

Abordaje de la conflictividad y la violencia en escuelas: perspectivas docentes en contextos presenciales y digitales.

Dome, Carolina.

Cita:

Dome, Carolina (2025). *Abordaje de la conflictividad y la violencia en escuelas: perspectivas docentes en contextos presenciales y digitales. XVII Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología. XXXII Jornadas de Investigación XXI Encuentro de Investigadores en Psicología del MERCOSUR. VII Encuentro de Investigación de Terapia Ocupacional. VII Encuentro de Musicoterapia. Facultad de Psicología - Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires.*

Dirección estable: <https://www.aacademica.org/000-004/2>

ARK: <https://n2t.net/ark:/13683/eNDN/VbE>

ABORDAJE DE LA CONFLICTIVIDAD Y LA VIOLENCIA EN ESCUELAS: PERSPECTIVAS DOCENTES EN CONTEXTOS PRESENCIALES Y DIGITALES

Dome, Carolina

Universidad de Buenos Aires. Buenos Aires, Argentina.

RESUMEN

Este estudio explora la conflictividad y la violencia en escuelas desde las perspectivas docentes, integrando contextos presenciales y las dinámicas emergentes en entornos digitales. A partir de 60 relatos de docentes de CABA y PBA, analizados con Cuestionarios sobre Situaciones-Problema y la Matriz de Modelos Mentales de Intervención (Erausquin et al., 2019; Erausquin & Zabaleta, 2014), se identifican problemas complejos (violencia entre pares, transfobia, desbordes) y avances en interagencialidad, aunque persisten tensiones institucionales. En 2025, a partir de una nueva muestra compuesta por docentes en ejercicio, se propone indagar cómo perciben las tensiones, conflictos y violencia que se expanden a través de los entornos digitales, cómo intervienen ante ellos y si despliegan estrategias para una convivencia digital democrática. Al respecto, el presente trabajo comparte resultados previos, presenta nuevos objetivos de investigación y abre interrogantes para las futuras indagaciones.

Palabras clave

Convivencia escolar - Violencia - Interagencialidad - Entornos digitales

ABSTRACT

ADDRESSING CONFLICT AND VIOLENCE IN SCHOOLS: TEACHERS' PERSPECTIVES IN FACE-TO-FACE AND DIGITAL CONTEXTS

This study explores conflict and violence in schools from teachers' perspectives, integrating face-to-face and emerging digital contexts. Based on 60 narratives from CABA and PBA teachers, analyzed with Questionnaires on Problem Situations and the Matrix of Mental Models of Intervention (Erausquin et al., 2019; Erausquin & Zabaleta, 2014), complex issues (peer violence, transphobia, disruptions) and interagency progress are identified, though institutional tensions persist. In 2025, a new sample of practicing teachers aims to investigate how they perceive tensions, conflicts, and violence expanding through digital environments, how they intervene, and whether they deploy strategies for democratic digital coexistence. This work shares prior results, presents new research objectives, and raises questions for future inquiries.

Keywords

School coexistence - Digital violence - Interagency - Digital environments

INTRODUCCIÓN

La convivencia escolar, entendida como el conjunto de interacciones y normas que regulan las relaciones en el ámbito educativo, enfrenta desafíos complejos en un contexto donde las dinámicas presenciales y digitales se interconectan. La conflictividad escolar refleja tensiones sociales, culturales y tecnológicas, demandando un análisis crítico de las prácticas pedagógicas. Estudios previos del Observatorio Argentino de Violencias en Escuelas (2015) identificaron “microviolencias” como formas sutiles de conflicto. Sin embargo, docentes del Área Metropolitana de Buenos Aires (AMBA) reportan actualmente situaciones de mayor gravedad, como desbordes conductuales, hostigamiento por género o discapacidad y transfobia, intensificados tras la pandemia de COVID-19 y amplificados por entornos digitales (Dome, 2023, 2024; Dome Erausquin, 2025, en prensa).

Este estudio, enmarcado en el proyecto UBACyT (2020-2023), retoma el análisis de 60 relatos docentes para comprender problemas e intervenciones en contextos presenciales, presentando resultados y conclusiones. En 2025, se recolectan nuevos datos mediante Cuestionarios de Situaciones-Problema de Convivencia Escolar en Entornos Digitales, administrados a docentes en ejercicio de CABA y PBA, para explorar cómo los/as docentes identifican, problematizan e intervienen ante la conflictividad que puede emerger en dichos entornos. El presente artículo plantea los nuevos objetivos y preguntas que orientan la indagación y anticipa resultados preliminares.

MARCO CONCEPTUAL

La convivencia escolar fue conceptualizada en diversos trabajos previos (Dome, 2023, 2024, Dome, Erausquin, 2025, en prensa) producidos en esta línea de investigación, desde diversas perspectivas teóricas y normativas. La Ley 26.892 (2013) y la Ley 223/99 (CABA) establecen marcos para promover la participación estudiantil y sanciones formativas, inscribiendo a la convivencia escolar en una perspectiva de derechos de Niños, Niñas

y Adolescentes y tensionando así ciertas prácticas de los regímenes disciplinarios tradicionales. En ese marco, el recorrido realizado articuló los enfoques socioeducativos (Kaplan, 2020; Dussel, 2006) que analizan (de) las dimensiones culturales y relacionales de la conflictividad, con los enfoques psicoeducacionales (Bleichmar, 2008; Frigerio, 2004), que han puesto foco en la prácticas de reconocimiento para una ética del semejante, *promoviendo* subjetividades capaces de definir los límites de la propia violencia y articular su individualidad con el conjunto. Asimismo, la perspectiva sociocultural de Vygotsky (1994), que subraya la mediación cultural en el desarrollo subjetivo se articuló en el análisis cualitativo de datos con la tercera generación de la Teoría de la Actividad (Engeström, 2001), que examina las tensiones en y entre sistemas interconectados, así como las interacciones entre aula, dirección y equipos docentes.

En el presente artículo, se presentan y fundamentan nuevas preguntas de investigación, surgidas del interés por las reconfiguraciones vinculares surgidas de la incorporación masiva de tecnologías digitales, con impacto en las formas que asume la conflictividad social en las escuelas. Al respecto, autores como Orben (2020) señalan que las plataformas digitales amplifican fenómenos como el ciberacoso, mientras Livingstone y Sefton-Green (2016) analizan cómo reconfiguran las relaciones sociales, con impacto en el entorno escolar. Asimismo, son cada vez más las propuestas, como la de Pérez-Escoda et al. (2021), que insisten en integrar competencias digitales en la educación para fomentar una ciudadanía digital responsable, iniciativa que se refleja en las actuales ofertas y exigencias ministeriales para la formación docente en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y en la Provincia de Buenos Aires. En el caso de la primera, el tramo de formación pedagógica en educación digital es obligatorio para la titularización de cargos; en el caso de la segunda, se está desarrollando una carrera de especialización en cultura digital con inscripción masiva. En ese marco, surgen interrogantes acerca de las condiciones en las que los/as docentes incorporan estos conocimientos, cómo asumen y tratan las diversas dimensiones de la cultura digital en la escuela, si visualizan novedades en torno a la conflictividad escolar, cómo intervienen en ella y qué perspectivas poseen acerca de los problemas e intervenciones.

El recorrido de esta investigación, desde el análisis de la convivencia en contextos presenciales hacia la indagación de entornos digitales, retoma conceptos de la tercera y cuarta generación de la Teoría de la Actividad de Yrjö Engeström (2008, 2015). Este enfoque visualiza redes de múltiples sistemas de actividad que interactúan en contextos de transformación social, promoviendo el aprendizaje expansivo como un proceso mediante el cual los sujetos identifican contradicciones estructurales, redefinen colectivamente los objetos de trabajo y co-configuran prácticas innovadoras. Engeström (2016) destaca el aprendizaje del sistema societal de actividad, donde los actores negocian nuevos significados en sistemas híbridos. En el ámbito escolar,

los conflictos digitales, como el ciberacoso o los “escraches” en redes, emergen como contradicciones entre sistemas presenciales (aula, institución) y virtuales (plataformas digitales), involucrando a docentes, estudiantes, familias y artefactos tecnológicos. Estas contradicciones, como la dificultad de regular normas digitales o la amplificación de tensiones interpersonales, constituyen oportunidades para reconfigurar las reglas, herramientas y divisiones del trabajo escolar. La investigación en 2025, guiada por este marco, analiza si los/as docentes identifican y transforman estas contradicciones en estrategias para una convivencia digital democrática, y si en los contextos escolares se fomentan aprendizajes colectivos que trasciendan los límites institucionales tradicionales.

METODOLOGÍA

Este estudio cualitativo y descriptivo analizó 60 relatos de docentes de escuelas públicas de CABA y PBA, recolectados entre 2021 y 2023 mediante Cuestionarios sobre Situaciones-Problema de Convivencia Escolar (Erausquin et al., 2019) en contextos de formación docente (cursos de postítulo en CABA y la asignatura “Análisis e Intervención en situaciones de convivencia escolar” en PBA). Participaron 12 docentes de nivel inicial, 20 de primario, 24 de secundario, 2 de Educación Especial y 1 de un CENS. Los relatos fueron procesados con la Matriz de Análisis de Modelos Mentales de Intervención (Erausquin & Zabaleta, 2014), evaluando cuatro dimensiones: I) Situación-problema, II) Intervención, III) Herramientas, IV) Resultados. Se aplicaron frecuencias analíticas y análisis interpretativo (Edwards, 1996) para identificar patrones y divergencias.

En 2025, se recolectan nuevos datos mediante Cuestionarios de Situaciones-Problema de Convivencia Escolar en Entornos Digitales, administrados a docentes en ejercicio de niveles primario y secundario de CABA y PBA, participantes de la Diplomatura Superior en Convivencia Escolar, para explorar percepciones, intervenciones y estrategias en contextos digitales.

SÍNTESIS DE LOS RESULTADOS DEL ANÁLISIS DE LOS TRABAJOS PREVIOS

Dimensión I: Situación-Problema

Los relatos revelan conflictos diversos: en nivel inicial, 7 de 12 docentes identifican conductas disruptivas individuales; en primario, predominan violencia esporádica (13) y acoso (4); en secundario, violencia entre pares (5), transfobia (2) y “escraches” (1). Fortalezas incluyen 28 relatos que interrelacionan factores y 8 que abordan tramas psicosociales. Sin embargo, 26 atribuyen causas unidireccionales, personalizando el problema, y 15 adoptan una única perspectiva. La contextualización mejora en 22 relatos, combinando factores subjetivos y estructurales, aunque persisten críticas a la inacción institucional.

Dimensión II: Intervención

Las decisiones sobre la intervención muestran avances en materia de interagencialidad: 18 relatos incorporan opiniones de otros agentes, y 12 reflejan co-construcción. Las acciones varían: 16 articulan dimensiones múltiples, pero 24 son puntuales y desarticuladas. En 31 casos, las intervenciones se centran en individuos, con objetivos únicos (33 relatos) como detener el conflicto. Se destacan 27 relatos que incluyen la consulta a otros agentes y 45 con implicación docente reflexiva.

Dimensión III: Herramientas

Las herramientas utilizadas son diversas: 19 relatos las vinculan a modelos pedagógicos, y 16 incluyen alguna fundamentación teórica (e.g., entrevistas con estudiantes, espacios de diálogo). Solo 6 articulan múltiples herramientas con el contexto, evidenciando un desafío en la integración estratégica.

Dimensión IV: Resultados

En 28 relatos, los resultados se atribuyen a condiciones interpersonales o contextuales, y 24 son consistentes con un enfoque realista. Una docente señaló: “Crear espacios de diálogo sin buscar culpables promueve el respeto y fortalece la convivencia”. Sin embargo, 16 relatos atribuyen resultados de manera unívoca, limitándose la comprensión de dinámicas complejas.

SÍNTESIS DE LAS CONCLUSIONES DEL RECORRIDO INVESTIGATIVO

El análisis de los 60 relatos evidencia la percepción de problemas complejos y ciertos avances en la profesionalización docente, como una mayor interagencialidad y reflexión crítica que lo hallado en exploraciones anteriores. No obstante, las intervenciones tienden a ser individuales, con objetivos limitados, y las tensiones con las autoridades obstaculizan acuerdos colectivos. La normativa (Ley 26.892) promueve dispositivos democráticos, como los Consejos de Convivencia, pero su implementación es irregular, lo que subraya la necesidad de fortalecer la articulación institucional.

NUEVOS OBJETIVOS Y PERSPECTIVAS PARA 2025

En 2025, se recogieron datos mediante Cuestionarios de Situaciones-Problema de Convivencia Escolar en Entornos Digitales, administrados a docentes en ejercicio de niveles primario y secundario de CABA y PBA, cursando la Diplomatura Superior en Convivencia Escolar. Los objetivos de esta etapa son:

- Identificar cómo los docentes perciben las tensiones, conflictos y violencias en entornos digitales.
- Analizar las intervenciones que describen y las herramientas que identifican adoptar para abordar estas problemáticas.
- Explorar si las estrategias docentes contribuyen a construir una ciudadanía digital democrática, basada en el respeto, la autorregulación y la participación.

Se anticipa que para el Congreso a realizarse en noviembre de 2025 se podrán presentar ya los resultados que están en fase de recolección, de modo de ofrecer un panorama inicial de las percepciones y prácticas docentes en contextos digitales.

PREGUNTAS PARA FUTURAS INDAGACIONES

Esta nueva etapa se guía por interrogantes clave:

- ¿Cómo reconfiguran las tecnologías digitales las dinámicas de conflicto y violencia en el ámbito escolar?
- ¿Qué competencias y recursos requieren los docentes para intervenir eficazmente en entornos digitales?
- ¿En qué medida las estrategias actuales promueven una convivencia digital democrática e inclusiva?
- ¿Cómo articular dispositivos presenciales (por ejemplo, los Consejos de Convivencia) con normas y prácticas en espacios digitales?

Estas preguntas orientarán la recolección y el análisis de datos, buscando contribuir al desarrollo de prácticas educativas transformadoras.

DISCUSIÓN

Los resultados previos reflejan avances en la implicación docente y en la interacción con otros agentes, pero la tendencia a individualizar los conflictos y las limitaciones en la articulación institucional restringen las respuestas colectivas. La incorporación de entornos digitales introduce nuevas complejidades: fenómenos como el ciberacoso o los “escraches” en redes sociales amplifican las tensiones y exigen replantear las estrategias de intervención (Livingstone & Sefton-Green, 2016). Desde la cuarta generación de la Teoría de la Actividad, estas tensiones representan contradicciones que pueden transformarse en oportunidades de aprendizaje expansivo, mediante la co-configuración de normas y prácticas que integren la tecnología como mediadora de una convivencia democrática (Engeström, 2016). La formación en competencias digitales, el diseño de protocolos específicos y la creación de espacios de mediación colectiva emergen como estrategias clave para abordar la conflictividad digital y fortalecer una ciudadanía digital ética, superando lógicas inmunitarias ¿no habría que explicar qué es eso? (Espósito, 2005). La conflictividad y la violencia escolar, en contextos presenciales y digitales, requieren enfoques teóricos y prácticos integradores. Los relatos docentes evidencian fortalezas en la profesionalización, pero también desafíos en la gestión institucional y la visión multidimensional. La nueva etapa de investigación en 2025, subraya la importancia de transformar las contradicciones en oportunidades de aprendizaje colectivo, promoviendo prácticas educativas que fortalezcan la convivencia y una ciudadanía digital democrática e inclusiva.

BIBLIOGRAFÍA

- Bleichmar, S. (2008). La construcción de las legalidades como principio educativo. En *Cátedra Abierta: del Observatorio Argentino de violencia en las escuelas*. Buenos Aires: Ministerio de Educación.
- Dome, C. (2023). Situaciones que interpelan: Abordaje de la conflictividad y la violencia en escuelas. Análisis de perspectivas docentes en tramas institucionales. *XV Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología. XXX Jornadas de Investigación. XIX Encuentro de Investigadores en Psicología del MERCOSUR. V Encuentro de Investigación de Terapia Ocupacional. V Encuentro de Musicoterapia*. Facultad de Psicología - Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires.
- Dome, C. (2024). Modelos mentales sobre convivencia escolar y reflexión sobre prácticas docentes en tramas institucionales. *XVI Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología. XXXI Jornadas de Investigación. XX Encuentro de Investigadores en Psicología del MERCOSUR. VI Encuentro de Investigación de Terapia Ocupacional. V Encuentro de Musicoterapia*. Facultad de Psicología - Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires.
- Dome, C., Erausquin, C. (2025) (en Prensa). Abordaje de la conflictividad y la violencia en escuelas: Análisis de Perspectivas Docentes sobre Problemas e Intervenciones. *Anuario de Investigaciones*. Volumen XXXI. Secretaría de Investigaciones. Facultad de Psicología. UBA.
- Dussel, I. (2006). La escuela y la construcción de un orden democrático: dilemas de la autoridad pedagógica contemporánea. *Miradas Interdisciplinarias sobre la Violencia en las Escuelas* (1-64). Buenos Aires: Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología de la Nación.
- Edwards, D. (1996). Hacia una psicología discursiva de la educación en el aula. En C. Coll & D. Edwards (Eds.) *Enseñanza, aprendizaje y discurso en el aula. Aproximaciones al estudio del discurso educativo* (35-52). Madrid: Fundación Infancia y Aprendizaje.
- Engeström, Y. (2001). Expansive learning at work: Toward an activity theoretical reconceptualization. *Journal of Education and Work*, 14(1). 133-156. <https://doi.org/10.1080/13639080020028747>
- Engeström, Y. (2008). *From teams to knots: Activity-theoretical studies of collaboration and learning at work*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Engeström, Y. (2015). *Learning by expanding: An activity-theoretical approach to developmental research* (2nd ed.). Cambridge: Cambridge University Press.
- Engeström, Y. (2016). *Studies in expansive learning: Learning what is not yet there*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Erausquin, C., & Zabaleta, E. (2014). *Matriz de Análisis de Modelos Mentales de Intervención de la Práctica Docente sobre Problemas Situados en Contexto Educativo: Dimensiones, ejes e indicadores*. Documento de trabajo. Buenos Aires: Universidad de Buenos Aires.
- Erausquin, C., Andrades-Moya, J. I., Corvera, G., Dome, C., et al. (2019). *¿Construir con-vivencias en escuelas para transformar violencias? Argentina-Chile-México: Caja de herramientas de 15 investigadores latinoamericanos* (edición digital 2.09). CABA: PsiDispa.
- Espósito, R. (2005). *Inmunitas. Protección y negación de la vida*. Buenos Aires: Amorrortu.
- Frigerio, G. (2004). Bosquejos conceptuales sobre las instituciones. En N. Elichiry (Comp.). *Aprendizajes escolares. Desarrollos en psicología educativa* (65-82). Buenos Aires: Manantial.
- Kaplan, C., & Szapu, E. (2020). *Conflictos, violencias y emociones en el ámbito educativo*. Buenos Aires: Nosotras ediciones.
- Livingstone, S., & Sefton-Green, J. (2016). *The class: Living and learning in the digital age*. New York: NYU Press.
- Orben, A. (2020). *The Sisyphean cycle of technology panics. Perspectives on Psychological Science*, 15(5). 1143-1157. <https://doi.org/10.1177/1745691620919372>
- Pérez-Escoda, A., García-Ruiz, R., & Aguaded, I. (2021). Digital citizenship and social media: A curriculum perspective. *Education Sciences*, 11(9). 512. <https://doi.org/10.3390/educsci11090512>
- Vygotsky, L. (1994). The problem of the environment. En R. Van der Veer & J. Valsiner (Eds.). *The Vygotsky Reader* (355-370). London: Blackwell Publisher.

MARCO NORMATIVO

- Ley 26.892/2013. Promoción de la Convivencia Escolar y el Abordaje de las Situaciones de Conflictividad Social en las Instituciones Educativas. *Boletín Oficial de la República Argentina*, (32.737). 2 de octubre de 2013.
- Res. CFE 93/09. *Orientaciones para la organización pedagógica e institucional de la educación secundaria obligatoria*. 17 de diciembre de 2009.
- Res. CFE 239/14. Anexo II. *Pautas y criterios federales para la elaboración de acuerdos de convivencia para el nivel inicial y primario*. 22 de octubre de 2014.
- Ley 223/99. Sistema Escolar de Convivencia en el ámbito de CABA. Marco normativo para su creación. Principios y objetivos. *Boletín Oficial de la Legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires*, (774), 5 de agosto de 1999.