

Métodos de Solución de Conflictos en la Formación de Ciudadanos Digitales

*Conflict Resolution Methods in Digital Citizen Formation**

Rosaura Rojas Monedero^{1**}

Lucia Verenice Todd Lozano^{***}

Resumen

El presente artículo se adentra en el mundo de los Métodos de Solución de Conflictos (MSC) y su relevancia en el contexto de la ciudadanía digital. Estos métodos, que surgieron como alternativas a la justicia tradicional, representan un enfoque colaborativo y constructivo para abordar los conflictos en diversas esferas de la sociedad.

Se examina el concepto de ciudadanía digital, destacando su importancia en un mundo cada vez más digitalizado. Se analizan los riesgos y desafíos que enfrentan los ciudadanos digitales, incluyendo la desinformación, la ciberseguridad y la falta de habilidades para la resolución de conflictos en línea.

Seguidamente, se presentan tres técnicas de resolución de conflictos: la negociación, la mediación y el arbitraje pedagógico, como herramientas eficaces para promover la ciudadanía digital en el ámbito educativo. Estos métodos fomentan el desarrollo de habilidades sociales, la comunicación efectiva y la empatía entre los estudiantes, preparándolos para enfrentar los desafíos de la era digital de manera constructiva.

* El presente artículo es resultado del proyecto de investigación vinculado al grupo de investigación: Ciencia Política y Ciudadanía de la Universidad Autónoma de Nuevo León. (Periodo 2022). Monterrey, México.

** Doctora en Métodos Alternos de Solución de conflictos de la universidad Autónoma de Nuevo León, México. Magíster en Gestión Pública de la Universidad Santiago de Cali, Colombia. Licenciada en Educación Básica con Énfasis en Ciencias Sociales, de la Universidad del Valle, Colombia. Investigadora categorizada por Colciencias a nivel junior, es miembro del Sistema Nacional de Investigadores (SNI) en México y actualmente se desempeña como profesora del programa de doctorado en Métodos Alternativos de Solución de Conflictos de la Universidad Autónoma de Nuevo León, México. Correo electrónico: rrojasm@uanl.edu.co, ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-1008-5338>, Google Scholar: https://scholar.google.com/citations?user=25_dtsAAAAJ&hl=es

*** Doctoranda en Métodos Alternos de Solución de Conflictos, por la Universidad Autónoma de Nuevo León, Magister en Derecho Internacional por Georgetown University Law Center. Licenciada en Derecho por el ITESM. Es experta en Cultura de Paz y Derechos de niñas, niños y adolescentes, temas que promueve en diferentes redes sociales. Es presidenta de Casa Editora Tood y de la Asociación Todos por la Infancia y Adolescencia AC y fue presidenta del Sistema DIF Guadalupe y de la Red Mexicana de Ciudades Amigas de la Niñez. Correo electrónico: luciatodd@me.com, ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-7411-345X>, Google Scholar: <https://scholar.google.com/citations?user=JkMPullAAAAJ&hl=es>

Como resultados, se aboga por la integración de los MSC en la educación como una estrategia clave para cultivar ciudadanos digitales responsables y capaces de resolver conflictos de manera pacífica y colaborativa en un entorno cada vez más digitalizado.

Palabras Claves: Solución de Conflictos, Educación, Negociación, Mediación, Arbitraje Pedagógico y Ciudadanía Digital.

Abstract

This article delves into the world of Conflict Resolution Methods (CRM) and their relevance in the context of digital citizenship. These methods, which emerged as alternatives to traditional justice, represent a collaborative and constructive approach to addressing conflicts in various spheres of society.

The concept of digital citizenship is examined, highlighting its importance in an increasingly digitized world. The risks and challenges faced by digital citizens are analyzed, including misinformation, cybersecurity, and the lack of online conflict resolution skills.

Next, three conflict resolution techniques are presented: negotiation, mediation, and pedagogical arbitration, as effective tools for promoting digital citizenship in the educational sphere. These methods foster the development of social skills, effective communication, and empathy among students, preparing them to constructively face the challenges of the digital era.

As a result, there is a call for the integration of CRM in education as a key strategy for cultivating responsible digital citizens capable of peacefully and collaboratively resolving conflicts in an increasingly digitized environment.

Keywords: Conflict Resolution, Education, Negotiation, Mediation, Pedagogical Arbitration, and Digital Citizenship.

Introducción

En la actualidad, la sociedad digital representa una fuente inagotable de desarrollo y oportunidades, especialmente para los adolescentes, y en general, para toda la población. Esta dimensión digital brinda nuevas vías de comunicación, acceso a información y la posibilidad de concretar proyectos que, en un entorno no digital, serían inimaginables. A pesar de estas ventajas, es esencial reconocer que la sociedad digital también conlleva riesgos, especialmente para los jóvenes. Los mismos problemas que se manifiestan en el mundo offline, como el abuso, la violencia y las adicciones, han encontrado su contraparte en el entorno digital.

En este contexto en constante evolución, emerge un concepto de vital importancia: la ciudadanía digital. A medida que nuestra interacción con el mundo se traslada al ámbito digital, la ciudadanía ya no se limita a nuestras interacciones físicas, sino que se extiende a nuestras actividades y comportamientos en línea. La ciudadanía digital representa un conjunto de valores, actitudes y prácticas necesarias para una participación responsable y ética en el entorno digital.

La ciudadanía digital se refiere a la capacidad de utilizar la tecnología de manera responsable, ética y segura. Implica comprender los derechos y las responsabilidades en línea, respetar la privacidad de otros y participar de manera constructiva en comunidades digitales. Sin embargo, en el mundo digital, los conflictos son inevitables. Desde malentendidos en las redes sociales hasta disputas en foros en línea, la interacción en línea puede dar lugar a tensiones y desacuerdos.

Esta noción de ciudadanía digital es una respuesta directa a los desafíos que plantea la sociedad digital. Si bien las tecnologías digitales han democratizado la información y han permitido una mayor conectividad, también han dado lugar a nuevos riesgos y amenazas. Desde el ciberbullying hasta la propagación de noticias falsas, el mundo en línea presenta desafíos únicos que exigen una ciudadanía activa y consciente.

La ciudadanía digital no es solo un conjunto de habilidades técnicas; es una forma de ser y de actuar en línea. Implica el ejercicio de derechos y responsabilidades, similar a la ciudadanía en la vida cotidiana. Incluye el respeto por los demás en línea, la consideración de la privacidad personal y el compromiso con la veracidad y la integridad en la información que compartimos y consumimos.

En este sentido, la educación juega un papel fundamental en la promoción de la ciudadanía digital. Al igual que enseñamos a los jóvenes a comportarse correctamente en la sociedad tradicional, es esencial educarlos sobre cómo navegar y participar de manera responsable en la sociedad digital. Esto implica el desarrollo de habilidades críticas para evaluar información, el fomento de la empatía en línea y la comprensión de las implicaciones de la privacidad en línea.

La promoción de una ciudadanía digital positiva también requiere un esfuerzo colectivo. Las plataformas digitales, los gobiernos, las escuelas y las comunidades deben colaborar para establecer normas y políticas que fomenten un entorno en línea seguro y respetuoso. La creación de espacios en línea donde las voces diversas puedan expresarse libremente, pero también de manera respetuosa, es esencial para el desarrollo de una ciudadanía digital plena.

En última instancia, la ciudadanía digital es un reflejo de nuestra capacidad para adaptarnos y prosperar en un mundo en constante cambio. Implica ser consciente de nuestras acciones en línea y reconocer el impacto que tienen en nosotros y en los demás. A medida que continuamos navegando por los mares digitales, la ciudadanía digital se convierte en un faro que guía nuestras acciones, manteniendo un equilibrio entre el aprovechamiento de las oportunidades digitales y la protección de los valores fundamentales que sustentan nuestras sociedades.

En este contexto, los educadores tienen un papel fundamental. Los maestros deben estar familiarizados con las diversas técnicas para la solución de conflictos en el ámbito educativo, ya que esta competencia se torna aún más vital en la era digital. La resolución pacífica de los conflictos en las instituciones educativas no solo fomenta un clima escolar armonioso, sino que también se alinea con la promoción de los objetivos fundamentales transversales. Estos objetivos involucran el autocuidado, el aprendizaje a través del diálogo, la honestidad, la solidaridad y la apreciación de la diversidad, la cual enriquece el entorno educativo.

En este artículo, se ahondará en los riesgos intrínsecos que la sociedad digital plantea, particularmente en lo que respecta a niños y adolescentes. Además, se explorará la relevancia crucial de la resolución pacífica de conflictos en el contexto educativo. Se resaltarán experiencias significativas en la implementación de técnicas, especialmente la Mediación Educativa, cuya eficacia ha quedado patente en diversas

partes del mundo al mejorar las relaciones entre estudiantes y promover un ambiente escolar más positivo.

En el transcurso de esta investigación, también se analizarán las técnicas más comunes utilizadas en las escuelas, tales como la negociación, la mediación y el arbitraje pedagógico. Cada una de estas herramientas desempeña un papel crucial en la construcción de un entorno educativo que favorezca la resolución constructiva de conflictos y el desarrollo de habilidades de comunicación eficaz.

A pesar de las numerosas oportunidades que brinda la sociedad digital, es imperativo abordar sus riesgos, en especial en lo que respecta a la juventud. La educación asume un papel de máxima importancia al impulsar la ciudadanía digital responsable y fomentar un clima escolar positivo. En este contexto, la integración de técnicas de resolución de conflictos, como la Mediación Educativa, emerge como una herramienta invaluable que contribuye significativamente a esta causa.

La era digital ha revolucionado la forma en que vivimos y nos relacionamos, ofreciendo innumerables beneficios y oportunidades para la juventud, desde el acceso a la información hasta la conexión global. Sin embargo, junto con estas ventajas, también se presentan desafíos importantes, como la ciberintimidación, la adicción a las redes sociales, la pérdida de privacidad y la propagación de desinformación. Estos riesgos pueden tener un impacto significativo en la salud mental y el bienestar de los jóvenes, así como en su desarrollo social y académico. En este contexto, la educación se convierte en un pilar esencial para equipar a los jóvenes con las habilidades y conocimientos necesarios para navegar de manera segura y responsable en el mundo digital. La promoción de la ciudadanía digital implica no solo enseñar a los estudiantes a utilizar las tecnologías de manera efectiva, sino también a comprender los aspectos éticos, legales y sociales relacionados con su uso. La Mediación Educativa se presenta como una estrategia efectiva para lograr este objetivo.

Al cultivar habilidades para afrontar los desafíos digitales y promover la resolución pacífica de conflictos desde una edad temprana, podemos forjar un entorno educativo que prepara a los estudiantes para un mundo digital y socialmente consciente. Esto no solo beneficia a los propios jóvenes, sino que también contribuye a la creación de una sociedad digital más segura y respetuosa, donde la tecnología se utilice como una herramienta para el progreso y la colaboración, en lugar de un medio para el conflicto y la hostilidad. En última instancia, la combinación de educación en ciudadanía digital

y la implementación de la Mediación Educativa se convierte en un camino esencial para abrazar plenamente las oportunidades que ofrece la sociedad digital, al tiempo que se mitigan sus riesgos.

Metodología

Este artículo es el resultado de una investigación exhaustiva que se basó en una metodología cualitativa, comenzando con una fase inicial de revisión documental. A lo largo del proceso de desarrollo de este trabajo, se realizó una exploración profunda y minuciosa de diversas fuentes documentales para analizar y sintetizar la información pertinente.

El enfoque cualitativo permitió una comprensión más completa de los conceptos y temas abordados en el artículo, así como una apreciación más rica de las perspectivas y opiniones presentadas en la literatura revisada. Este método de investigación se centró en la calidad y la interpretación de los datos recopilados, lo que contribuyó a la generación de conclusiones significativas.

La revisión documental implicó la búsqueda y el análisis crítico de una amplia gama de documentos, incluyendo investigaciones previas, informes, libros y artículos académicos relacionados con el tema en cuestión. Esta revisión exhaustiva permitió identificar tendencias, brechas en la investigación existente y establecer una base sólida para el desarrollo de este artículo.

Resultados

Ciudadanía Digital: Fundamentos, riesgos y desafíos.

En el vertiginoso paisaje de la era digital, la ciudadanía ya no se circunscribe únicamente a las fronteras geográficas tradicionales. El término "ciudadanía digital" emerge como una respuesta a la creciente interconexión global y la presencia dominante de la tecnología en nuestras vidas cotidianas. Abarca tanto los privilegios como las responsabilidades que conlleva vivir en una sociedad digitalizada, donde la

participación y consciente es fundamental. Este artículo explora los fundamentos, riesgos y desafíos intrínsecos a la ciudadanía digital en el siglo XXI.

La irrupción global de la pandemia de Covid-19 ha desencadenado un cambio sin precedentes en la manera en que nos relacionamos con el mundo, generando un profundo impacto en todos los aspectos de la sociedad. En este panorama, las familias, estudiantes y maestros se han visto desafiados a adaptarse a la nueva realidad impuesta por la crisis, dando origen a una transformación educativa impulsada por la necesidad de continuar el aprendizaje a distancia. Este artículo aborda los fundamentos, riesgos y desafíos de la ciudadanía digital en el contexto de la pandemia, destacando la implementación de Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) y su implicación en la educación actual.

La ciudadanía digital, en este nuevo contexto, adquiere un significado aún más profundo. Más allá de ser una mera extensión de la ciudadanía convencional, implica la habilidad de interactuar, comunicarse y aprender en línea de manera responsable y ética. Se basa en valores como el respeto por la diversidad en línea, la veracidad en la información compartida y la protección de la privacidad digital. La ciudadanía digital se convierte en un pilar esencial para la continuación de la educación en un mundo en el que la tecnología se ha vuelto imprescindible.

Si bien las TIC han sido la tabla de salvación en la educación durante la pandemia, también han revelado una serie de riesgos inherentes. El aumento en el uso de dispositivos digitales ha llevado a un mayor riesgo de exposición a contenidos inapropiados y a posibles ciberataques. Además, el exceso de tiempo en línea puede contribuir al agotamiento digital y a la disminución de la interacción social presencial, impactando en la salud mental de estudiantes y educadores.

Esta coyuntura impulsó la adopción de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) como herramienta para mantener la continuidad de las actividades diarias. Este contexto excepcional reveló de manera palpable los ajustes que se hicieron necesarios en respuesta a la emergencia. Según Rojas (2020), los entornos virtuales empleados para la conducción de procesos educativos en medio de la pandemia generan nuevos desafíos, pero también plantean oportunidades y transformaciones inmediatas. Además, no podemos ignorar los riesgos que los estudiantes enfrentan debido a la constante exposición a estos dispositivos.

La pandemia ha dejado en evidencia la necesidad de reevaluar los enfoques educativos y las estrategias de enseñanza en línea. Los educadores han tenido que adaptarse rápidamente a nuevas plataformas y metodologías digitales, lo que resalta la urgencia de la formación docente en competencias digitales. Además, la brecha digital se ha vuelto más pronunciada, lo que requiere acciones concretas para garantizar el acceso equitativo a la educación en línea.

En este panorama, es esencial forjar una ciudadanía digital resiliente. Esto implica cultivar habilidades críticas en los estudiantes para evaluar información en línea, promover el respeto y la empatía en las interacciones digitales, y fomentar el equilibrio entre el mundo digital y el mundo real. Además, los educadores deben estar preparados para enfrentar los riesgos digitales y guiar a los estudiantes hacia un uso responsable y consciente de la tecnología.

Fundamentos de la Ciudadanía Digital.

La ciudadanía digital se basa en los mismos pilares esenciales que su contraparte offline: derechos, deberes y participación. Significa mucho más que utilizar las herramientas digitales; implica comprender los valores éticos que rigen el uso responsable de la tecnología. Estos valores incluyen el respeto por los demás en línea, la protección de la privacidad personal y la capacidad de evaluar críticamente la información en un entorno saturado de datos.

Así cobra vida el concepto de la sociedad (Galindo, 2009), en la que la comunicación entre individuos, instituciones y la comunidad se establece de manera directa, mediada por las tecnologías digitales. En esa línea, Banaji y Buckingham (2013) han profundizado en el impacto que las redes sociales han tenido en la participación ciudadana, explorando las transformaciones generadas y las formas novedosas de involucramiento que han surgido.

A modo de ejemplo, en la actualidad es factible transmitir al ayuntamiento de nuestra localidad una fotografía de un área particularmente descuidada o deteriorada mediante una aplicación en nuestro teléfono móvil. Además, las nuevas posibilidades tecnológicas permiten llevar a cabo votaciones virtuales para determinar el nombre de una plaza o una calle, reflejando así las formas evolucionadas en las que los ciudadanos pueden participar activamente en las decisiones que afectan a su entorno.

Riesgos de la Ciudadanía Digital

A pesar de las infinitas oportunidades que brinda la sociedad digital, también nos expone a una serie de riesgos y desafíos. El ciberbullying, el robo de identidad, la desinformación y la pérdida de privacidad son solo algunas de las amenazas que pueden erosionar la experiencia en línea. La velocidad a la que se propaga la información en línea puede llevar a la difusión rápida de noticias falsas y a la manipulación de la opinión pública.

Los riesgos a los que se enfrentan no solo los niños, sino también los usuarios en general, como señala Rojas (2019), son diversos y abarcan desde el abandono de sus responsabilidades académicas hasta la exposición a amenazas más serias. Entre estos riesgos se encuentran el ciberacoso, el sexting (envío y recepción de mensajes sexuales), el grooming (la manipulación de individuos por parte de desconocidos en línea), así como el contacto con personas desconocidas en Internet. Además, la falta de privacidad y el uso indebido de datos personales e información plantean preocupaciones que pueden poner en peligro tanto a los usuarios como a sus familias.

El término "ciberbullying", definido como el acoso escolar electrónico, es ampliamente reconocido (Raskauskas y Stoltz, 2007). Este fenómeno, que tiene lugar a través de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), se distingue como una forma específica dentro del espectro más amplio del acoso escolar tradicional (Beran y Li, 2007).

En este contexto, reconocer y comprender algunos de estos riesgos se convierte en un pilar esencial para prevenir cualquier forma de violencia dirigida a los niños. Siendo adultos responsables, debemos asegurar la salvaguardia de los menores, incluso cuando nuestra participación en la sociedad digital es indispensable.

Acorde con esta perspectiva, de acuerdo con Rojas (2021), los medios de comunicación, incluyendo los programas televisivos y los videojuegos contemporáneos, a menudo presentan contenidos de naturaleza violenta. Esta realidad subraya la necesidad de que las familias desempeñen un papel activo en la supervisión y la educación de sus hijos, orientando el tipo de contenido que es apropiado para su visualización en relación con su edad (p. 44).

Desafíos Actuales de la Ciudadanía Digital

Uno de los desafíos más apremiantes es la brecha generacional. Mientras que las generaciones jóvenes a menudo nacen rodeadas de tecnología, las generaciones más antiguas pueden luchar por mantenerse al día con las complejidades del mundo digital. Además, la rápida evolución tecnológica y la falta de regulaciones sólidas pueden dificultar la definición y aplicación de pautas claras para una ciudadanía digital responsable.

Se ha constatado que los ciudadanos recurren a las plataformas sociales con el propósito de informarse sobre asuntos relacionados con la salud (Chris-Tin & Lateef, 2014). Por tanto, es imperativo abordar de manera exhaustiva los procesos de información y desinformación, y difundir esta comprensión para promover una ciudadanía digital efectiva. Esta concepción implica considerar a los ciudadanos como usuarios avezados y analíticos de las tecnologías digitales (Alva de la Selva, 2019).

En un mundo donde las plataformas digitales son cada vez más relevantes como fuentes de información, es imperativo comprender en profundidad los procesos de información y desinformación. Esta comprensión no solo empodera a los ciudadanos en su participación en línea, sino que también promueve la formación de una ciudadanía digital que sea capaz de navegar el océano de datos digitales con destreza y discernimiento.

Educación y Promoción de la Ciudadanía Digital

La educación emerge como la herramienta esencial para abordar estos desafíos. Desde una edad temprana, los individuos deben ser educados sobre los peligros potenciales en línea y equipados con las habilidades para navegar de manera segura y ética en el ciberespacio. Las escuelas y las familias desempeñan un papel crucial en la promoción de una ciudadanía digital positiva, alentando una interacción respetuosa y consciente en línea.

Resulta imperativo evolucionar más allá de las estrategias iniciales de promoción de las habilidades de ciudadanía digital que estaban arraigadas en el miedo y las preocupaciones de seguridad asociadas al uso de Internet. Investigaciones de diversa índole han arrojado luz sobre la ineficacia de los enfoques basados en el temor como medio para lograr un impacto positivo y duradero en este campo (Cobo, 2019).

En el contexto de abordar la educación en esta materia, es sumamente aconsejable destacar dos áreas específicas con énfasis: el fomento del comportamiento respetuoso en línea y la activa participación en prácticas cívicas dentro del entorno digital (Jones y Mitchell, 2015). Estos componentes no solo promueven una coexistencia saludable en la esfera digital, sino que también empoderan a los individuos para contribuir constructivamente a la sociedad en línea. Al cultivar la capacidad de comunicarse y colaborar de manera respetuosa y cívica, se sientan las bases para una ciudadanía digital sólida y responsable.

Contexto de Solución de Conflictos en la Educación

Las dinámicas y conflictos sociales a nivel mundial evidencian que la educación formal no puede limitarse a capacidades cognitivas y lingüísticas. No basta con programas aislados para promover la convivencia pacífica. Es esencial incorporar Herramientas de Métodos Alternos de Solución de Conflictos, como la mediación escolar. Esto posibilita a los individuos vivir en comunidad, cultivar relaciones armoniosas y enfrentar de manera asertiva las controversias cotidianas.

En una investigación similar, Torrego y Galán analizan el impacto del programa de mediación en 24 Centros Educativos de Madrid afiliados al Programa de Mediación de Conflictos en Centros Escolares. A través de entrevistas y grupos de discusión con los coordinadores del proyecto, concluyen que la Mediación Educativa reduce comportamientos negativos entre estudiantes al canalizar y negociar conflictos. Más del cincuenta por ciento de las instituciones educativas consideran la mediación una estrategia efectiva para resolver conflictos. Además, observan cómo los equipos de mediación van más allá de su función original para mejorar la convivencia estudiantil (Torrego, 2008, p. 45).

Autores del proyecto Armonía implementado en 2007, investigan la mediación escolar en una secundaria en León, donde se usa desde 2003. Concluyen que cada institución debe adaptar el modelo de mediación a sus necesidades y fomentar una cultura mediadora a largo plazo, resaltando el éxito del enfoque (Prada y López, 2013, p. 54).

En México, el estado de Coahuila ha adoptado esta herramienta con éxito. Santiago Quiroz, director del Centro de Medios Alternos y Solución de Controversias, relata que el Poder Judicial capacitó a 1600 docentes en mediación escolar, ubicando

centros principalmente en Torreón y Saltillo. El objetivo es prevenir y transformar el enfoque hacia los conflictos escolares, dotando a los maestros con herramientas para abordarlos pacíficamente en el aula y promover relaciones saludables.

El estado de Yucatán, México, también se une a esta tendencia al implementar proyectos similares. Las Facultades de Derecho públicas y privadas han establecido centros de mediación en planteles, promoviendo la cultura de la paz entre estudiantes, docentes y padres. Verónica Moyano Acuña, secretaria técnica del Comité Técnico Permanente en mediación escolar del Consejo Consultivo Estatal para la Implementación de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias de la Consejería Jurídica de Yucatán, señala la capacitación de maestros como conciliadores para prevenir conflictos. El objetivo es evitar la falta de comunicación que puede derivar en acoso escolar y tensiones entre directivos y padres. Además, se planea llevar este enfoque de mediación a nivel superior, colaborando con universidades como Autónoma de Yucatán, Marista y Anáhuac Mayab en la implementación de centros de mediación.

En esta misma línea de aportes desde la educación superior, se evidencia que la Universidad Autónoma de Nuevo León, específicamente desde la Facultad de Derecho y Criminología, se cuenta con un Centro de Mediación y Conciliación, donde se ofrecen este tipo de servicios a toda la comunidad que lo requieran. Además de los proyectos que se gestan en esta misma institución, como es el caso de la implementación de una estrategia de intervención en el ámbito escolar, dirigido a niños, en varios polígonos de Monterrey, específicamente en los municipios de Apodaca, Guadalupe entre otros. Según algunos resultados preliminares, se evidencia la efectividad del programa, incluso a tal punto, que se logra la “constitución de comités de mediación escolar, al interior de las escuelas impactadas, además del nombramiento de mediadores, como resultados de las capacitaciones que se realizaron con toda la comunidad educativa” (tomado de la entrevista del Dr. José Guadalupe Steele Garza- líder del proyecto, 20 de septiembre de 2017).

En Colombia, destaca la experiencia del programa Aulas en Paz (Ramos, Nieto & Chauz, 2007) liderado por la Universidad de los Andes, promoviendo la prevención de la agresión y la convivencia pacífica. El programa desarrolla competencias emocionales, cognitivas, comunicativas e integradoras a través de un currículo y componentes extracurriculares para tratar comportamientos agresivos y promover valores prosociales, involucrando a familias mediante talleres y visitas.

Debido a los resultados exitosos en Bogotá y en instituciones de departamentos con conflictos armados, Convivencia Productiva y la Universidad de los Andes extendieron el programa a seis instituciones en Monterrey (México) en colaboración con Vía Educación. A pesar de que existen pocos programas de mediación escolar documentados a nivel mundial, la Educación para la Paz se vuelve esencial en contextos como Colombia y México, transformando currículos y políticas públicas en pos de la paz.

Esta educación integral fortalece valores, resolución de conflictos y habilidades sociales para armonizar las relaciones en el entorno escolar y la comunidad. Tres técnicas fundamentales para el ámbito educativo son la Negociación, Arbitraje Pedagógico y Mediación, adoptando un enfoque colaborativo y solidario en contraposición al modelo tradicional y adversarial de justicia.

La inclusión de estas técnicas en la educación fomenta el aprendizaje y el desarrollo de habilidades sociales esenciales para crear un clima escolar coherente con los objetivos transversales: autoreflexión, diálogo, honestidad, solidaridad y aprecio por la diversidad, enriqueciendo la comunidad educativa.

Técnicas de Solución de Conflictos: Negociación, Mediación y Arbitraje Pedagógico.

La Negociación emerge como una herramienta fundamental y altamente efectiva en la gestión de situaciones conflictivas. Este enfoque implica la participación de dos o más partes, quienes se comprometen en un diálogo directo con el propósito primordial de analizar y abordar sus diferencias, encaminándose hacia la consecución de un terreno común que culmine en un acuerdo mutuamente satisfactorio y beneficioso.

En el trasfondo de este proceso, se abordan con igual énfasis tanto los aspectos inmediatos del conflicto como la configuración de una relación futura, en la cual ambas partes encuentren oportunidades ventajosas y se muestren dispuestas a realizar concesiones constructivas para lograr la realización de intereses compartidos. No se trata solo de resolver la cuestión presente, sino de trazar una trayectoria que fomente la cooperación y el entendimiento a largo plazo.

Un aspecto distintivo de la Negociación es su carácter voluntario, excluyendo la intervención de intermediarios externos. Se erige sobre los pilares de la deliberación y la comunicación informal, permitiendo a las partes involucradas comunicar sus

perspectivas de manera directa y franca. A medida que las conversaciones evolucionan, este proceso culmina en la forja de un consenso verbal que simboliza el acuerdo alcanzado.

En su esencia más profunda, la negociación se concibe como un flujo dinámico en el cual las partes envueltas, sean en conflictos explícitos o subyacentes, interactúan y dialogan con el propósito de encontrar una solución que aborde sus diferencias de manera equitativa y aceptable para ambas partes. Este compromiso mutuo trasciende las palabras y se materializa a través de una declaración de intenciones extraída del continuo intercambio comunicativo.

Dicha noción de compromiso y entendimiento se encuentra eco en los recursos educativos enfocados en la transformación educativa, propuestos por el Instituto Internacional de Planeamiento de la Educación (Buenos Aires, 2000, UNESCO). Aquí, se reafirma la relevancia de la comunicación y la cooperación en la resolución de desafíos, destacando cómo la negociación ejemplifica una vía por la cual los individuos y grupos pueden superar obstáculos y avanzar hacia metas comunes.

La negociación desempeña un papel de gran relevancia en el ámbito educativo, ya que es crucial fomentar en los niños la capacidad de abordar y resolver sus conflictos de manera autónoma, sin requerir la intervención de un tercero. En este proceso, solo las partes directamente involucradas participan, marcando una distinción significativa con respecto a otras metodologías. La negociación se desarrolla y se mantiene exclusivamente a través del diálogo sincero, veraz y respetuoso entre las personas que experimentan el conflicto. En este enfoque, ninguna otra entidad externa toma parte, a diferencia de lo que sucede en la mediación y el arbitraje pedagógico.

Por otro lado, la mediación se configura, en concordancia con diversos autores, como un "proceso no adversarial" en el cual un tercero neutral, que carece de influencia sobre las partes en conflicto, guía y facilita de manera colaborativa la búsqueda de un punto de equilibrio. El mediador dirige a las partes a identificar los aspectos controvertidos, a ajustar sus intereses para lograr una armonía mutua, a explorar soluciones que vayan más allá de la disputa inicial ya ver el conflicto desde una perspectiva constructiva y beneficiosa para ambas partes (Álvarez, 2004). pág.195).

Es relevante notar que la mediación, al ser concebida como un proceso que transforma los conflictos, brinda una visión más amplia y positiva del conflicto en sí. Como indica Rozenblum (1996), la mediación representa una respuesta constructiva para la

resolución de conflictos al aprovechar el potencial de transformación positiva de las personas. Esto promueve la solidaridad, la prevención de futuros conflictos y también imparte habilidades vitales para la búsqueda de soluciones integradoras.

En el contexto escolar, el enfoque de mediación surge en la década de los sesenta en los Estados Unidos como respuesta al incremento de la violencia dentro de las escuelas. En ese entonces, movimientos impulsados por grupos religiosos y pacifistas motivaron a los estudiantes a resolver sus diferencias de manera no violenta. Hoy en día, este país ha implementado diversos programas de Mediación Escolar y Resolución Pacífica de Conflictos en las instituciones educativas, aspectos que se explorarán con más detalle en secciones posteriores (Prado & López, 2008).

Posteriormente, en la década de los años ochenta, surgieron los primeros Centros de Mediación Comunitaria en los Estados Unidos, enlazados con el sistema judicial. Estos centros dieron vida a enfoques de mediación entre víctima e infractor, operando bajo la supervisión de profesionales de la libertad condicional. A partir de este marco de justicia restaurativa, se generaron diversos programas de mediación dentro de entornos educativos formales, destacándose el Programa de San Francisco (San Francisco's Community Board Program) en 1987. Este enfoque se centró en facilitar negociaciones entre las partes en conflicto, con mediadores capacitados y entrenados específicamente para esta tarea. Este modelo de mediación, basado en teorías de resolución de conflictos, también se ha adoptado en países como el País Vasco en España (Alzate, 1999).

La noción de Mediación Educativa emana de los principios de la justicia restaurativa, y tuvo sus raíces principalmente en Estados Unidos y Canadá durante la década de los setenta, inicialmente en el ámbito de la delincuencia juvenil. Sin embargo, se pueden rastrear antecedentes en diversas prácticas mantenidas por grupos indígenas que han perdurado hasta el presente. La introducción de la Mediación en contextos escolares surgió de una preocupación por proporcionar a los estudiantes una educación integral de alta calidad, equipándolos con habilidades que los convertirán en ciudadanos más comprometidos y responsables (Martín-Seoane, 2008).

La Mediación Educativa, según la definición de algunos expertos, es un proceso transformador que proporciona a los participantes una experiencia de aprendizaje en la que se conectan con sus valores, emociones, respeto por los demás, generación y

evaluación de opciones, permitiéndoles adquirir herramientas nuevas. para enfrentar futuros conflictos (Fernández, 1998).

La Mediación Educativa genera un impacto positivo en la comunidad educativa, evidenciado en diversas ventajas: primero, los estudiantes adoptan la resolución pacífica de conflictos mediante el diálogo en lugar de recurrir a la violencia; segundo, se refuerzan valores sociales como la comunicación, participación, respeto y empatía; tercero, los estudiantes desarrollan la auto-reflexión y la capacidad de ponerse en el lugar del otro, mejorando sus relaciones interpersonales; cuarto, se promueven relaciones armoniosas al disminuir las dinámicas de dominio y sumisión entre los individuos.

Lo anterior, son algunas de las ventajas que se evidencian en las aulas, que han aplicado la Mediación Educativa. Sin embargo, es necesario precisar el rol tan importante que desempeña la escuela como primer agente socializador de los niños, y donde se atienden sus esferas cognitiva, emocional y afectiva. Por lo anterior, se debe priorizar el trabajo mancomunado entre escuela y familia, fortaleciendo estos procesos de resolución de conflictos.

Mireia Uranga (pág. 34), una de las precursoras en este ámbito, señala que la implementación de un programa de Mediación Escolar en un centro educativo con el propósito de mejorar la convivencia conlleva diversas consecuencias y logros objetivos, entre ellos: un ambiente más relajado en la institución; la promoción de la empatía y la preocupación por los demás; la búsqueda de enfoques no violentos para resolver problemas; el desarrollo de habilidades sociales; la mejora en la comunicación entre los miembros de la comunidad educativa; la reducción de conflictos; la exploración de alternativas a las sanciones convencionales; la mayor implicación de la comunidad educativa en la vida escolar; el estímulo de la responsabilidad en los alumnos; y la disminución de los registros disciplinarios.

En vista de que la escuela asume un papel crucial en la moldeación de la competencia socioemocional de los alumnos, es imperativo que asuma con determinación la responsabilidad que la sociedad le ha asignado. Esto implica dotar a los estudiantes no solamente de los conocimientos tradicionales del currículo, sino también de las destrezas indispensables para forjar su identidad y capacidades integrales.

La escuela, como entorno educativo, no solo conocimientos teóricos, sino que también ofrece una plataforma donde los estudiantes pueden adquirir habilidades emocionales y sociales esenciales para desenvolverse con éxito en diversas situaciones. En un mundo en constante cambio y desafío, las competencias como la empatía, la resiliencia, la comunicación efectiva y la toma de decisiones informadas se vuelven tan cruciales como las materias académicas tradicionales. Por tanto, la escuela debe abrazar su papel como catalizadora de un crecimiento holístico.

Empoderar a los estudiantes no solo significa equiparlos con conocimientos, sino también cultivar en ellos la capacidad de autodescubrimiento, la adaptabilidad y la autoconfianza. Esto requiere un enfoque educativo que nutra sus habilidades intrapersonales e interpersonales, fomente su creatividad y promueva su autoconciencia emocional.

El compromiso de la escuela en este sentido no solo repercute en la vida estudiantil presente, sino también en la formación de ciudadanos capaces de contribuir de manera significativa a la sociedad. Al brindar a los estudiantes las herramientas necesarias para su crecimiento integral, la escuela no solo cumple con su mandato educativo, sino que también establece los cimientos para individuos empoderados y competentes que enfrentarán los retos del futuro con solidez y confianza.

A continuación, se desglosan las etapas fundamentales que caracterizan un proceso de mediación en el ámbito educativo:

Primera etapa - Premediación: Esta fase inicial se enfoca en establecer un ambiente de confianza bajo la guía del mediador. Aquí, se busca fomentar una comunicación más efectiva entre las partes en conflicto y forjar los cimientos para la construcción de consensos. El mediador también establece las reglas del proceso, definiendo aspectos como el procedimiento, la duración, las sesiones, el lugar y las condiciones infraestructurales. Durante esta etapa, las partes describen las razones detrás del conflicto, lo que permite al mediador introducir ideas para desbloquear situaciones.

Segunda etapa - Cuéntame: En esta fase, denominada "Cuéntame", las partes involucradas en el conflicto comparten una narración detallada del mismo. Esto incluye identificar cualquier tercera parte indirectamente afectada, lo que aporta una perspectiva más amplia y completa sobre el conflicto en cuestión. Esta etapa

proporciona un contexto más profundo, permitiendo un entendimiento más holístico de la historia del conflicto y el entorno en el que ha surgido.

Tercera etapa - Vías de solución y Acuerdo: En esta etapa crucial, las partes consideran posibles soluciones y determinan si llegan a un acuerdo. Si se logra un consenso, el mediador registra los términos del acuerdo en un acta oficial. El enfoque es en encontrar resoluciones mutuamente satisfactorias y establecer acuerdos concretos para avanzar hacia una solución constructiva.

Este proceso secuencial de mediación en el ámbito educativo asegura que las partes en conflicto tengan la oportunidad de expresar sus perspectivas, explorar vías de solución y, en última instancia, llegar a acuerdos que promuevan una convivencia saludable y armoniosa.

En el desarrollo de la Mediación Educativa, resulta esencial comprender y aplicar una serie de principios fundamentales, según señala (MOORE, 1995):

La intervención del mediador se configura como una incorporación a un sistema dinámico de relaciones entre individuos o grupos en conflicto, con el propósito primordial de ofrecer asistencia en el proceso de transformar relaciones tensas en interacciones armoniosas, las cuales se manifiestan en comportamientos pacíficos por parte de las partes involucradas.

La aceptabilidad se erige como un aspecto central, enfocado en la disposición de las partes en conflicto para permitir la intervención de un tercero en el proceso y colaborar en la búsqueda de soluciones.

La imparcialidad constituye otro pilar, resaltando la importancia de que el mediador mantenga una actitud sin preferencias hacia ninguna de las partes en disputa.

La neutralidad, por su parte, implica que el mediador, al defender la equidad del proceso, no busca beneficios directos de ninguna de las partes como retribución por guiar la mediación.

A la luz de estos principios, el mediador educativo debe poseer una serie de cualidades esenciales, tales como:

Actuar como un tercero imparcial y ajeno a los intereses de las partes involucradas.

Ser un guía orientador, capaz de ofrecer diversas perspectivas y opciones para resolver el conflicto.

Poseer un conocimiento profundo del conflicto en cuestión y la capacidad para identificar su naturaleza.

Actuar con atención, escuchando con auténtico interés y promoviendo el respeto mutuo a través de la comunicación.

Ser experimentado en las dinámicas interpersonales y en el manejo de conflictos específicos.

Comprender las circunstancias socioeconómicas, políticas y culturales de las partes involucradas.

Reflejar honorabilidad y principios éticos en su conducta para generar confianza y respeto en las partes.

Demostrar paciencia, reflexión y tolerancia, además de una confianza en sí mismo y un temperamento equilibrado para calmar los ánimos.

Indiscutiblemente, la educación de los estudiantes en la resolución pacífica de conflictos figura como un componente esencial en su proceso de aprendizaje y desarrollo integral. Dotarlos con esta habilidad les capacita para afrontar de manera constructiva los desafíos cotidianos. Además, otra metodología ampliamente empleada en el entorno educativo es el Arbitraje, que constituye uno de los enfoques más tradicionales para la gestión de disputas en el contexto escolar. En este procedimiento, un tercero con autoridad toma la responsabilidad de decidir una solución justa y adecuada para el conflicto presentado.

En este contexto, es común que este papel sea desempeñado por figuras como el inspector general, el orientador, el profesor jefe o el director del establecimiento educativo. Dada la naturaleza pedagógica del entorno escolar, emerge el concepto de Arbitraje Pedagógico, un proceso de resolución de conflictos guiado por un adulto facultado en la institución. A través de un diálogo abierto, respetuoso y seguro, este adulto escucha atentamente las posiciones e intereses de las partes involucradas, antes de determinar una solución equitativa.

El Arbitraje Pedagógico involucra un proceso privado de solución, en el cual el docente, como tercero en el proceso, asume la responsabilidad de la medida de resolución. Más allá de actuar simplemente como un "juez", el adulto facilita un diálogo que promueve un aprendizaje significativo para los estudiantes en conflicto.

El objetivo central de esta técnica en el entorno educativo es desarrollar la autonomía en los estudiantes y otros miembros de la comunidad escolar, para que puedan abordar los conflictos por sí mismos, aprendiendo a expresar sus emociones y a escuchar asertivamente. Al igual que en otras técnicas presentadas, el diálogo y la capacidad de escucha desempeñan un papel fundamental en el proceso de Arbitraje Pedagógico.

Para trabajar esta técnica de manera efectiva, se recomienda seguir cinco reglas fundamentales: salvaguardar la dignidad de las partes involucradas, respetar su derecho a la educación, promover la restauración de las relaciones, proponer soluciones justas y considerar la reparación del daño causado por el conflicto.

La integración de cualquiera de estas tres técnicas de resolución de conflictos en el ámbito educativo, previamente mencionadas, contribuye al aprendizaje y desarrollo de habilidades sociales, que resultan cruciales para la formación de futuros ciudadanos capaces de afrontar desafíos de manera efectiva.

Conclusiones

En un mundo cada vez más interconectado, la noción de ciudadanía digital emerge como un pilar esencial para navegar en la vasta y compleja red virtual. Esta concepción no solo involucra habilidades técnicas, sino también una profunda comprensión de los fundamentos, riesgos y desafíos que acompañan nuestra presencia en línea. El acceso ilimitado a la información y la comunicación global ofrecen innumerables oportunidades, pero también plantean cuestiones críticas en términos de privacidad, seguridad y ética digital.

La responsabilidad en línea, la conciencia de las implicaciones de nuestras acciones y el respeto por los demás en el entorno virtual son imperativos en la construcción de una ciudadanía digital sólida. A medida que avanzamos en esta era digital, es fundamental que individuos, comunidades y gobiernos colaboren en la promoción de una ciudadanía digital informada, ética y comprometida, que se traduzca en un espacio en línea seguro y beneficioso para todos.

A pesar de que la sociedad digital despliega oportunidades y progreso para las personas, al permitir nuevas formas de comunicación, acceso a información y desarrollo de proyectos insospechados en contextos no digitales, es crucial recordar que estas

ventajas conllevan riesgos, especialmente para los más jóvenes. Los desafíos offline, como el abuso, la violencia y las adicciones, encuentran sus equivalentes en el mundo digital. Por consiguiente, es de gran importancia que los educadores se familiaricen y apliquen diversas técnicas de resolución de conflictos en el ámbito educativo.

En el entorno educativo, la gestión y resolución de conflictos se erigen como elementos fundamentales para el desarrollo integral de los estudiantes y la creación de un ambiente propicio para el aprendizaje. La implementación de técnicas como la negociación, la mediación y el arbitraje pedagógico no solo aborda los desacuerdos y tensiones de manera constructiva, sino que también fomenta habilidades esenciales como la comunicación efectiva, la empatía y la resolución pacífica. Al enfrentar los desafíos interpersonales de manera positiva, los educadores y los estudiantes se unen en la construcción de un entorno escolar donde el respeto mutuo, la colaboración y el entendimiento prevalecen. En última instancia, el entorno de resolución de conflictos en la educación no solo da forma al presente, sino que también establece los cimientos para individuos capaces de afrontar las complejidades de la sociedad de manera responsable y constructiva.

La educación formal no puede limitarse a fortalecer las capacidades cognitivas; se torna esencial promover habilidades de resolución de conflictos que equipen a los estudiantes con las aptitudes necesarias para coexistir en armonía en la sociedad. En este contexto, el conocimiento y aplicación de técnicas para abordar desacuerdos y tensiones se convierte en un pilar fundamental, no solo para un enriquecimiento académico, sino para un desarrollo pleno y una convivencia pacífica en un mundo digital en constante evolución.

La Negociación, una técnica esencial en la gestión de conflictos, se focaliza en abordar el problema presente mientras proyecta hacia el futuro de la relación. Este enfoque se concentra en encontrar soluciones mutuamente beneficiosas mediante concesiones y compromisos para satisfacer intereses compartidos. Su prominencia en el ámbito educativo radica en la necesidad de inculcar en los niños la habilidad de resolver desavenencias sin recurrir a intermediarios externos.

Por su parte, la Mediación Educativa emerge como una estrategia invaluable para la resolución de conflictos escolares. Facilitando acuerdos que satisfacen a ambas partes de manera no violenta, esta técnica da lugar a una transformación positiva en

los conflictos que afloran en el entorno escolar, contribuyendo al fomento de relaciones más saludables.

El Arbitraje Pedagógico, en su papel como proceso de solución privado, involucra a docentes como mediadores. Su función no solo radica en dictaminar como un "juez", sino en facilitar un diálogo que permita un aprendizaje significativo para los estudiantes en conflicto. En este proceso, el adulto no solo resuelve, sino que cultiva oportunidades de crecimiento y comprensión para las partes involucradas, en concordancia con los parámetros del centro educativo.

Cada una de estas técnicas desempeña un papel vital en la formación de individuos capaces de abordar desafíos interpersonales con madurez y empatía. Al infundir habilidades de resolución de conflictos en el núcleo de la educación, se forja una base sólida para el desarrollo de ciudadanos responsables y comprometidos en una sociedad cada vez más diversa y conectada.

Referencias

Alva de la Selva, A.R. (2019). Escenarios y desafíos de la ciudadanía digital en México. *Revista Mexicana de Ciencias Políticas y Sociales*, 65(238). <http://dx.doi.org/10.22201/fcpys.2448492xe.2020.238.68337>

Álvarez, E. I. (2004). Mediación para resolver conflictos.

Alzate, R. (2005). Programas de convivencia en el ámbito educativo. Enfoque global de transformación de conflictos y mediación escolar. *Proyecto Hombre: Revista Trimestral de la Asociación Proyecto Hombre*, 66, 15-18. *Asociación Proyecto Hombre*, (66), 15-18.

Alzate, R. (1999). Enfoque global de la escuela como marco de aplicación de los programas de resolución de conflictos. En Brandoni, F. (Ed), *Mediación Escolar: Propuestas, Reflexiones y Experiencias.*: En Brandoni,

F. (Ed), *Mediación Escolar: Propuestas, Reflexiones y Experiencias.*

Baltazar Vilchis, C. A., Sámano Ángeles, A., Martínez Garduño, Y., & Garduño Martínez, A. (2021). Análisis de la Ciudadanía Digital en alumnos de una Institución Universitaria en épocas de Pandemia. In *Crescendo*, 11(4), 425-441.

- Beran, T. y Li, Q. (2007). The relationship between cyberbullying and school bullying. *Journal of Student Wellbeing*, 1(2), 15-33.
- Boqué, M. C. (2005). Temps de mediació. Taller de formació mediadores i mediadores en l'àmbit educatiu. Barcelona: CEAC.
- Cobo, C. (2019). Ciudadanía digital y educación: nuevas ciudadanía para nuevos entornos. *Revista mexicana de bachillerato a distancia*, 11(21).
- Chris-Tin, C. & Lateef, F. (2014). Consulting the Internet: Using Online Search Engines and Its Impact on the Practice of Medicine in the 21st Century. *Education in Medicine Journal*, 6(3).
- Fernández, I. (1998). Prevención de la violencia y resolución de conflictos "el clima escolar como factor de calidad". Madrid, España: Narcea.
- Galindo, J. A. (2009). Ciudadanía digital. *Signo y pensamiento*, 28(54), 164-173.
- Holaday, L. (2002). «Stage development theory: A natural framework for understanding the mediation process». *egotiation Journal*.
- Jones, L. & Mitchell, K. (2015). Defining and measuring youth digital citizenship. *New Media & Society*, 18(9), 2063-2079. doi: 10.1177/1461444815577797
- Martín-Seoane, G. (2008). La mediación como herramienta de prevención de la violencia escolar. *Revista de Mediación*, 26-31.
- Mac- Grag, P. M. (2006). Los 10 principios básicos de la mediación. Barcelona, España: Graó.
- Moore, C. (1995). El proceso de Mediación. Métodos prácticos para la resolución de conflictos. Buenos Aires, Argentina: Granica.
- Munné, M. y. (2006). Los 10 principios de la cultura de mediación. Barcelona, España: Graó.
- Oyhanarte, M. (1996). Los nuevos paradigmas y la mediación, Mediación, una transformación en la cultura. Buenos Aires, Argentina: Paidós.
- Prado, & Lopez. (2008). La mediación: caja de herramienta ante el conflicto social. *Revista de estudios sociales y de sociología aplicada*, 148.

Robayo, G. (2003). Mecanismos de Resolución de conflictos, Manual de la Defensoría del Pueblo. Bogotá, Colombia: Imprenta Nacional de Colombia. Robayo, 2. (s.f.).

Robayo, G. M. (2003). Mecanismos de Resolución de conflictos, Manual de la Defensoría del Pueblo. Bogotá, Colombia: Imprenta Nacional de Colombia.

Rojas Monedero, R. (2021). Expedición para la construcción de paz «Latinpaz». Cali, Colombia: Editorial Universidad Santiago de Cali.

Rojas Monedero, R. (2020). Repensar el campo curricular para la transformación educativa. Cali, Colombia: Editorial Universidad Santiago de Cali.

Rojas Monedero, Rosaura (2019) La educación para la paz y su influencia en el déficit de habilidades socioemocionales de los preadolescentes en Santiago de Cali, Colombia y Monterrey, México. Doctorado thesis, Universidad Autónoma de Nuevo León.

Rozenblum, S. (1996). Mediación en la escuela. Buenos Aires, Argentina: Aique.