

Resolución del Conflicto Escolar Mediante la Mediación del Docente y la Escucha Activa: Una Estrategia Pedagógica para la Educación Secundaria.

Leydis Patricia Rodríguez Mendoza

Universidad de Tecnología y Educación, Estados Unidos
ORCID: 0009-0001-9832-469X.
leidys.rodriguez2024@uted.us.

INTRODUCCIÓN

El conflicto escolar ha escalado en complejidad tras el aislamiento social, manifestándose en mayores niveles de agresividad y dificultades relacionales en la educación básica. Tradicionalmente, la escuela ha respondido mediante modelos punitivos que priorizan la sanción sobre el aprendizaje. Sin embargo, la mediación docente surge como un concepto pedagógico transformador que busca tramitar las diferencias mediante el diálogo.

Antecedentes: Investigaciones previas (Merchán, 2019; Boqué, 2019) sugieren que la falta de herramientas socioemocionales en el profesorado profundiza las tensiones en el aula, limitando la resolución pacífica de desacuerdos.

Objetivo: El propósito de este estudio es examinar la mediación docente y la escucha activa como estrategias pedagógicas para la resolución del conflicto escolar. Se busca fundamentar cómo la validación emocional y el reconocimiento del otro permiten transitar de una autoridad vertical a un rol de mediador relacional, fomentando una cultura de paz y ciudadanía democrática en las instituciones educativas.

METODOLOGÍA

Se realizó una revisión sistemática cualitativa bajo el protocolo PRISMA, analizando literatura entre 2014 y 2024 indexada en Scopus, WoS y JSTOR. El proceso de depuración (ver Figura 1) permitió consolidar un corpus de 20 artículos científicos de alta relevancia. Se empleó análisis de contenido y lectura crítica mediante una matriz de extracción en Microsoft Excel, categorizando los hallazgos en tendencias teóricas sobre mediación docente y escucha activa para la reconstrucción del clima escolar.

Escanea el código de bienvenida

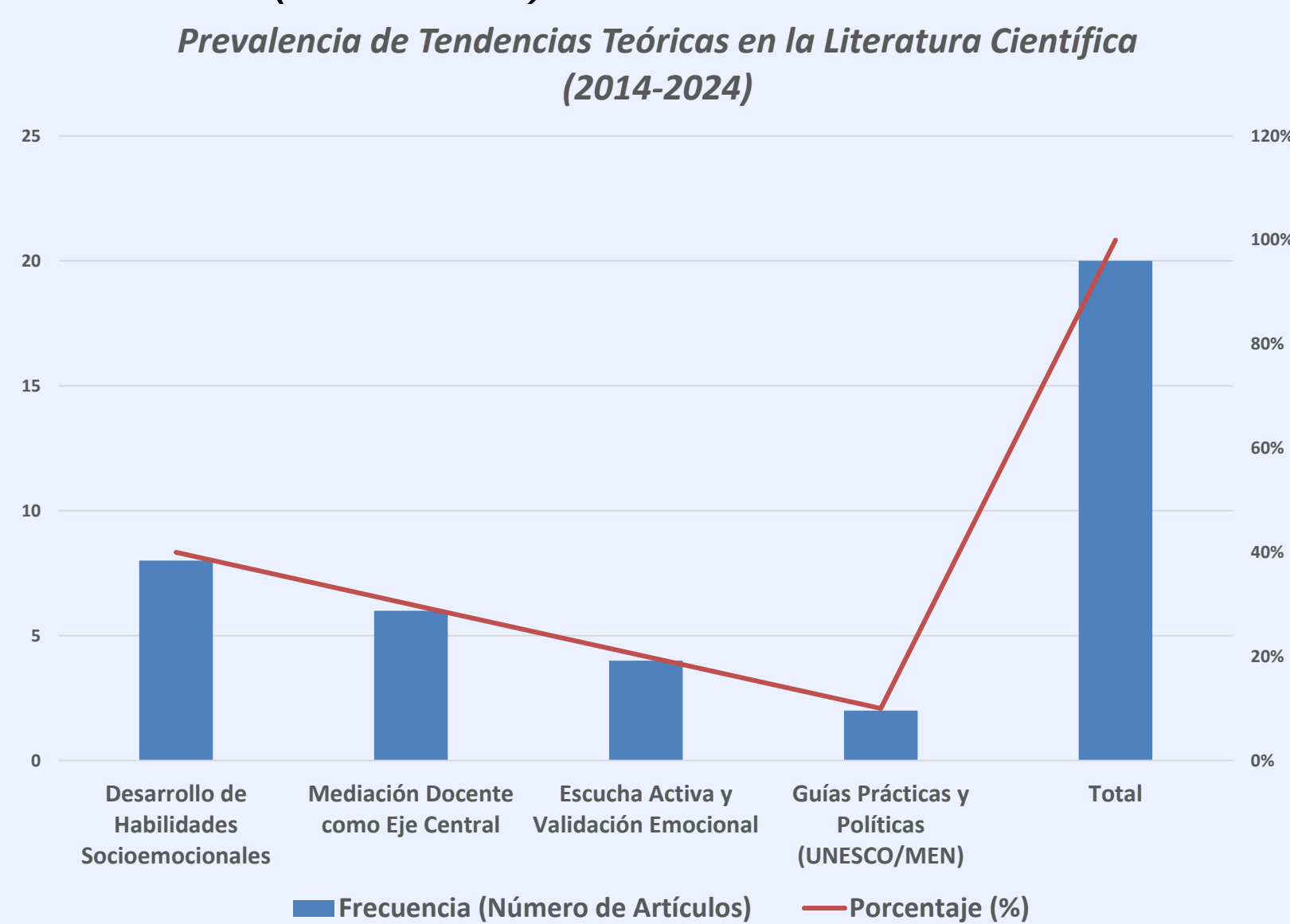


Autor: Leydis Patricia Rodríguez Mendoza.
Universidad de Tecnología y Educación,
Estados Unidos.

<https://orcid.org/0009-0001-9832-469X>

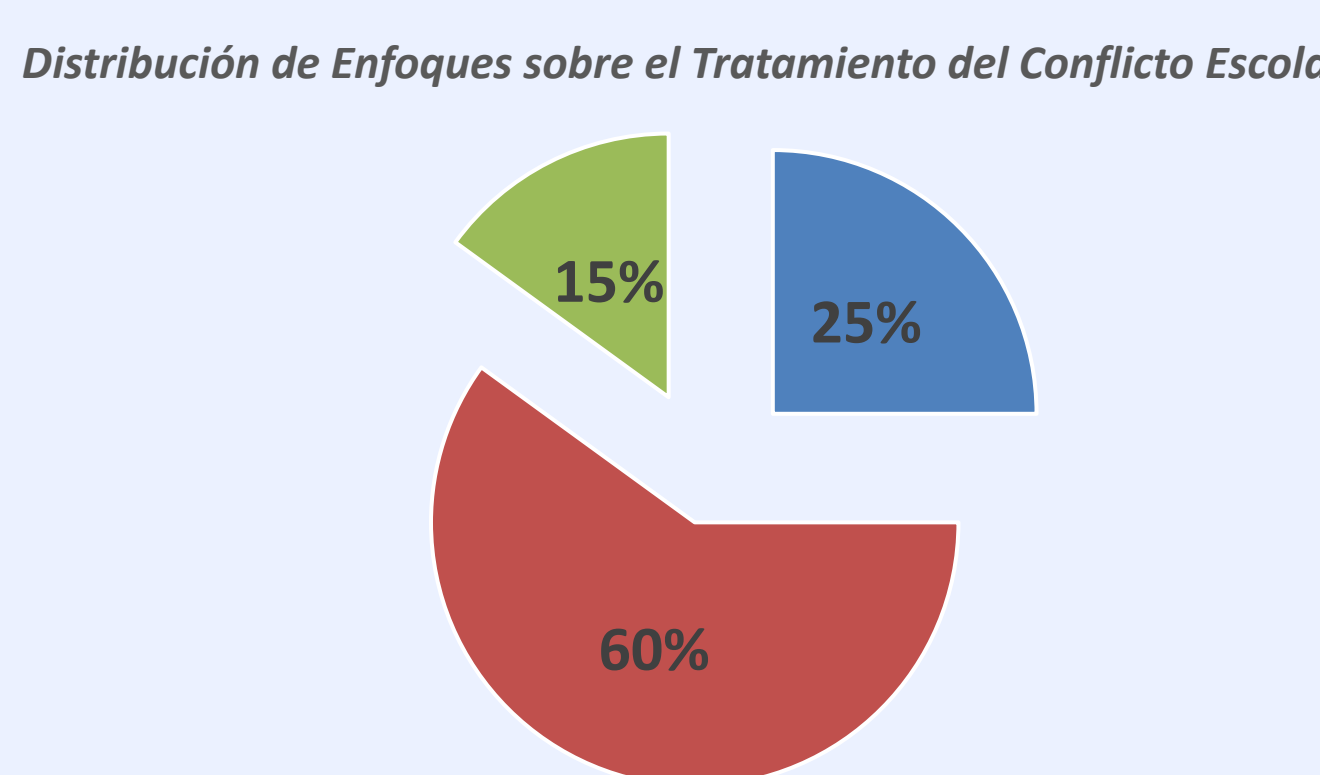
RESULTADOS

Figura 1.
Prevalencia de Tendencias Teóricas en la Literatura Científica (2014-2024).



Nota: La gráfica ilustra que un 40% de la producción académica analizada prioriza el desarrollo de habilidades socioemocionales como eje articulador de la convivencia. Se observa una convergencia significativa hacia el rol del docente como mediador (30%), validando la tesis de que la resolución de conflictos depende más de la competencia relacional que de la aplicación de sanciones.

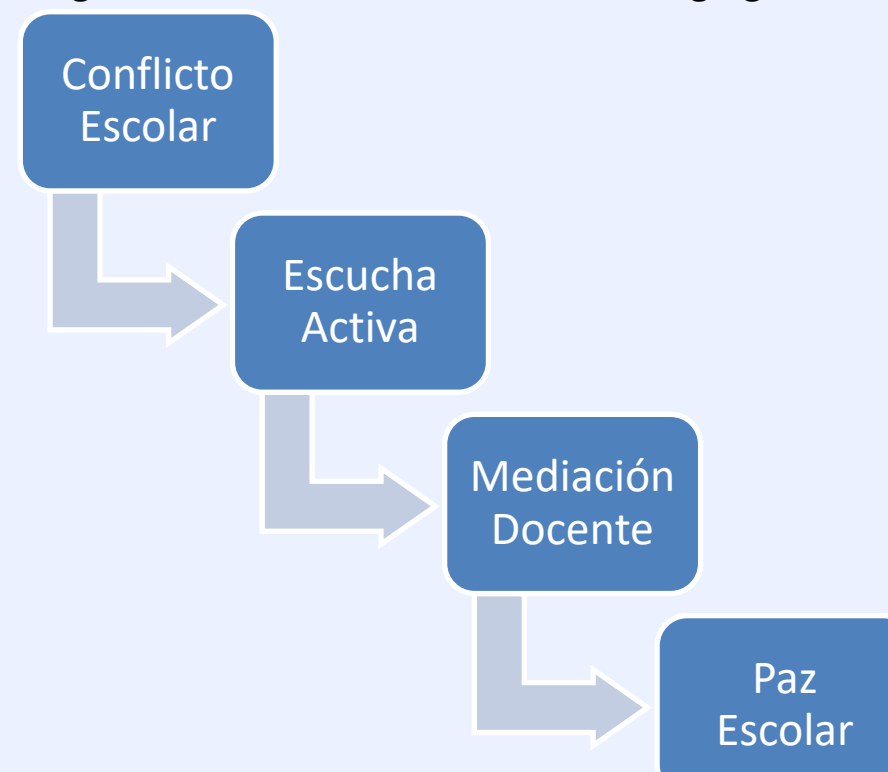
Figura 2.
Distribución de Enfoques sobre el Tratamiento del Conflicto Escolar.



- Enfoque Punitivo (Sanción tradicional)
- Enfoque Formativo (Mediación Relacional)
- Enfoque Preventivo (Escucha Activa)

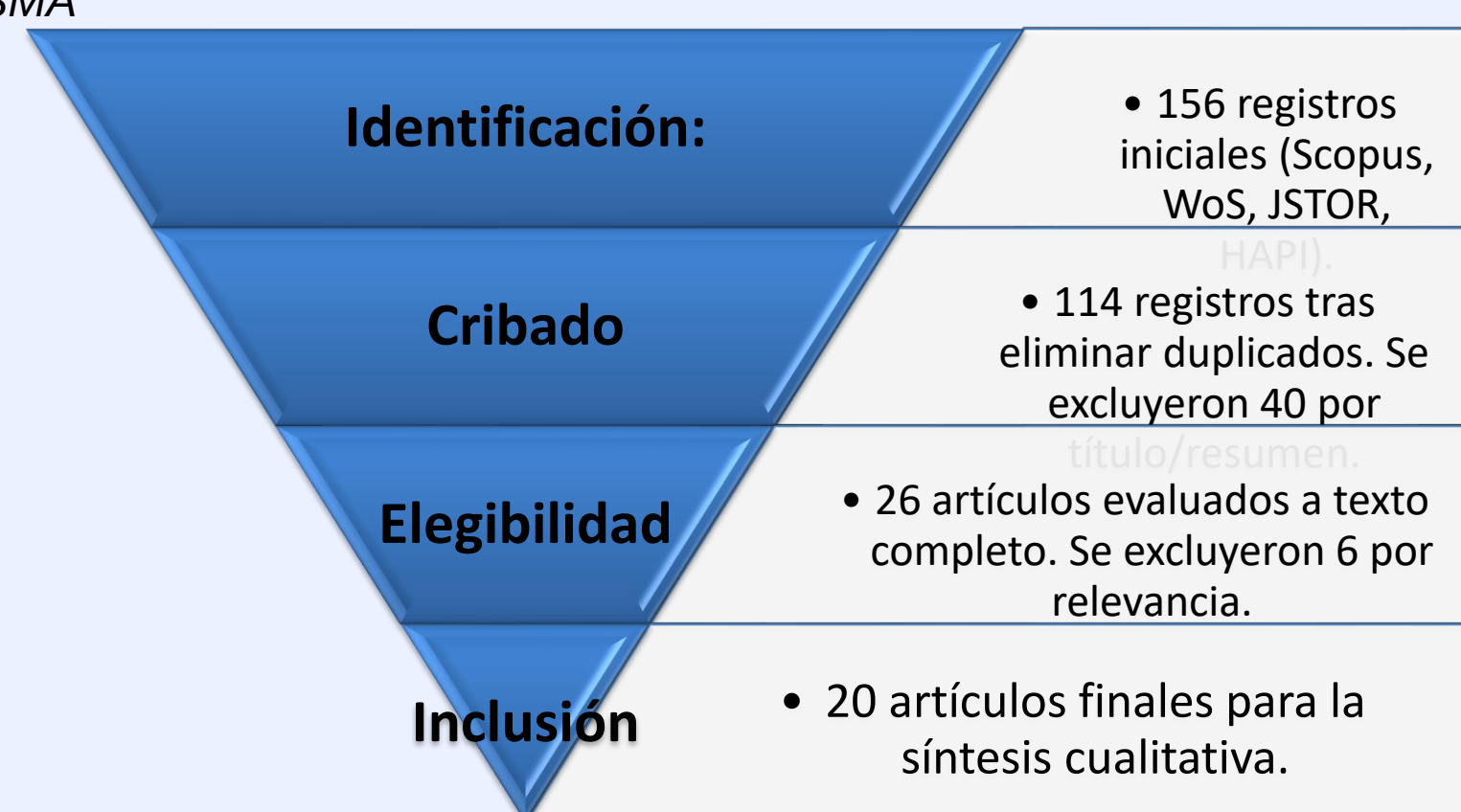
Nota: Los hallazgos revelan un claro desplazamiento hacia el enfoque formativo y la mediación relacional. La baja representatividad de los modelos punitivos en la muestra analizada confirma que la tendencia pedagógica actual apuesta por la escucha activa y la validación emocional como herramientas preventivas de la violencia escolar.

Figura 1.
Categorización de Acciones Pedagógicas de la Escucha Activa



Nota: Sistematización de las dimensiones operativas que transforman la escucha en un acto mediador. Se destaca la validación emocional como el factor crítico para reducir la resistencia al diálogo y facilitar acuerdos legítimos entre los actores escolares.

Figura 2.
Diagrama PRISMA



Fuente: elaboración propia.

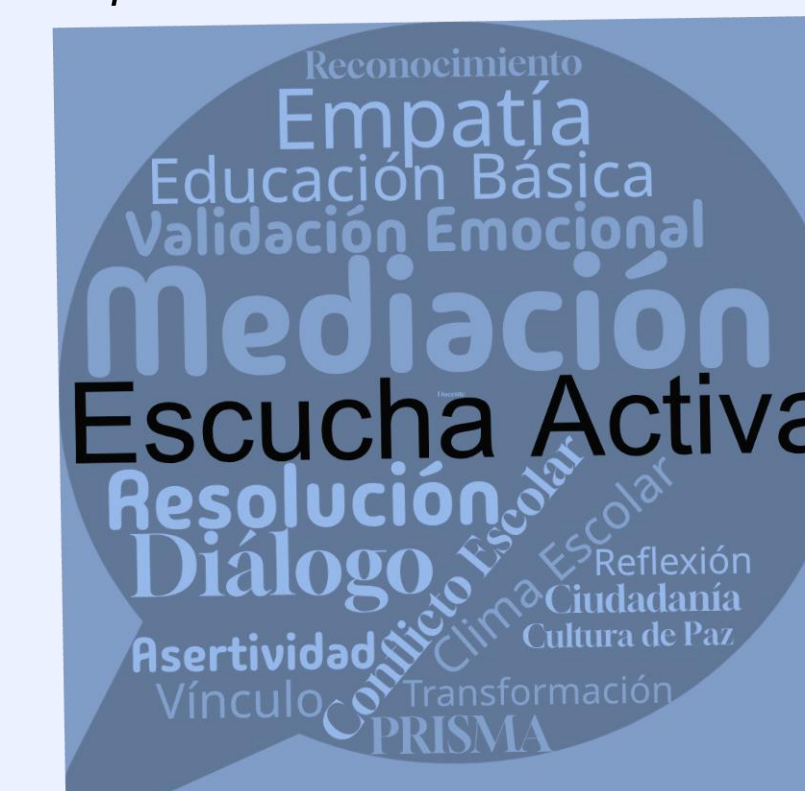
CONCLUSIÓN

La mediación docente, centrada en la escucha activa, constituye una vía pedagógica eficaz para resolver conflictos al desplazar el castigo por el reconocimiento mutuo. Se concluye que el éxito de esta estrategia reside en el cambio del rol docente hacia un mediador relacional que valida la identidad del estudiante. Este enfoque no solo resuelve disputas inmediatas, sino que empodera al alumnado en la gestión de sus emociones, sentando las bases de una ciudadanía democrática y pacífica. En la era de la hiperconectividad, la mediación docente trasciende el aula física; esta investigación se fundamentó en el uso de la escucha activa en entornos virtuales y plataformas digitales como herramientas críticas para gestionar la ciberconvivencia y promover una ciudadanía digital basada en el respeto y la validación emocional.

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

- Boqué, M. C. (2019). La mediación educativa: Teoría y práctica para la gestión de conflictos. Ediciones Graó.
- Merchán, J., & Cadena, A. (2019). Impacto de la mediación escolar en el desarrollo de la inteligencia emocional. Revista Boletín Redipe.
- Redorta, J. (2014). Gestión de conflictos: Lo que hay que saber. Editorial UOC.
- UNESCO. (2015). Educación para la ciudadanía global: Temas y objetivos de aprendizaje. UNESCO.

Figura 3.
Nube de descriptores de la mediación relacional



Nota: Representación visual de los conceptos con mayor frecuencia de aparición en el corpus documental analizado, destacando la centralidad de la escucha activa como motor de la resolución de conflictos.