

Artículo de investigación

Cómo citar:

Todd Lozano, L. (2026).
Tecnologías emergentes y
mediación: inteligencia artificial
para la gestión pacífica de
conflictos juveniles. *MEDIACIONES*,
22(36), 52-61. <https://doi.org/10.26620/uniminuto.mediaciones.22.36.2026.52-61>

Editorial:

Corporación Universitaria Minuto
de Dios, UNIMINUTO

ISSN: 1692-5688 | eISSN: 2590-8057

DOI:

<https://doi.org/10.26620/uniminuto.mediaciones.22.36.2026.12-29>

Recibido: 2025-11-03

Aceptado: 2026-03-01

Publicado: 2026-06-01

Lucía Todd Lozano

Universidad Autónoma de Nuevo León
luciatodd@me.com



0000-0002-7411-345X

México

Tecnologías Emergentes y Mediación: Inteligencia Artificial para la Gestión Pacífica de Conflictos Juveniles

Emerging Technologies and Mediation: Artificial Intelligence for the Peaceful Management of Youth Conflicts

Tecnologias Emergentes e Mediação: Inteligência Artificial para a Gestão Pacífica de Conflitos Juvenis

RESUMEN

En la actualidad, los adolescentes enfrentan múltiples conflictos en entornos escolares y digitales, que afectan su bienestar subjetivo y el clima de convivencia. La mediación se ha consolidado como una estrategia eficaz de construcción de paz, pero los nuevos escenarios virtuales demandan la integración de herramientas innovadoras. Entre ellas, la inteligencia artificial (IA) y otras tecnologías emergentes ofrecen un potencial significativo para la prevención, detección y gestión pacífica de conflictos juveniles. Este artículo presenta una revisión narrativa de literatura académica y documentos institucionales que analizan el papel de la IA en el acompañamiento socioemocional, y la mediación escolar y digital. Se destacan aplicaciones como chatbots de orientación, algoritmos de detección temprana de lenguaje agresivo y plataformas de apoyo emocional. Asimismo, se examinan beneficios esperados — prevención de la violencia, fomento de la convivencia digital y empoderamiento juvenil— junto con riesgos asociados, como la privacidad de datos, la deshumanización del proceso de mediación y las desigualdades en el acceso a la tecnología. Finalmente, se propone un marco conceptual que concibe la IA como un complemento y no un sustituto de la mediación humana, subrayando la necesidad de un uso ético y regulado en la construcción de paz juvenil.

Palabras claves: Mediación, inteligencia artificial, bienestar adolescente, cultura de paz, conflictos juveniles, tecnologías emergentes, convivencia digital



ABSTRACT

Nowadays, adolescents face multiple conflicts in both school and digital environments, which affect their subjective well-being and the overall climate of coexistence. Mediation has been consolidated as an effective peacebuilding strategy; however, new virtual scenarios demand the integration of innovative tools. Among them, artificial intelligence (AI) and other emerging technologies offer significant potential for the prevention, detection, and peaceful management of youth conflicts. This article presents a narrative review of academic literature and institutional reports analyzing the role of AI in socio-emotional support, and both school and digital mediation. Highlighted applications include guidance chatbots, algorithms for the early detection of aggressive language, and emotional support platforms. The article also examines expected benefits—such as violence prevention, promotion of digital coexistence, and youth empowerment—alongside risks, including data privacy concerns, the dehumanization of mediation processes, and inequalities in access to technology. Finally, a conceptual framework is proposed in which AI is conceived as a complement, not a substitute, to human mediation, emphasizing the need for ethical and regulated use in fostering youth peacebuilding.

Keywords: Mediation, artificial intelligence, adolescent well-being, culture of peace, youth conflicts, emerging technologies, digital coexistence

RESUMO

Atualmente, os adolescentes enfrentam múltiplos conflitos em ambientes escolares e digitais, que afetam seu bem-estar subjetivo e o clima de convivência. A mediação tem se consolidado como uma estratégia eficaz de construção da paz; no entanto, os novos contextos virtuais demandam a integração de ferramentas inovadoras. Entre elas, a inteligência artificial (IA) e outras tecnologias emergentes oferecem um potencial significativo para a prevenção, detecção e gestão pacífica de conflitos juvenis. Este artigo apresenta uma revisão narrativa da literatura acadêmica e de documentos institucionais que analisam o papel da IA no acompanhamento socioemocional, e nos processos de mediação escolar e digital. Destacam-se aplicações como chatbots de orientação, algoritmos de

Conflicto de intereses:

Los autores han declarado que no existen intereses en competencia.



detecção precoce de linguagem agressiva e plataformas de apoio emocional. Além disso, são examinados os benefícios esperados —como a prevenção da violência, o fomento da convivência digital e o empoderamento juvenil— juntamente com riscos associados, como a privacidade de dados, a desumanização do processo de mediação e as desigualdades no acesso à tecnologia. Por fim, propõe-se um marco conceitual que compreende a IA como um complemento, e não um substituto, da mediação humana, ressaltando a necessidade de um uso ético e regulado na construção da paz juvenil.

Palavras-chave: Mediação, inteligência artificial, bem-estar adolescente, cultura de paz, conflitos juvenis, tecnologias emergentes, convivência digital.

INTRODUCCIÓN

La transformación digital ha modificado profundamente la vida de los adolescentes, quienes hoy se relacionan, aprenden y construyen identidad en entornos híbridos —presenciales y virtuales— (Livingstone et al., 2017). La creciente presencia de dispositivos móviles, redes sociales y plataformas de interacción ha generado nuevas oportunidades de socialización, pero también ha dado lugar a dinámicas complejas de conflicto, donde el límite entre lo escolar y lo digital es cada vez más difuso (Nesi, 2020).

En este contexto, problemáticas como el ciberacoso, el discurso de odio en línea y la exclusión digital afectan de manera significativa el bienestar subjetivo de los adolescentes, con consecuencias que van desde la ansiedad y la depresión hasta la disminución del rendimiento académico y la deserción escolar (Kowalski et al., 2019; UNICEF, 2021). Estos fenómenos evidencian la necesidad de replantear las estrategias de gestión de conflictos y de convivencia pacífica, incorporando nuevas herramientas adaptadas a las dinámicas del ciberespacio.

La mediación, entendida como un proceso de resolución pacífica de conflictos basado en el diálogo, la escucha activa y la construcción de acuerdos, ha demostrado ser eficaz en el ámbito escolar y comunitario (Ortega-Ruiz & Del Rey, 2022). Sin embargo, los escenarios digitales exigen adaptaciones que permitan trasladar sus principios fundamentales a interacciones mediadas por algoritmos, plataformas sociales y entornos virtuales de comunicación.

En este sentido, las tecnologías emergentes, y en particular la inteligencia artificial (IA), ofrecen un potencial significativo para innovar en la prevención y gestión de conflictos juveniles. Herramientas como chatbots de orientación, sistemas de análisis de lenguaje para la detección temprana de agresiones y plataformas de acompañamiento socioemocional se perfilan como recursos que pueden complementar el trabajo de mediadores humanos (Holmes et al., 2021). No obstante, su implementación plantea importantes desafíos éticos

relacionados con la privacidad de datos, los sesgos algorítmicos y el riesgo de deshumanización de la mediación (UNESCO, 2021).

El objetivo de este artículo es analizar el potencial de la inteligencia artificial y otras tecnologías emergentes en la gestión pacífica de conflictos juveniles, identificando sus beneficios, riesgos y limitaciones, con el fin de proponer un marco conceptual que oriente su uso responsable en la construcción de una cultura de paz digital.

MARCO TEÓRICO

Mediación Juvenil y Cultura de Paz

La mediación se fundamenta en la cultura de paz, entendida como el conjunto de valores, actitudes y comportamientos que rechazan la violencia y buscan la solución pacífica de conflictos (Galtung, 1996). En contextos juveniles, la mediación no solo contribuye a la resolución de disputas, sino que también fortalece el bienestar subjetivo, al promover la autoestima, la cohesión social y la resiliencia (Gorjón & Todd-Lozano, 2023). Estudios recientes han demostrado que la mediación escolar fomenta la empatía y la cooperación, disminuyendo conductas violentas entre adolescentes (Ortega-Ruiz & Del Rey, 2022).

Tecnologías Emergentes en Educación y Convivencia

La expansión de la inteligencia artificial, el big data y los chatbots ha transformado los entornos educativos. Estas tecnologías ya se aplican en tutorías personalizadas, acompañamiento emocional y sistemas de alerta temprana en situaciones de riesgo (Holmes et al., 2021). Investigaciones recientes evidencian que los algoritmos pueden identificar patrones de lenguaje asociados a violencia o exclusión, permitiendo intervenciones preventivas en redes sociales y entornos escolares (Chatzakou et al., 2019). De igual modo, plataformas basadas en IA se han utilizado como herramientas de apoyo psicológico, ofreciendo un primer nivel de orientación a adolescentes que enfrentan conflictos (Fiske et al., 2019).

Ética y Riesgos

El uso de IA en procesos de mediación plantea importantes retos éticos. Entre ellos, la protección de datos personales de adolescentes, la posibilidad de sesgos algorítmicos que refuercen discriminaciones existentes, y la amenaza de sustituir el componente humano esencial en la mediación: la escucha activa y la empatía (UNESCO, 2021). De acuerdo con Helsper (2021), el acceso desigual a las tecnologías digitales también puede profundizar



las brechas sociales, limitando el derecho de algunos adolescentes a participar de manera equitativa en entornos digitales seguros.

METODOLOGÍA

Este estudio se desarrolló como una revisión narrativa de literatura científica y documentos institucionales. La búsqueda se centró en publicaciones de los últimos diez años (2014–2024), en bases de datos académicas como Scopus, Scielo y Google Scholar, además de informes de organismos internacionales como UNESCO, UNICEF y OCDE.

Los criterios de inclusión consideraron artículos en inglés y español que abordaran mediación juvenil, inteligencia artificial aplicada a la educación o la convivencia, y experiencias de gestión de conflictos en entornos digitales. Se excluyeron textos de carácter meramente técnico sin enfoque socioeducativo.

RESULTADOS / DESARROLLO

Potenciales Usos de IA en Mediación Juvenil

Chatbots como Primeros Mediadores Digitales

Los chatbots basados en IA pueden actuar como una primera línea de orientación para adolescentes que enfrentan conflictos menores. Estos sistemas conversacionales ofrecen un espacio seguro y anónimo donde los jóvenes pueden expresar sus inquietudes y recibir estrategias básicas de resolución, como técnicas de autorregulación emocional o pasos iniciales de negociación (Fiske et al., 2019). Por ejemplo, algunos programas piloto han implementado chatbots escolares que brindan recomendaciones inmediatas sobre cómo manejar discusiones entre pares antes de que escalen a agresiones abiertas. Esta función preventiva permite disminuir la carga en mediadores humanos y dota a los adolescentes de recursos inmediatos para gestionar sus emociones.

Detección Temprana de Lenguaje Agresivo

Los algoritmos de procesamiento de lenguaje natural (PLN) han demostrado ser útiles en la identificación de expresiones vinculadas a odio, acoso o exclusión social en redes digitales (Chatzakou et al., 2019). Estos sistemas pueden monitorear conversaciones en plataformas escolares o redes sociales y alertar a docentes o equipos de orientación sobre posibles situaciones de ciberacoso. Su mayor ventaja es la capacidad de analizar grandes

volúmenes de datos en tiempo real, lo cual facilita intervenciones tempranas y focalizadas. Sin embargo, requieren un uso ético, con transparencia en la recolección de datos y respeto a la privacidad de los adolescentes.

Plataformas de Acompañamiento Emocional

Existen aplicaciones y entornos digitales impulsados por IA que ofrecen a los adolescentes recursos para el cuidado de la salud mental. Estas plataformas brindan ejercicios de respiración, técnicas de mindfulness, diarios emocionales y espacios de interacción segura, funcionando como un primer nivel de apoyo para jóvenes en riesgo de aislamiento o depresión (Holmes et al., 2021). Aunque no sustituyen la terapia psicológica ni la mediación formal, sí contribuyen a reducir barreras de acceso al bienestar socioemocional, especialmente en contextos donde los recursos humanos son limitados.

Beneficios Esperados

Prevención de la Violencia Escolar y Digital

El uso de IA en mediación facilita intervenciones tempranas que reducen la escalada de conflictos, y previenen fenómenos como el ciberbullying o la violencia verbal en entornos escolares y digitales.

Promoción de la Convivencia Pacífica en Entornos Híbridos

La combinación de mediación presencial con herramientas digitales amplía las posibilidades de generar una cultura de paz tanto en las aulas físicas como en el ciberespacio.

Empoderamiento Adolescente en el Uso Positivo de Tecnologías

Al integrar la IA como recurso pedagógico, se fomenta que los adolescentes no sean solo consumidores pasivos, sino usuarios críticos y responsables que emplean la tecnología para el bien común.

Limitaciones y Riesgos

Privacidad de Datos

El tratamiento de información sensible de menores exige protocolos estrictos de seguridad y anonimización. Estudios recientes subrayan que la exposición de datos sin regulación adecuada puede incrementar la vulnerabilidad de los adolescentes (Livingstone et al., 2021).



Deshumanización de la Mediación

La mediación no puede reducirse a un algoritmo: la empatía, la escucha activa y el juicio ético son insustituibles (UNESCO, 2021). La IA debe concebirse como complemento, nunca como sustituto del mediador humano.

Desigualdades de Acceso

Las brechas digitales continúan siendo una barrera significativa. En regiones con menor conectividad, los adolescentes pueden quedar excluidos de los beneficios de estas herramientas, profundizando las desigualdades educativas y sociales (Helsper, 2021).

DISCUSIÓN

Los resultados muestran que la IA aplicada a la mediación juvenil abre un abanico de oportunidades inéditas en la gestión de conflictos. Mientras que la mediación tradicional fortalece habilidades socioemocionales y promueve la cultura de paz en la interacción cara a cara, la mediación digital apoyada en IA amplía la capacidad de intervención, ofreciendo inmediatez, análisis predictivo y mayor cobertura (Holmes et al., 2021).

No obstante, la clave está en la integración de ambos enfoques. La IA puede asumir funciones preventivas y de monitoreo, pero el proceso de mediación requiere preservar el factor humano, dado que solo este garantiza la construcción de confianza y el reconocimiento de la dignidad del otro (Ortega-Ruiz & Del Rey, 2022).

Además, el uso de tecnologías emergentes en mediación plantea un debate ético relevante. La implementación de algoritmos de detección debe equilibrar la protección de los adolescentes con el respeto a su privacidad y libertad de expresión (Livingstone et al., 2021). De igual manera, las desigualdades en el acceso a internet pueden convertir a la IA en una herramienta que, lejos de cerrar brechas, las profundice (Helsper, 2021).

Por ello, resulta indispensable diseñar políticas educativas y programas de paz que regulen el uso de estas tecnologías desde un enfoque de derechos humanos. La UNESCO (2023) recomienda una integración responsable de la IA en educación, que priorice la inclusión, la equidad y el desarrollo socioemocional de los estudiantes.

En conclusión, la IA en mediación juvenil debe entenderse como un complemento estratégico que potencia la capacidad preventiva de la educación para la paz, siempre que se preserve la centralidad del mediador humano y se implementen marcos normativos claros que protejan a la adolescencia en la era digital.

CONCLUSIONES

La inteligencia artificial se presenta como un recurso emergente con un alto potencial para fortalecer la gestión pacífica de los conflictos juveniles en entornos tanto escolares como digitales. Sus aplicaciones, que van desde chatbots de orientación hasta algoritmos de detección temprana de violencia verbal y plataformas de acompañamiento emocional, muestran la capacidad de la tecnología para complementar los esfuerzos tradicionales de mediación. No obstante, su implementación requiere un marco ético y regulado, que garantice la privacidad de los datos, la equidad en el acceso y la preservación de los derechos digitales de los adolescentes.

En este sentido, la IA debe concebirse como un complemento y no un sustituto de la mediación humana. La escucha activa, la empatía y el juicio ético siguen siendo cualidades insustituibles de los mediadores, que ninguna tecnología puede replicar de manera plena. La integración equilibrada de IA y mediación humana permitiría no solo prevenir y gestionar conflictos, sino también fomentar la confianza, el reconocimiento mutuo y la cohesión social en contextos juveniles.

Asimismo, este análisis evidencia la necesidad de diseñar políticas educativas y programas de paz que incorporen tecnologías emergentes desde un enfoque de derechos humanos, garantizando inclusión y equidad. Organismos como UNESCO (2023) y UNICEF (2021) subrayan la importancia de alinear las innovaciones tecnológicas con objetivos de desarrollo sostenible, priorizando siempre el bienestar adolescente.

Finalmente, se abre un campo innovador de investigación sobre la intersección entre tecnología, bienestar adolescente y cultura de paz, que permitirá desarrollar modelos más inclusivos, sostenibles y efectivos de convivencia digital. Futuras líneas de trabajo deberán profundizar en la eficacia de las intervenciones basadas en IA, en los riesgos éticos de su implementación y en el papel activo de los propios adolescentes como agentes de paz en el ciberespacio. De este modo, la inteligencia artificial puede convertirse en una aliada estratégica en la construcción de una cultura de paz digital, orientada a las realidades y necesidades de las nuevas generaciones.

REFERENCIAS

- Chatzakou, D., Kourtellis, N., Blackburn, J., De Cristofaro, E., Stringhini, G., & Vakali, A. (2019). Detecting cyberbullying and cyberaggression in social media. *ACM Transactions on the Web*, 13(3), 1–51. <https://doi.org/10.1145/3343487>
- Fiske, A., Henningsen, P., & Buyx, A. (2019). Your robot therapist will see you now: Ethical implications of embodied artificial intelligence in mental health care. *Journal of Medical Internet Research*



- search, 21(5), e13216. <https://doi.org/10.2196/13216>
- Galtung, J. (1996). *Peace by peaceful means: Peace and conflict, development and civilization*. SAGE.
- Gorjón, F. J., & Todd-Lozano, L. V. (2023). Mediación en adolescentes y felicidad. *Eirene. Estudios de Paz y Conflictos*, 6(11), 45–60.
- Helsper, E. J. (2021). *The digital disconnect: The social causes and consequences of digital inequalities*. SAGE.
- Holmes, W., Bialik, M., & Fadel, C. (2021). *Artificial intelligence in education: Promises and implications for teaching and learning*. Center for Curriculum Redesign.
- Kowalski, R. M., Limber, S. P., & McCord, A. (2019). A developmental approach to cyberbullying: Prevalence and protective factors. *Aggression and Violent Behavior*, 45, 20–32. <https://doi.org/10.1016/j.avb.2018.02.009>
- Livingstone, S., Stoilova, M., & Nandagiri, R. (2021). Children's data and privacy online: Growing up in a digital age. *Journal of Children and Media*, 15(2), 201–208. <https://doi.org/10.1080/17482798.2020.1858435>
- Ortega-Ruiz, R., & Del Rey, R. (2022). Convivencia escolar y ciberconvivencia: Retos de la educación en la era digital. *Revista de Educación*, 396, 11–30. <https://doi.org/10.4438/1988-592X-RE-2022-396-547>
- UNESCO. (2021). *Artificial intelligence in education: Challenges and opportunities for sustainable development*. UNESCO Publishing. <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000376702>
- UNESCO. (2023). *Guidelines for digital learning: Ensuring inclusion and equity*. UNESCO. <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000386554>

