

Formación para la paz en la era digital: MASC como herramienta educativa para la ciudadanía del siglo XXI

Peace training in the digital age: MASC as an educational tool for 21st-century citizens

Recibido: 15-05-2025 | Aceptado: 17-06-2025

Rosaura Rojas Monedero*

* <https://orcid.org/0000-0003-1008-5338>
Universidad Autónoma Nuevo León, Monterrey, México

Resumen

La era digital plantea nuevos retos para la convivencia pacífica, impulsando la necesidad de formar ciudadanos capaces de resolver conflictos de manera colaborativa en entornos físicos y virtuales. Este artículo analiza el papel de los Métodos Alternos de Solución de Conflictos (MASC) como herramientas educativas clave para fomentar una ciudadanía digital responsable en el siglo XXI. A partir de una revisión documental y un análisis crítico, se exploran las competencias necesarias para la resolución pacífica de conflictos en la esfera digital, la importancia de integrar los MASC en los programas educativos, y los beneficios de su implementación en la formación ciudadana. Se presentan además ejemplos de buenas prácticas y se discuten los desafíos metodológicos y pedagógicos para su aplicación efectiva. Finalmente, se plantean recomendaciones para fortalecer la cultura de paz en la educación digital a través del uso de los MASC.

Palabras clave: *Ciudadanía digital, Métodos Alternos de Solución de Conflictos, educación para la paz, formación ciudadana, resolución de conflictos.*

Abstract

The digital era presents new challenges for peaceful coexistence, driving the need to educate citizens capable of resolving conflicts collaboratively in both physical and virtual environments. This article analyzes the role of Alternative Dispute Resolution Methods (ADR) as key educational tools

Cómo citar

Rojas Monedero, R. Formación para la paz en la era digital: MASC como herramienta educativa para la ciudadanía del siglo XXI. MSC Métodos De Solución De Conflictos, 5(9). <https://doi.org/10.29105/msc5.9-123>

to promote responsible digital citizenship in the 21st century. Based on a documentary review and critical analysis, it explores the necessary competencies for peaceful conflict resolution in the digital sphere, the importance of integrating ADR into educational programs, and the benefits of their implementation in citizenship training. Examples of good practices are presented, and methodological and pedagogical challenges for effective application are discussed. Finally, recommendations are proposed to strengthen a culture of peace in digital education through the use of ADR.

Key words: *Digital citizenship, Alternative Dispute Resolution, education for peace, citizenship training, conflict resolution.*

INTRODUCCIÓN

La transformación digital ha redefinido profundamente las formas de comunicación, interacción y resolución de conflictos, dando lugar a escenarios híbridos donde lo físico y lo virtual se entrelazan, y donde la convivencia pacífica se ve continuamente desafiada (Castells, 2006). La expansión del acceso a plataformas digitales ha democratizado la expresión y la participación ciudadana, generando nuevas oportunidades para el diálogo, el activismo y el aprendizaje colaborativo. Sin embargo, esta misma apertura ha traído consigo fenómenos emergentes como el ciberacoso, los discursos de odio, la polarización algorítmica y la cancelación social en redes, que exigen repensar los marcos formativos tradicionales desde una perspectiva ética, crítica y pacificadora. La ciudadanía digital, entendida como el ejercicio consciente y responsable de los derechos y deberes en entornos virtuales, no puede desarrollarse al margen de las competencias socioemocionales ni de las herramientas necesarias para la gestión constructiva de los conflictos.

En este sentido, el presente artículo plantea como pregunta central: ¿Cómo pueden los Métodos Alternos de Solución de Conflictos (MASC) fortalecer la formación de una ciudadanía digital comprometida con la cultura de paz en el siglo XXI? Como objetivo general, se busca analizar el potencial educativo de los MASC en contextos digitales, con la intención de contribuir a la consolidación de comunidades virtuales respetuosas, justas y resilientes. Entre los objetivos específicos destacan: (i) describir los principales desafíos que enfrenta la convivencia en entornos digitales; (ii) identificar las competencias clave necesarias para la resolución pacífica de conflictos en la red; y (iii) proponer estrategias educativas que integren los MASC como parte del currículo formativo en ciudadanía digital.

El estudio se estructura sobre dos variables fundamentales: la educación para la paz (variable dependiente) y la aplicación de los MASC en la formación ciudadana digital (variable independiente). El enfoque adoptado es cualitativo, de carácter descriptivo y propositivo, centrado en el análisis de propues-

tas educativas contemporáneas que dialogan con las necesidades del siglo XXI. Entre sus limitaciones se reconoce la escasez de estudios longitudinales y sistemáticos que documenten la implementación de los MASC en plataformas virtuales educativas, así como la limitada disponibilidad de materiales didácticos que aborden el conflicto digital desde una perspectiva restaurativa y pedagógica.

La justificación de este trabajo radica en la urgencia de preparar a las nuevas generaciones para gestionar conflictos en entornos digitales de manera ética, pacífica y eficaz, contribuyendo así al fortalecimiento de sociedades más democráticas, equitativas e inclusivas (Delors, 1996; UNESCO, 2021). Promover una cultura de paz en la era digital implica reconocer que el conflicto no es necesariamente negativo, sino una oportunidad de aprendizaje y transformación cuando se aborda con las herramientas adecuadas. En este marco, los MASC se posicionan como una vía formativa clave para transitar del enfrentamiento al entendimiento, del juicio al diálogo y de la reacción impulsiva a la construcción colaborativa de soluciones.

ANTECEDENTES

Diversos estudios destacan la importancia de la alfabetización digital crítica como un componente indispensable en la formación de una ciudadanía digital responsable, consciente y comprometida con los valores democráticos. En un contexto global atravesado por la sobreinformación, la desinformación intencionada y las interacciones digitales mediadas por algoritmos, se vuelve fundamental que los sujetos desarrollen habilidades no

solo para acceder a la información, sino para analizarla, contextualizarla y actuar con base en principios éticos y sociales.

Ribble (2012), uno de los autores más influyentes en este campo, propone un marco conceptual estructurado en nueve elementos esenciales de la ciudadanía digital: acceso, comercio, comunicación, alfabetización, etiqueta, legislación, derechos y responsabilidades, salud y bienestar, y seguridad digital. Estos elementos no se limitan a la enseñanza técnica del uso de dispositivos o plataformas, sino que incorporan dimensiones sociales, normativas y éticas que deben formar parte del proceso educativo desde edades tempranas. Recientemente, autores como Hinostroza (2020) y Cobo (2022) han enfatizado que las habilidades digitales deben ir acompañadas de una comprensión crítica del impacto tecnológico sobre las relaciones sociales, los discursos de poder y la agencia ciudadana. Esta mirada contemporánea sostiene que la ciudadanía digital no puede reducirse a un conjunto de competencias funcionales, sino que debe incluir una dimensión ética, emocional y política que permita afrontar los desafíos relacionales del entorno digital.

Según el autor, el aprendizaje de una ciudadanía digital efectiva implica enseñar a los estudiantes a proteger su privacidad, respetar a los demás en entornos virtuales, comprender el impacto de su huella digital y actuar con responsabilidad ante los desafíos que plantea la vida en red.

Esta perspectiva ha sido respaldada por organismos internacionales como la UNESCO (2021), que abogan por una alfabetización

digital crítica como eje transversal de la formación ciudadana en el siglo XXI. Además, el informe “Educación en la era digital” del Instituto Internacional para la Educación Superior en América Latina y el Caribe (IESALC-UNESCO, 2023) recomienda integrar metodologías participativas y enfoques restaurativos en el uso educativo de la tecnología, lo cual fortalece la resiliencia social y la prevención de la violencia digital.

Para la organización, dicha alfabetización debe integrar competencias cognitivas, comunicativas y éticas, fomentando en los estudiantes no solo la capacidad de consumir contenidos digitales, sino también de crearlos, compartirlos con responsabilidad y contribuir activamente a entornos virtuales seguros, inclusivos y participativos. De esta manera, la alfabetización digital crítica se convierte en una herramienta para la autonomía, la participación democrática y la construcción de una cultura de paz en la esfera digital.

Desde esta perspectiva, formar ciudadanos digitales responsables implica también desarrollar la capacidad de juicio moral, la empatía intercultural y la disposición al diálogo, elementos claves para la resolución de conflictos y la convivencia pacífica en redes sociales, plataformas educativas o foros virtuales. Como advierte Jenkins et al. (2009), los jóvenes no solo requieren habilidades técnicas, sino también un sentido ético de su participación online, especialmente en contextos donde los límites entre lo público y lo privado, lo real y lo virtual, se vuelven difusos. Por ello, la alfabetización digital crítica no puede considerarse una habilidad periférica, sino una competencia central para enfrentar

los retos sociales, políticos y relacionales de la era digital.

De manera complementaria, Livingstone y Helsper (2007) argumentan que la inclusión digital no puede limitarse a indicadores de acceso físico a dispositivos o a la disponibilidad de conectividad. Si bien estos factores son fundamentales, los autores subrayan que la verdadera inclusión implica una participación significativa y crítica en los entornos digitales. En otras palabras, no se trata solo de estar conectado, sino de saber qué hacer con esa conexión. Para lograrlo, las personas deben ser capaces de interpretar, analizar y responder activamente a los contenidos digitales, desarrollando competencias que les permitan interactuar con la información de manera ética, reflexiva y contextualizada.

Esta perspectiva cobra aún más relevancia en un ecosistema digital caracterizado por la saturación informativa, la viralización de contenidos descontextualizados y la creciente presencia de noticias falsas, teorías conspirativas o discursos polarizantes. En tales escenarios, la capacidad de discernir la calidad de la información, contrastar fuentes y evaluar intenciones comunicativas no es solo una habilidad técnica, sino una práctica ciudadana esencial. La alfabetización digital crítica, en este sentido, se convierte en un medio para empoderar a los individuos frente a la manipulación informativa y para prevenir reacciones impulsivas que puedan generar o escalar conflictos, tanto en espacios educativos como en entornos sociales más amplios.

Además, Livingstone y Helsper destacan que el tipo de uso que las personas hacen de las

tecnologías influyan directamente en su inclusión social, política y cultural, pues quienes desarrollan habilidades críticas están mejor preparados para beneficiarse de las oportunidades que ofrecen los medios digitales, así como para resistir sus riesgos. Esta visión coincide con enfoques educativos que promueven el pensamiento reflexivo, la toma de decisiones informadas y la participación activa en comunidades digitales seguras, democráticas y constructivas (Livingstone, 2008).

Desde esta óptica, alfabetizar digitalmente no debe entenderse únicamente como enseñar a usar programas o navegar en internet, sino como formar ciudadanos capaces de comprender el contexto social, político y emocional de los contenidos digitales, evaluar su impacto y actuar en consecuencia. Esto incluye aprender a responder frente a comentarios agresivos, identificar sesgos ideológicos en la información o participar en diálogos en línea con una actitud ética y respetuosa. La alfabetización digital crítica, por tanto, no solo fortalece la competencia comunicativa, sino también el desarrollo de una ciudadanía digital consciente, empática y pacificadora. En este marco, los Métodos Alternos de Solución de Conflictos (MASC) adquieren un valor educativo estratégico que trasciende su función original como mecanismos jurídicos o comunitarios de resolución de disputas. En el ámbito formativo, los MASC no solo aportan procedimientos estructurados —como la mediación, la conciliación, la facilitación o los círculos de diálogo—, sino que además representan una filosofía educativa basada en el respeto mutuo, la participación activa y la corresponsabilidad frente a los conflictos. Autores como Lederach (1995) han señalado

que los MASC no deben concebirse únicamente como respuestas técnicas a una confrontación, sino como instrumentos transformadores que empoderan a los participantes, promueven el reconocimiento del otro como legítimo interlocutor y fortalecen el tejido social a través de procesos de comunicación genuina.

Desde esta perspectiva, los MASC favorecen el desarrollo de habilidades fundamentales como la escucha activa, la empatía, la autorregulación emocional, la creatividad para la búsqueda de soluciones, la toma de decisiones compartidas y la capacidad de construir acuerdos duraderos. Estas habilidades, cuando son trabajadas desde una dimensión pedagógica, no solo preparan a las y los estudiantes para afrontar conflictos escolares, sino que también cultivan valores ciudadanos y democráticos que pueden ser trasladados a cualquier espacio de interacción humana, incluido el entorno digital.

La pertinencia de los MASC se acentúa en la esfera virtual, donde la comunicación está mediada por pantallas, emojis, textos escritos y una inmediatez que con frecuencia deja fuera la dimensión emocional del mensaje. En este contexto, los malentendidos, la impulsividad y el anonimato se convierten en factores que intensifican los conflictos o distorsionan la intención de los mensajes. Aplicar los MASC a estos escenarios implica dotar a niñas, niños y adolescentes de herramientas para reconocer las emociones detrás del texto, reconstruir relaciones dañadas, ofrecer disculpas restaurativas, y transformar conflictos en oportunidades de aprendizaje colectivo.

Además, la incorporación de los MASC en la educación digital permite resignificar el conflicto como parte natural del proceso de convivencia, alejándose de enfoques punitivos o disciplinarios, y adoptando una visión más restaurativa, dialógica y pedagógica. En lugar de sancionar exclusivamente las conductas negativas en línea, se busca crear espacios donde los estudiantes comprendan el impacto de sus acciones, reparen el daño causado y fortalezcan su sentido de pertenencia a la comunidad escolar virtual (Zehr, 2002).

En suma, los MASC ofrecen un marco potente para educar en la paz, desde la paz y para la paz. Al integrarlos en la formación ciudadana digital, no solo se responden a los retos contemporáneos de la convivencia en red, sino que se forman generaciones capaces de construir consensos, gestionar diferencias y participar activamente en comunidades digitales más empáticas, justas y resilientes.

DESARROLLO DEL TRABAJO METODOLOGÍA

Este estudio adopta un enfoque cualitativo de tipo documental, el cual permite realizar un examen exhaustivo y sistemático de diversas fuentes secundarias con el objetivo de construir una visión comprehensiva del papel que desempeñan los Métodos Alternos de Solución de Conflictos (MASC) en la formación de una ciudadanía digital orientada hacia la paz.

La metodología se sustenta en la revisión y análisis crítico de literatura académica, informes técnicos de organismos internacionales, marcos curriculares, documentos de política pública y propuestas pedagógicas imple-

mentadas en distintos contextos educativos. Para el tratamiento de la información, se emplearon técnicas de análisis de contenido temático que facilitaron la identificación de núcleos conceptuales comunes, relaciones emergentes entre categorías y tensiones discursivas presentes en torno a la convivencia digital, la educación ética y la gestión pacífica de conflictos. Asimismo, se buscaron buenas prácticas que evidencien experiencias exitosas en la integración de los MASC en la educación digital, tanto en entornos formales como no formales. La selección de fuentes se realizó bajo criterios de actualidad (centradas en el periodo 2010–2024), pertinencia conceptual —esto es, textos directamente vinculados con los ejes de ciudadanía digital, resolución de conflictos y cultura de paz—, y rigor científico, priorizando aquellos trabajos publicados en revistas arbitradas, organismos especializados y literatura de referencia consolidada. Esta aproximación metodológica no solo aporta validez teórica al estudio, sino que también permite trazar un marco interpretativo que sustente las propuestas y reflexiones desarrolladas a lo largo del artículo.

RESULTADOS

1. Competencias para la resolución de conflictos digitales

En el marco de una ciudadanía digital ética y responsable, se identificaron cinco competencias fundamentales para la resolución pacífica de conflictos en entornos digitales. Estas habilidades no solo permiten una mejor gestión de disputas en línea, sino que también fortalecen la convivencia y la cultura de paz en contextos marcados por la inmedia-

tez, el anonimato y la diversidad de opiniones (Ribble, 2012; Livingstone & Helsper, 2007).

La primera competencia clave es el pensamiento crítico y análisis de la información, esencial en una era caracterizada por la sobreexposición a contenidos y la proliferación de noticias falsas, desinformación o mensajes polarizantes. Esta competencia implica la capacidad de interpretar con criterio los mensajes digitales, distinguir entre hechos y opiniones, y evitar reacciones impulsivas ante contenidos conflictivos. Según Buckingham (2007), el pensamiento crítico digital debe enseñarse desde la educación básica como una herramienta para enfrentar la manipulación informativa y la construcción de discursos de odio en línea.

En segundo lugar, se destaca la empatía digital y la comunicación no violenta como eje fundamental de la interacción ética. La empatía digital se refiere a la capacidad de ponerse en el lugar del otro, incluso sin contacto físico o visual, y reconocer que detrás de cada perfil virtual existe una persona con emociones, vivencias y contextos diversos (James et al., 2010). La comunicación no violenta, propuesta por Rosenberg (2003), proporciona un modelo que permite expresar desacuerdos sin recurrir a la agresión, fortaleciendo relaciones sanas y respetuosas en entornos virtuales.

Una tercera competencia es la autorregulación emocional en espacios virtuales, la cual consiste en gestionar de forma consciente las propias emociones frente a interacciones que pueden generar frustración, enojo o ansiedad. Goleman (2006) afirma que la inteligencia emocional es determinante en el manejo

de conflictos, y esta capacidad se vuelve aún más crítica en contextos digitales donde las emociones se expresan rápidamente y sin filtros. Enseñar a detenerse, reflexionar y regular las reacciones emocionales ayuda a prevenir escaladas de violencia digital y fomenta una participación más consciente.

La cuarta competencia es la capacidad de diálogo y negociación colaborativa, entendida como la disposición a participar en procesos comunicativos orientados a la búsqueda de soluciones compartidas. La UNESCO (2016) propone que el diálogo y la cooperación son principios clave de la ciudadanía global, y su aplicación en contextos digitales contribuye a restaurar vínculos sociales y prevenir rupturas relacionales. En los entornos en línea, donde el lenguaje escrito puede prestarse a malentendidos, promover el diálogo con respeto y claridad es fundamental para la construcción de consensos.

Finalmente, se considera esencial la capacidad de mediación entre pares en línea, es decir, la aptitud para intervenir de manera imparcial en disputas digitales entre compañeros o miembros de una comunidad virtual. La mediación entre pares, aplicada en contextos escolares, ha demostrado ser eficaz para prevenir conflictos y fortalecer habilidades sociales (López de la Llave, 2005). Adaptada al entorno digital, esta práctica puede contribuir al desarrollo de competencias colectivas para la resolución autónoma de conflictos y la consolidación de entornos digitales más seguros y pacíficos.

Estas cinco competencias coinciden con los marcos de ciudadanía global y digital pro-

puestos por organismos internacionales como la UNESCO (2016), que promueve una educación orientada al respeto, la inclusión y la cooperación, y con las recomendaciones de la OCDE (2018) sobre las habilidades para la vida en el siglo XXI. Integrar estas capacidades en los procesos formativos resulta indispensable para preparar a los individuos no solo como usuarios activos de la tecnología, sino como ciudadanos digitales comprometidos con la paz, la justicia y la convivencia armónica en la sociedad digital.

2. Potencial educativo de los MASC en entornos digitales

Los Métodos Alternos de Solución de Conflictos (MASC), entre ellos la mediación escolar, la conciliación entre pares y la facilitación del diálogo, han demostrado ser herramientas altamente eficaces para fomentar una cultura de paz en contextos educativos. Tradicionalmente implementados en escenarios presenciales, su potencial se amplía significativamente al ser adaptados a entornos digitales, donde emergen nuevas formas de conflicto derivadas de la interacción en redes sociales, plataformas educativas y otros espacios virtuales (Lederschach, 1995; López de la Llave, 2005).

En el ámbito educativo, los MASC no solo ofrecen soluciones puntuales ante disputas escolares, sino que también operan como instrumentos pedagógicos que promueven valores democráticos, el respeto por la diversidad, la escucha activa y la cooperación. Su incorporación en los procesos de formación ciudadana permite fortalecer la autonomía moral del estudiante, es decir, su capacidad para actuar conforme a principios éticos sin

necesidad de una vigilancia externa constante (Rest, 1986). Esto resulta especialmente relevante en los entornos digitales, donde las reglas de convivencia son más flexibles y la autorregulación cobra un papel central.

Asimismo, la aplicación de los MASC fomenta el sentido de corresponsabilidad, al involucrar activamente a los estudiantes en la identificación de problemas y la construcción colectiva de soluciones. Tal como lo indican Bonafé-Schmitt (2000) y De Zubiría (2011), estos métodos propician un aprendizaje experiencial que va más allá del contenido curricular, generando espacios formativos donde los niños, niñas y adolescentes aprenden a gestionar sus emociones, asumir consecuencias y reparar daños de manera colaborativa.

El potencial educativo de los MASC se multiplica al ser trasladado a los entornos virtuales, ya que estos ofrecen nuevas oportunidades para generar comunidades de práctica digital centradas en el diálogo y la resolución no violenta de conflictos. Según Ortega-Ruiz y Del Rey (2016), la mediación virtual puede contribuir a la prevención de fenómenos como el ciberacoso y los discursos de odio, al brindar a los jóvenes herramientas concretas para intervenir de manera pacífica y restaurativa en disputas digitales. En este sentido, la mediación entre pares en línea se configura como una práctica emergente que fortalece el liderazgo, la empatía digital y la conciencia colectiva sobre la importancia de la convivencia virtual.

Desde una perspectiva de inclusión, los MASC también permiten visibilizar y abordar conflictos derivados de la desigualdad digital, el dis-

curso discriminatorio o la exclusión de ciertos grupos en espacios tecnológicos. Su implementación en entornos digitales no solo debe responder a conflictos interpersonales, sino también estructurales, incorporando una mirada interseccional que promueva el reconocimiento de las diferencias culturales, de género y generacionales presentes en las comunidades educativas (Fraser, 2008; Sentís, 2020).

En síntesis, los MASC ofrecen un marco pedagógico pertinente y transformador para educar en y para la paz en la era digital. Su integración en procesos formativos digitales no solo responde a los desafíos actuales de convivencia en línea, sino que contribuye a la construcción de sujetos críticos, empáticos y corresponsables, capaces de enfrentar los conflictos con herramientas éticas y colaborativas tanto dentro como fuera de los entornos escolares.

3. Estrategias educativas identificadas

La implementación de los MASC en entornos digitales requiere de estrategias pedagógicas activas, contextualizadas y centradas en el estudiante. Estas estrategias deben promover el desarrollo de habilidades cognitivas, emocionales y sociales que permitan gestionar los conflictos de manera pacífica en escenarios virtuales. Con base en la revisión documental realizada, se identificaron cuatro enfoques metodológicos con alto potencial educativo.

En primer lugar, se destacan las simulaciones y estudios de caso sobre conflictos digitales, los cuales permiten a los estudiantes explorar situaciones reales o verosímiles relacionadas con ciberacoso, malentendidos en chats, comentarios ofensivos en redes sociales, ex-

clusión digital, entre otros. Estas actividades fomentan el análisis crítico, la toma de decisiones éticas y el desarrollo de propuestas de solución a partir del diálogo. Según Johnson y Johnson (2005), las simulaciones contribuyen al aprendizaje experiencial, ya que colocan al estudiante en el centro de la acción y le permiten vivenciar roles, consecuencias y procesos de negociación en un entorno controlado.

Una segunda estrategia es el uso de laboratorios de mediación virtual, concebidos como espacios formativos donde los estudiantes pueden aprender y practicar técnicas de mediación adaptadas a entornos digitales. Estos laboratorios pueden utilizar plataformas colaborativas, herramientas de videoconferencia o foros educativos simulados, donde se abordan casos reales o hipotéticos de conflicto digital. Tal como señalan López de la Llave y Martín González (2015), la formación en mediación debe incorporar escenarios tecnológicos actuales para preparar a los estudiantes en la gestión de controversias emergentes en la red, fortaleciendo sus habilidades comunicativas, su empatía digital y su capacidad para restaurar relaciones afectadas.

Una tercera estrategia consiste en la integración de contenidos sobre cultura de paz y MASC dentro de los programas de alfabetización digital. Lejos de entender la alfabetización digital como una competencia exclusivamente técnica, se propone una visión integral que incluya la dimensión ética, ciudadana y pacificadora del uso de las tecnologías. En este sentido, la UNESCO (2021) plantea que los marcos curriculares deben incluir contenidos relacionados con la resolución pacífica de conflictos, la empatía inter-

cultural y el diálogo en línea como parte del desarrollo de una ciudadanía digital plena.

Finalmente, una cuarta estrategia relevante es el diseño de proyectos de aprendizaje-servicio orientados a promover la convivencia en redes sociales escolares. Esta metodología combina el aprendizaje académico con el compromiso social, involucrando a los estudiantes en proyectos que atiendan necesidades reales de su comunidad educativa, como campañas para prevenir el ciberbullying, promover la comunicación asertiva o fortalecer la inclusión digital. Tapia (2020) afirma que esta modalidad potencia el sentido de agencia, el liderazgo juvenil y la corresponsabilidad, al conectar el conocimiento escolar con acciones concretas de transformación de su entorno digital.

Estas estrategias educativas no son excluyentes, sino complementarias. Su aplicación requiere del compromiso institucional, la formación docente continua en MASC y tecnologías educativas, así como la disposición para construir comunidades escolares que valoren el diálogo como herramienta fundamental para la resolución de conflictos en la era digital.

DISCUSIÓN

Los hallazgos del presente estudio coinciden con una amplia base teórica que advierte sobre la urgencia de formar ciudadanos digitales capaces de ejercer sus derechos y deberes en línea, más allá del simple dominio técnico de las plataformas. En la actualidad, los entornos digitales no son solo espacios de información y entretenimiento, sino también territorios donde se construyen identidades, se expresan opiniones y se configuran diná-

micas sociales complejas. Frente a ello, es necesario formar sujetos activos, críticos y éticamente responsables que comprendan las implicaciones sociales, culturales y emocionales de sus acciones en la red (Rheingold, 2012; Sánchez Rojo, 2020).

Estudios recientes como los de Carrillo y Flores (2021) subrayan que la ciudadanía digital debe asumirse como una práctica situada, donde intervienen factores como la agencia moral, la justicia algorítmica y la participación empática en escenarios de alta conectividad. A su vez, Martínez y Salgado (2023) destacan la urgencia de implementar pedagogías restaurativas que consideren el conflicto digital como una experiencia educativa transformadora, no solo como una desviación disciplinaria.

La ciudadanía digital del siglo XXI requiere una profunda orientación pacificadora, con habilidades para el diálogo, la escucha activa y la empatía, especialmente en un contexto marcado por la polarización, la viralización de contenidos ofensivos y la normalización de la violencia simbólica en línea.

En esta línea, Castañeda y Williamson (2022) advierten que las políticas de convivencia digital deben considerar también los entornos informales de aprendizaje, como redes sociales o videojuegos en línea, donde los adolescentes desarrollan competencias cívicas fuera del aula formal. Incorporar los MASC en estos contextos requiere una mirada ecosistémica que articule currículo, cultura escolar, tecnología y familia.

En este escenario, integrar los Métodos Alternos de Solución de Conflictos (MASC) en

el currículo escolar constituye una estrategia pedagógica de alta pertinencia. La mediación, la conciliación, el diálogo restaurativo y la facilitación de acuerdos son prácticas que permiten gestionar los conflictos desde una lógica colaborativa, humanizante y transformadora. Su incorporación en programas educativos no solo ofrece herramientas concretas para enfrentar disputas cotidianas —físicas o virtuales—, sino que también cumple una función preventiva frente a problemáticas cada vez más frecuentes como el ciberacoso, la discriminación digital, el doxing, el ghosting o la cancelación en redes sociales (Ortega-Ruiz & Del Rey, 2016). En este sentido, educar en resolución pacífica de conflictos es formar para la convivencia y el respeto en cualquier entorno donde ocurra la interacción humana, incluida la esfera digital.

Sin embargo, los beneficios de los MASC no se materializan automáticamente. Su implementación efectiva enfrenta importantes desafíos estructurales, formativos y culturales. En primer lugar, se observa una falta significativa de formación docente en MASC, tanto en sus fundamentos teóricos como en su aplicación a contextos digitales. Muchos docentes, aún con gran compromiso, carecen de las herramientas metodológicas necesarias para facilitar procesos de diálogo entre estudiantes en plataformas virtuales, o para mediar conflictos que surgen a través de grupos de mensajería, redes sociales o aulas digitales asincrónicas (Sentís, 2020). Esta brecha no solo limita la capacidad de intervención, sino que refuerza una lógica reactiva o sancionadora, antes que restaurativa o educativa.

En segundo lugar, se evidencia una escasez de materiales pedagógicos adaptados a la realidad digital de niñas, niños y adolescentes. Si bien existen documentos orientadores sobre ciudadanía digital, muchos carecen de una perspectiva situada que contemple el conflicto como una oportunidad pedagógica y no solo como un problema disciplinario. Falta recursos que permitan trabajar con casos reales de interacción virtual —en videojuegos, chats, foros, redes o videollamadas—, lo que dificulta su integración en los procesos de enseñanza-aprendizaje (Tapia, 2020). Esta ausencia también impide el desarrollo de una cultura escolar que normalice el conflicto como parte inherente a la convivencia, y que valore su gestión pacífica como una competencia clave para la vida.

Un tercer obstáculo importante es la falta de una política educativa integral y transversal en materia de convivencia digital. Aunque existen iniciativas dispersas desde gobiernos, ONG y organismos internacionales, todavía no se consolida un enfoque articulado que vincule a los distintos actores del sistema educativo, a las autoridades de protección de derechos, a las familias y a las plataformas tecnológicas en torno a una visión compartida de cultura de paz digital. La UNESCO (2021) ha insistido en que la educación para la ciudadanía digital no puede ser un componente periférico del currículo, sino un eje central del proyecto educativo contemporáneo, especialmente en sociedades donde la violencia digital tiene efectos directos sobre la salud mental, el rendimiento escolar y la cohesión social de las comunidades educativas.

En este sentido, el riesgo no es solo la omisión del tema, sino su tratamiento superficial o punitivo, que reduce la conflictividad digital a un asunto de “mala conducta” individual y no como reflejo de estructuras relacionales que deben ser transformadas mediante procesos educativos integrales. La omisión de estrategias formativas sólidas puede agravar la exclusión de quienes no cuentan con competencias para desenvolverse con seguridad en los entornos virtuales, como niñas, niños, jóvenes migrantes, estudiantes con discapacidad o comunidades con acceso limitado a tecnología.

En suma, aunque los MASC representan una oportunidad pedagógica poderosa para construir paz en el ecosistema digital, su verdadero potencial solo podrá realizarse en la medida en que se aborden y superen las múltiples brechas existentes en el ámbito formativo, curricular y de gobernanza educativa. La incorporación efectiva de estos métodos no puede quedar limitada a acciones aisladas o proyectos piloto; requiere de un enfoque sistémico, sostenido y articulado que reconozca el conflicto como una dimensión inherente a la vida social y como una oportunidad privilegiada para educar en valores, habilidades y actitudes ciudadanas. Es urgente una apuesta institucional clara por la formación continua del profesorado, que permita dotar a los educadores de herramientas teóricas y prácticas para mediar conflictos en entornos presenciales y virtuales, con un enfoque restaurativo, empático y preventivo. Igualmente, se requiere la producción y adaptación de materiales pedagógicos pertinentes, que contemplen los contextos culturales, tecnológicos y etarios de las y los estudiantes, y que integren ca-

sos reales de conflicto digital como recursos didácticos significativos.

Asimismo, es fundamental el fortalecimiento de alianzas intersectoriales entre los sistemas educativos, las familias, las organizaciones de la sociedad civil, las plataformas tecnológicas y los organismos de protección de derechos, con el fin de construir una visión compartida sobre la convivencia digital y la cultura de paz. Este trabajo conjunto debe reflejarse en el diseño e implementación de políticas públicas coherentes, que incorporen los MASC como parte del currículo escolar obligatorio, no como un complemento, sino como una base para la formación ética y ciudadana del siglo XXI. La promoción de entornos escolares híbridos —que combinen lo presencial y lo digital— seguros, inclusivos y colaborativos, no será posible sin una gobernanza educativa comprometida con la transformación estructural del modo en que se enseña a convivir.

Atender estos desafíos no solo permitirá gestionar con mayor eficacia las disputas digitales, sino que contribuirá de manera decisiva a la construcción de comunidades educativas resilientes, solidarias y capaces de enfrentar los retos de un mundo hiperconectado. En última instancia, se trata de formar generaciones que no solo dominen la tecnología, sino que la utilicen con propósito, responsabilidad y humanidad, haciendo del entorno digital un espacio para el diálogo, la empatía y la paz.

CONCLUSIONES

La construcción de una ciudadanía digital ética y comprometida exige mucho más que habilidades tecnológicas; requiere una for-

mación integral que incorpore competencias socioemocionales, pensamiento crítico, empatía y herramientas para la resolución pacífica de conflictos. En este sentido, los Métodos Alternos de Solución de Conflictos (MASC) constituyen una estrategia pedagógica relevante y necesaria para responder a los desafíos de convivencia en entornos digitales.

Los MASC no solo permiten abordar conflictos interpersonales de forma pacífica, sino que fortalecen la autonomía moral, el sentido de corresponsabilidad y la capacidad de agencia de las y los estudiantes. Su aplicación en espacios virtuales contribuye a prevenir fenómenos como el ciberacoso, el discurso de odio o la exclusión digital, convirtiéndose en herramientas clave para la consolidación de una cultura de paz adaptada al siglo XXI.

La integración efectiva de los MASC en los entornos educativos digitales enfrenta desafíos importantes: la falta de formación docente especializada, la escasez de materiales pedagógicos contextualizados y la ausencia de políticas educativas transversales en convivencia digital. Superar estos obstáculos requiere voluntad institucional, recursos sostenidos y la participación activa de la comunidad educativa.

Las estrategias pedagógicas identificadas—como las simulaciones de conflicto, los laboratorios de mediación virtual, la incorporación de contenidos sobre cultura de paz en la alfabetización digital y los proyectos de aprendizaje-servicio— ofrecen caminos viables y adaptables para llevar los MASC a la práctica educativa cotidiana, tanto en contextos presenciales como híbridos.

Es urgente que las instituciones educativas asuman el reto de formar para la paz en la era digital mediante una apuesta integral e intencionada. Esto implica no solo incluir los MASC en el currículo, sino también fortalecer las capacidades docentes y generar condiciones estructurales que permitan transformar los espacios escolares en comunidades digitales de aprendizaje seguro, respetuoso y colaborativo.

TRABAJOS CITADOS

- Bickmore, K. (2005). *Reconciliation, civic education, and the Canadian curriculum: Education for a shared future?* In M. Benton & R. G. Shapiro (Eds.), *Teaching for peace and human rights: Citizenship and civic education in a global age* (pp. 111-128).
- Bonafé-Schmitt, J. P. (2000). *La mediación: una estrategia de resolución de conflictos en la escuela*. Narcea Ediciones.
- Buckingham, D. (2007). *Digital media literacies: Rethinking media education in the age of the Internet*. *Research in Comparative and International Education*, 2(1), 43-55.
- Carrillo, C., & Flores, M. (2021). *Ciudadanía digital y agencia ética en tiempos de posverdad*. *Revista Latinoamericana de Tecnología Educativa*, 20(2), 34-51.
- Castañeda, L., & Williamson, B. (2022). *Políticas digitales y culturas escolares en red*. *Educación y Futuro*, 58, 21-39.
- Castells, M. (2006). *La sociedad red*. Alianza Editorial.
- Cobo, C. (2022). *La innovación pendiente: Educación, tecnología y sus conexiones con el bienestar*. Fundación Santillana.
- De Zubiría, J. (2011). *Formar para la ciudadanía: Un desafío pedagógico*. Fundación Alberto Merani.
- Delors, J. (1996). *La educación encierra un tesoro*. UNESCO.
- Fraser, N. (2008). *Escalas de justicia: repensar la justicia en un mundo globalizado*. Herder.
- Goleman, D. (2006). *Emotional intelligence*. Bantam Books.
- Hinojosa, J. E. (2020). *El desarrollo de competencias digitales y la ciudadanía: más allá del acceso tecnológico*. *Revista Iberoamericana de Educación*, 83(2), 33-48.

- IESALC-UNESCO. (2023). *Educación en la era digital: Retos y perspectivas para América Latina y el Caribe*. <https://www.iesalc.unesco.org>
- James, C., Davis, K., Flores, A., Francis, J. M., Pettingill, L., Rundle, M., & Gardner, H. (2010). *Young people, ethics, and the new digital media: A synthesis from the GoodPlay Project*. MIT Press.
- Jenkins, H., Purushotma, R., Weigel, M., Clinton, K., & Robison, A. J. (2009). *Confronting the challenges of participatory culture: Media education for the 21st century*. MIT Press.
- Johnson, D. W., & Johnson, R. T. (2005). Creative conflict resolution: More than one way to skin a cat. In D. W. Johnson & R. T. Johnson (Eds.), *Joining Together: Group Theory and Group Skills* (9th ed., pp. 275–300). Pearson Education.
- Lederach, J. P. (1995). *Construcción de paz: Desarrollo, violencia y conflicto*. Ediciones Abya-Yala.
- López de la Llave, A., & Martín González, M. (2015). La mediación en entornos digitales: una nueva competencia educativa. *Revista de Mediación*, 8(2), 45–59.
- Livingstone, S., & Helsper, E. J. (2007). Gradations in digital inclusion: Children, young people and the digital divide. *New Media & Society*, 9(4), 671–696.
- OCDE (2018). *The future of education and skills: Education 2030*. OECD Publishing.
- López de la Llave, A. (2005). *Mediación educativa: Teoría y práctica en contextos escolares*. Narcea Ediciones.
- Martínez, S., & Salgado, D. (2023). *Pedagogías restaurativas en la era digital: propuestas desde la mediación escolar virtual*. *Revista Convivencia*, 9(1), 67–85.
- Ortega-Ruiz, R., & Del Rey, R. (2016). Convivencia escolar y prevención del acoso escolar en la era digital. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 86(30.3), 15–30.
- OCDE. (2018). *The future of education and skills: Education 2030*. OECD Publishing.
- Rest, J. R. (1986). *Moral development: Advances in research and theory*. Praeger Publishers.
- Rheingold, H. (2012). *Net smart: How to thrive online*. MIT Press.
- Ribble, M. (2012). *Digital citizenship in schools: Nine elements all students should know* (2nd ed.). ISTE.
- Rosenberg, M. B. (2003). *Nonviolent communication: A language of life*. PuddleDancer Press.
- Sánchez Rojo, D. (2020). La mediación en el entorno digital: retos y posibilidades. *Revista de Educación para la Paz*, 15(2), 45–61.
- UNESCO (2016). *Educación para la ciudadanía mundial: Temas y objetivos de aprendizaje*.
- Sentís, C. (2020). La mediación como estrategia de inclusión: desafíos en contextos educativos digitales. *Revista de Educación Inclusiva*, 13(1), 97–115.
- Tapia, M. (2020). Aprendizaje-servicio digital: ciudadanía activa en tiempos de virtualidad. *Revista Latinoamericana de Estudios Educativos*, 50(2), 89–106.
- UNESCO. (2021). *Marco de competencias digitales para docentes*. París: Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura.
- UNESCO. (2016). *Educación para la ciudadanía mundial: Temas y objetivos de aprendizaje*. UNESCO.
- Zehr, H. (2002). *El pequeño libro de la justicia restaurativa*. Editorial Sal Terrae.

Rosaura Rojas Monedero

Doctora en Métodos Alternos de Solución de Conflictos por la Universidad Autónoma de Nuevo León. Catedrática de la Facultad de Derecho y Criminología, investigadora del Sistema Nacional de Investigadores (SNI). Sus líneas de investigación se centran en Educación para la Paz, Ciudadanía Digital y Métodos de Solución de Conflictos. Correo electrónico: drarrojasm@gmail.com