dichas estrategias de convivencia y resolución de conflictos desde el inicio del ciclo escolar y con la participación activa de toda la comunidad educativa, al involucrarlos se logra construir una cultura de convivencia que promueve el desarrollo de habilidades emocionales y sociales en todos los miembros de la comunidad escolar.

Esta práctica preventiva y formativa permite abordar posibles conflictos de manera constructiva desde el principio, contribuye a un clima escolar más armonioso y favorece una experiencia educativa positiva y enriquecedora para todos.

Tabla 1
Análisis de fortalezas y debilidades

Dimensión	Fortalezas	Debilidades
Económica, física-material	- La escuela cuenta con un espacio grande de terreno. - Ubicación geográfica accesible. - La mayoría de la infraestructura cuenta con los requerimientos necesarios (bardas, aulas suficientes, calentones, aires, pizarrones, domo, comedor). - Exterior de las instalaciones en buen estado. - La mayoría de los padres de familia cooperan con la cuota de aportación voluntaria.	- Espacios existentes mal adaptados para acceso a personas con discapacidad. - Flujo de drenaje en mal estado. - Falta de herramientas digitales y didácticas. - Baños pequeños para la cantidad de alumnos. - Espacios de esparcimiento insuficientes que desencadena en conflictos entre los alumnos para compartir el área. - Suministro de agua sucia y escasa en temporada de verano. - Fallas eléctricas frecuentes que dificultan el uso de herramientas digitales.
Sociocultural	- Las familias se encuentran en un nivel socioeconómico medio. - Diversidad cultural y lingüística. - Escolaridad de la mayoría de los padres de familia es de media superior. - Buena respuesta de la participación de los padres de familia en eventos escolares.	- Población flotante. - Se presentan diversos conflictos familiares que afectan el desempeño académico de los alumnos. - Diversidad de diferentes tipos de familia. - Actividad delictiva en la zona y dentro de la escuela (robos frecuentes). - Creencias religiosas que limitan la participación de los alumnos en actividades escolares. - El contexto es considerado vulnerable.
Político-educativa	- Gobierno del estado proporcione uniformes y útiles escolares. - Cursos gratuitos para docentes y directivos. - Acceso a instituciones gubernamentales y no gubernamentales. - Formación continua y capacitación para la actualización docente.	- No llegan las convocatorias de oferta de becas. - Cambios constantes en nuestra reforma educativa. - Mezcla de planes y programas para el diseño de planeaciones (planeación inclusiva, Mejoredu, plan 2011, 2017 y 2022). - Acuerdo escolar establecido por escrito. - Discrepancia en acuerdos federales y estatales que provocan confusión en la comunidad escolar.
Institucional-organizativa	- Escuela de organización completa. - Plantilla docente completa. - Democracia en la toma de decisiones entre docentes y directivos. - Formato de planeación universal. - Plan de mejora continua con seguimiento constante.	- Rotación de personal cada inicio de ciclo escolar. - Falta de conocimiento del reglamento interno de la comunidad escolar. - Carga administrativa. - Falta de participación docente en acuerdos por parte de supervisión. - No se cuenta con apoyo de USAER. - No se cuenta con acuerdos de convivencia escolar. - No se tiene un protocolo de actuación en caso de acoso escolar. - Libros de texto incompletos cada ciclo escolar y no se reponen durante el transcurso ya que directos no se acercan nuevamente a bodega para corroborar que haya en existencia.
Didáctico-pedagógica	- Proyecto de lectoescritura. - Atención a rezago en todos los grados. - Bitácora como parte del instrumento de evaluación. - Evaluación formativa. - Actividades permanentes de lectura, comprensión, cálculo mental, razonamiento matemático y funciones ejecutivas. - Biblioteca escolar con variedad de libros.	- Cambios constantes de planeación impuestas por supervisión. - No llegan materiales para alumnos con debilidad visual. - Biblioteca escolar desordenada y poco funcional. - Uso limitado de material didáctico y concreto en las clases ya que los docentes no lo elaboran por falta de tiempo, interés y recursos económicos.
Afectivo-actitudinal	- Curso externo socioemocional y organizativo. - Expresión libre de opiniones entre el colectivo. - Trato respetuoso por parte del personal docente y directivo. - Grupo dinámico y con habilidades diversas. - Diversidad de ideas factibles. - Buen ambiente laboral.	- Dificultad para tomar acuerdos en colectivo. - Falta de comunicación con padres de familia. - Sentido de pertenencia de la comunidad escolar. - Actitudes negativas de padres de familia, alumnos y colectivo docente. - Falta de comunicación asertiva en la comunidad escolar.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 2

Análisis del problema

Efectos	
Clima escolar que desfavorece la interacción de los estudiantes para una sana convivencia escolar. Conflictos verbales y físicos entre los estudiantes. Deserción escolar.	
Problema central	
Entre el alumnado de la escuela RFM se presentan casos de conflictos que impiden la sana convivencia.	
Dimensión	Micro (aula)
Económica, física, material	El poco espacio dentro del aula que no permite el que se desplacen adecuadamente entre los pasillos, ya que en ocasiones se tropiezan, resbalan y caen, el cual interfiere en casos de malentendidos y conflictos. Insuficiente material didáctico que afecta en el que los alumnos no saben compartir y esto desencadena los conflictos.
Sociocultural	Las problemáticas del entorno familiar de los estudiantes, incide en su comportamiento y actitud en la institución escolar. Creencias religiosas que limitan la participación de los alumnos en actividades escolares.
Institucional organizativa	Falta de conocimiento de las normas de convivencia y reglas dentro del aula.
Político educativo	
Didáctico pedagógica	No se tiene una bitácora de incidencias por parte del docente en caso de que se presenten conflictos. No se cuenta con actividades dentro de la planeación escolar que fomente la sana convivencia.
Afectivo actitudinal	La autorregulación de las emociones de los alumnos incide en que se presentan conflictos. Desconocimiento de la emoción que presentan los alumnos.
Dimensión	Meso (escuela)
Económica, física, material	El espacio insuficiente en los baños de los alumnos hace que los tiempos de espera sean largos y que en ocasiones se salten los turnos primaria alta. Espacio insuficiente de áreas recreativas que impide que todos los alumnos obtengan un lugar durante la hora de recreo para consumir alimento y juego.
Sociocultural	La socialización se ve afectado por el nivel socioeconómico. Se crean diferentes grupos durante la hora de recreo lo cual implica conflictos y desacuerdos en los juegos.
Institucional organizativa	No se cuenta con acuerdos de convivencia escolar a nivel escuela. No se tiene un protocolo de actuación en caso de conflictos escolares establecidos por escrito. Falta la implementación de actividades en torno a la convivencia escolar en el plan de mejora continua. Las normas de convivencia dentro del aula se estipulan al inicio del ciclo escolar, pero en ocasiones no se respetan y es cuando se presentan los conflictos en el aula.
Político educativo	
Didáctico pedagógica	Enfoque principalmente a las materias de español y matemáticas, dejando de lado formación cívica y ética que contiene temas referentes a socialización y convivencia. Ausencia de adecuaciones curriculares pertinentes.
Afectivo actitudinal	Falta de comunicación asertiva en la comunidad escolar.
Dimensión	Macro (comunidad)
Económica, física, material	La ubicación geográfica es considerada como zona vulnerable.
Sociocultural	Familias originarias de diferentes estados del país con distintas costumbres e ideologías.
Afectivo actitudinal	Reacción negativa de los padres de familia ante los conflictos escolares en los que sus hijos se ven involucrados. Desinterés por la educación reflejada en la superación personal de los alumnos.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 3
Estrategias

Medios a incidir	Estrategias a desarrollar para cada medio
Respecto a los alumnos: • Los alumnos conviven pacíficamente durante los recreos y permite que se organicen para los juegos • Los alumnos conocen las normas de convivencia y reglas dentro del aula • Las normas de convivencia establecidas dentro del aula estipuladas al inicio del ciclo escolar son respetadas lo cual permite que no se presenten conflictos dentro del aula • Los alumnos logran autorregular sus emociones para un clima escolar positivo • Los alumnos conocen e identifican sus emociones	Convivencia sana y pacífica de los alumnos en la comunidad escolar: Por medio de estrategias de reflexión dar a conocer a los alumnos los acuerdos de convivencia para que estos sean más significativos y se cumplan de manera pacífica, principalmente aquellos que puedan desencadenar algún conflicto escolar y en caso de que se presente algún conflicto por medio de protocolo de actuación en caso de acoso escolar, los alumnos puedan resolver sus altercados por medio del dialogo y comunicación asertiva, reconociendo sus emociones y autorregular para prevenir conflictos físicos o verbales
Respecto a los docentes: • Se integran estrategias en torno a la convivencia escolar en el plan de mejora continua • Dentro de la planeación los docentes incorporan actividades que fomentan la sana convivencia • Se les da la misma importancia a todas las materias principalmente aquellos contenidos con temas referentes a la socialización y convivencia • Se cuenta con adecuaciones curriculares pertinentes	Capacitación e interacción de los docentes en la convivencia en la comunidad escolar: Capacitación para docentes en diseño de estrategias para una sana convivencia escolar que pueden incorporar en el plan de mejora continua, para posteriormente su aplicación, seguimiento y evaluación dentro de las actividades en el aula, fomentando en los alumnos la socialización y buen clima escolar Mesas de diálogo entre los docentes para compartir estrategias, resultados y modificar de ser necesario
Con relación a la institución: • Se cuenta con acuerdos de convivencia a nivel escuela • Se cuenta con un protocolo de actuación en caso de conflictos escolares establecidos por escrito • Los docentes cuentan con una bitácora para registrar los casos de incidencias que se lleguen a presentar • Se tiene una comunicación asertiva entre la comunidad escolar	Acuerdos de convivencia en la comunidad escolar: Diseño por parte de la comunidad escolar de los acuerdos de convivencia y protocolo de actuación en caso de conflictos, elaborar y establecer un formato general de bitácora donde los docentes redacten de forma rápida y practica los incidentes que se presenten en sus aulas, para presentar ante dirección y a padres de familia para su seguimiento y resolución entre los involucrados

Fuente: Elaboración propia.

REFERENCIAS

- Bustamante, I., y Taboada, H. (2022). Convivencia escolar: una revisión bibliográfica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(1), 1291-1304. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i1.1579
- Castro-Alfaro, A., Marrugo-Peralta, G., Gutiérrez-Hurtado, J., y Camacho-Contreras, Y. (2015). La convivencia y la mediación de conflictos como estrategia pedagógica en la vida escolar. *Panorama Económico*, 22, 169-190. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5671120>
- Colmenares, A. (2012). Investigación-acción participativa: una metodología integradora del conocimiento y la acción. *Voces y Silencios: Revista Latinoamericana de Educación*, 3(1), 102-115. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4054232>
- Méndez, R. (2010). Resolución de conflictos en el aula: técnicas de negociación y comunicación. *Temas para la Educación: Revista Digital para Profesionales de la Enseñanza*, (9), 1-6. <https://www.feandalucia.ccoo.es/docu/p5sd7326.pdf>
- Moctezuma, E., Bucio, M., Mendoza, M., Saavedra, A., y Juárez, O. (2019). *Programa Nacional de Convivencia escolar, Vida saludable* (2a ed.). Jano.

- Penalva, A. (2018). La convivencia escolar. Un reto del siglo XXI. *Revista Electrónica de Investigación y Docencia (REID)*, (20), 41-58. <https://doi.org/10.17561/reid.n20.3>
- Pérez, V., Amador, L., y Vargas, M. (2011). Resolución de conflictos en las aulas: un análisis desde la investigación-acción. *Pedagogía Social. Revista Interuniversitaria*, (18), 99-114. <https://www.redalyc.org/pdf/1350/135022618008.pdf>
- Ramírez, L., Hernández, M., Leyva, N., Moreno, X., Arriaga, M., y Hernández, A. (2022). *Resolución de conflictos en los centros escolares. ¿Cómo mejorar la convivencia en su centro escolar?* Gráficas Corona J.E.
- Sánchez, J., y Sánchez, J. (2018). Particularidades de la convivencia escolar en las escuelas del suroccidente de Barranquilla. *Encuentros*, 16(2), 92-116. <http://www.scielo.org.co/pdf/encu/v16n2/1692-5858-encu-16-02-00092.pdf>
- Sandoval, M. (2014). Convivencia y clima escolar: claves de la gestión del conocimiento. *Última Década*, 22(41), 153-178. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=19536988007>
- Suárez, O. (2008). La mediación y la visión positiva del conflicto en el aula, marco para una pedagogía de la convivencia. *Revista Diversitas - Perspectivas en Psicología*, 4(1), 187-199. <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/diver/v4n1/v4n1a16.pdf>
- Teixidó, J., y Capell, D. (2002). Formación del profesorado orientada al desarrollo de competencias de gestión del aula de ESO; el afrontamiento de situaciones críticas. *GROC*, 5(1), 1-12. http://multiblogold.educacion.navarra.es/iibarrog/files/2011/10/formacion_profesorado-gestion-de-aula.pdf
- Valoras UC, y Banz, C. (2008). Convivencia escolar. *Educarichile*. <https://centroderecursos.educarchile.cl/handle/20.500.12246/55810>

Cómo citar este artículo:

Quezada Rodríguez, M., y Carrillo Méndez, D. M. (2025). Prevención y resolución de conflictos en el contexto escolar: herramientas para una convivencia pacífica. *RECIE. Revista Electrónica Científica de Investigación Educativa*, 9, e2410. <https://doi.org/10.33010/recie.v9i0.2410>



Todos los contenidos de RECIE. *Revista Electrónica Científica de Investigación Educativa* se publican bajo una licencia de Creative Commons Reconocimiento-NoComercial 4.0 Internacional, y pueden ser usados gratuitamente para fines no comerciales, dando los créditos a los autores y a la revista, como lo establece la licencia.
