

# Propuesta de modelo híbrido iterativo para la mediación de conflictos en línea: integración de inteligencia artificial con el método Thomas-Kilmann

Maria Petronela Popiuc

Universidad Camilo José Cela

Miriam Salvador García

Universidad Camilo José Cela

Fecha de presentación: enero 2025

Fecha de aceptación: febrero 2025

Fecha de publicación: octubre 2025

## Resumen

Actualmente, la mediación en línea enfrenta el reto de adaptarse a conflictos cada vez más complejos en un mundo globalizado y tecnológicamente avanzado. En este contexto, se propone un modelo híbrido iterativo que integra la inteligencia artificial (IA) con el método Thomas-Kilmann, ofreciendo una solución innovadora para la resolución de conflictos en el ámbito jurídico. Este modelo permite analizar de forma dinámica las características del conflicto y los estilos predominantes de las partes, generando estrategias personalizadas y adaptativas en tiempo real. Gracias a la integración de IA, se logran intervenciones más efectivas, respetando principios relevantes como la transparencia, la equidad y la protección de datos. Este trabajo tiene como finalidad potenciar el papel del mediador humano, facilitando acuerdos más eficientes y sostenibles, y abriendo el camino hacia la mediación asistida por la IA como una herramienta complementaria que respeta la esencia del proceso de resolución de conflictos.

## Palabras clave

resolución de conflictos; inteligencia artificial; modelo híbrido iterativo; Thomas-Kilmann; retos éticos y jurídicos

## *Proposal for an iterative hybrid model for online conflict mediation: integration of artificial intelligence with the Thomas-Kilmann method*

### **Abstract**

Online mediation is currently facing the challenge of adapting to increasingly complex conflicts in a globalized and technologically advanced world. In this context, an iterative hybrid model is proposed that integrates Artificial Intelligence (AI) with the Thomas-Kilmann method, offering an innovative solution for conflict resolution in the legal field. This model allows for a dynamic analysis of the characteristics of the conflict and the predominant styles of the parties, generating personalized and adaptive strategies in real time. Thanks to the integration of AI, more effective interventions are achieved, respecting relevant principles such as transparency, equity and data protection. This work aims to enhance the role of the human mediator, facilitating more efficient and sustainable agreements and paving the way towards AI-assisted mediation as a complementary tool that respects the essence of the conflict resolution process.

### **Keywords**

conflict resolution; artificial intelligence; iterative hybrid model; Thomas-Kilmann; ethical and legal challenges

## Introducción

La mediación es una herramienta esencial en la resolución de conflictos, caracterizada por su enfoque colaborativo y orientado hacia soluciones consensuadas. Este método, que prioriza el diálogo entre las partes y la guía de un mediador imparcial, se ha consolidado como una alternativa eficiente y flexible frente a los procedimientos judiciales tradicionales. La mediación no solo reduce la carga sobre los sistemas judiciales, sino que también fomenta acuerdos más sostenibles y relaciones más armoniosas entre las partes.

En los últimos años, la creciente incorporación de la IA en los procesos de mediación en línea ha transformado este ámbito, ofreciendo oportunidades sin precedentes para mejorar la eficiencia y accesibilidad del proceso. Sin embargo, esta evolución también plantea importantes desafíos éticos y jurídicos. La automatización de ciertas tareas, el uso de algoritmos en la toma de decisiones y la gestión de datos sensibles generan interrogantes sobre la transparencia, la equidad, la confidencialidad y la preservación del papel del mediador humano.

En esta línea, cabe mencionar los aportes de Barral Viñals y Pérez Daudí (2019), quienes resaltan la importancia de la mediación en distintos contextos jurídicos, destacando

que la labor del mediador humano resulta esencial para garantizar la participación activa de las partes y el respeto a sus derechos, en consonancia con la neutralidad y la autonomía que caracterizan el proceso de mediación.

No obstante, aunque en la introducción se enfatiza la optimización de la mediación y el respeto a valores como la neutralidad, la equidad y la autonomía, conviene precisar que el modelo Thomas-Kilmann (TKI) contribuye justamente a ello al incorporar herramientas analíticas basadas en el comportamiento humano, un aspecto especialmente novedoso. Al mismo tiempo, el estudio examina tanto los beneficios como los riesgos que acarrea la integración de la IA en la mediación.

Esto busca no solo optimizar los procesos de mediación, sino también garantizar que se respeten los valores fundamentales de la mediación. La metodología adoptada incluye una revisión exhaustiva de la literatura académica, lo que permite identificar las tendencias actuales y las mejores prácticas en el ámbito de la mediación asistida por IA, así como su desarrollo regulatorio y su impacto en los procesos de mediación.

De modo que la mediación asistida por IA representa una evolución significativa en la forma en que se abordan los conflictos en un mundo globalizado y tecnológicamente

avanzado. Este artículo ofrece una reflexión analítica sobre sus desafíos y oportunidades, proponiendo un modelo que busca integrar tecnología y humanidad de manera armónica para garantizar procesos justos, eficientes y sostenibles.

## 1. Contexto general: la mediación en línea y la IA

### 1.1. Evolución de la mediación en línea

La mediación, con profundas raíces en prácticas comunitarias, ha sido una herramienta fundamental para la resolución de conflictos a lo largo de los siglos. Tradicionalmente, este proceso se realizaba de manera presencial, con la intervención de un mediador neutral encargado de facilitar la comunicación entre las partes en conflicto, buscando alcanzar un acuerdo aceptable para ambas.

Sin embargo, el avance de la tecnología y la creciente digitalización de los servicios han provocado una notable transformación en este ámbito. A finales del siglo xx y principios del xxi, surgieron las primeras plataformas de mediación en línea, conocidas como ODR (*online dispute resolution*). Estas plataformas permitieron a las partes resolver sus conflictos a través de medios electrónicos, respondiendo a la demanda de soluciones más eficientes y accesibles, especialmente en situaciones donde las partes se encontraban geográficamente distantes.

La transición de métodos tradicionales a digitales ha sido gradual y se ha visto acelerada principalmente a partir de la pandemia provocada por la COVID-19. Desde ese momento, se han incorporado herramientas telemáticas como las videoconferencias y se han desarrollado plataformas especializadas que facilitan la comunicación y el intercambio de documentos de manera segura y eficiente. Hoy en día, la mediación en línea u online no solo es una alternativa viable, sino que se ha convertido en una práctica estándar en muchos sectores.

Al respecto, investigaciones recientes confirman que la mediación en línea mantiene estándares de calidad comparables a los servicios presenciales, garantizando la eficacia y el cumplimiento de los principios fundamentales de este método (Cuevas Campos y González Ramírez, 2023; Valdebenito, 2023). Su capacidad para ofrecer mayor accesibilidad y flexibilidad también ha permitido la resolución de conflictos incluso en escenarios de restric-

ciones de movilidad, demostrando su valor en contextos adversos (Veracierto, 2023).

Además, se ha señalado que la mediación en línea representa una manifestación del pluralismo jurídico y una herramienta eficaz para la realización de derechos humanos, particularmente en periodos de crisis globales (Silva Ribeiro, 2022). Esta afirmación se desprende del auge de la mediación en línea durante la pandemia provocada por la COVID-19. Durante este periodo de aislamiento, se diluyó la omnipresencia del Estado para atender por sí solo las demandas colectivas y la composición de conflictos de intereses relacionados con ellas, con vistas al bien común social. En este contexto, se puso de manifiesto la participación individual y comunitaria en el escenario socio-jurídico, promoviendo relaciones de cooperación efectiva y democrática, en respuesta a la necesidad de autoorganización y emancipación social (pluralismo jurídico) frente a un orden jurídico unitario.

Este proceso de transición hacia plataformas virtuales ha sido respaldado por nuevas regulaciones y protocolos diseñados para preservar los principios y garantías inherentes a la mediación tradicional, lo que refuerza su legitimidad en entornos digitales (Campodónico, 2023).

En contextos específicos, como la mediación civil, mercantil y de consumo, la implementación de sistemas en línea ha demostrado ser especialmente beneficiosa, facilitando acuerdos que protegen el bienestar de las partes involucradas (Veracierto, 2023; Cuevas Campos y González Ramírez, 2023).

Un estudio de Dewi Sulistianingsih *et al.* (2023) destaca que los beneficios de la mediación en línea incluyen no solo mayor flexibilidad y eficiencia, sino también una comunicación efectiva a larga distancia, lo que resulta crucial para manejar quejas y solicitudes en un mundo interconectado (Batdulam, 2023). Esta modalidad ha sido bien recibida por muchos mediadores y conciliadores, quienes valoran su capacidad para adaptarse a las demandas modernas.

Sin embargo, esta modalidad también enfrenta desafíos importantes. Los problemas técnicos y la interacción interpersonal reducida son barreras comunes que dificultan una experiencia fluida y empática (Weinberg, 2021). Adicionalmente, la incertidumbre jurídica y las preocupaciones de seguridad plantean interrogantes sobre su implementación a gran escala (Sulistianingsih *et al.*, 2023). En

este contexto, la integración de tecnologías emergentes como la realidad virtual y la realidad aumentada se perfila como una oportunidad para enriquecer las experiencias de mediación en línea (Del Castillo Rodríguez, 2023).

Un aspecto crucial es la evolución del marco legal. Si bien algunos marcos jurídicos no abordan explícitamente la mediación en línea, esta no está prohibida. Con el crecimiento del comercio electrónico y la globalización, se intensifica la necesidad de mecanismos eficientes de resolución de conflictos en línea (Batdulam, 2023). Abordar las barreras actuales, como la falta de normativa clara y los desafíos tecnológicos, puede fortalecer significativamente este campo, creando un sistema de resolución de conflictos más efectivo y adaptado a las demandas del siglo XXI (Sulistianingsih *et al.*, 2023).

## 1.2. La IA en la mediación en línea

La IA ha comenzado a desempeñar un papel crucial en la mediación, ofreciendo diversas funciones que mejoran la eficiencia y efectividad del proceso. Al respecto, diversas investigaciones han profundizado en el potencial y los desafíos asociados con la integración de la IA en la mediación en línea y otros métodos alternativos de resolución de disputas, de tal modo que ofrece oportunidades significativas para mejorar la eficiencia y apoyar a los mediadores en sus tareas, desde la automatización de procesos hasta la generación de soluciones personalizadas (Jiménez Cardona, 2022; Bustamante Rúa *et al.*, 2020). Sin embargo, persiste una preocupación clave: el riesgo de que una mediación completamente automatizada pueda comprometer la esencia humana y relacional del proceso (Ordellín Font, 2021).

Entre las aplicaciones más destacadas de la IA en la mediación se encuentran los algoritmos de toma de decisiones y la minería de datos, que permiten identificar patrones y proponer estrategias adaptadas a cada caso (Brechtbühler, 2023). Asimismo, estas herramientas también pueden asistir en procesos cognitivos complejos, como la evaluación de alternativas o el análisis predictivo de resultados (Kaufman, 2020).

De este modo, a escala internacional, destacan plataformas como CEDR (Centre for Effective Dispute Resolution), en el Reino Unido; Juripax, en los Países Bajos; ADR ODR International, en Francia; Community Legal Aid SoCal ODR y Conflict Resolution, en Estados Unidos; CREK, en

India; Singapore Mediation Centre, en Singapur; y Leonm, en Estonia.

En España, también se han desarrollado plataformas de mediación en línea que buscan facilitar la resolución de conflictos de manera eficiente y accesible. Por ejemplo, Mediar Online, ofrece servicios de mediación electrónica, permitiendo que el procedimiento se desarrolle completamente a través de medios electrónicos o combinado con sesiones presenciales. Otra plataforma es IurisMediación, que proporciona servicios de mediación en línea, aprovechando los medios electrónicos para optimizar el proceso y la comunicación entre las partes y el mediador, manteniendo las mismas garantías y calidad que la mediación presencial.

No obstante, para garantizar la legitimidad y la ética en su implementación, la integración de la IA debe adherirse estrictamente a principios como la transparencia, la equidad y la rendición de cuentas (Bustamante Rúa *et al.*, 2020). Los expertos subrayan la importancia de la supervisión humana en todo el proceso y advierten contra la sustitución total de los mediadores humanos, cuyo juicio, empatía y capacidad para gestionar las emociones siguen siendo insustituibles (Jiménez Cardona, 2023; Bueno de Mata, 2015).

En este sentido, es importante señalar que, a medida que las tecnologías de IA continúan avanzando, surgen nuevas oportunidades para optimizar los procesos de resolución de disputas. Sin embargo, también plantean cuestiones fundamentales sobre el papel de los mediadores humanos y la preservación de las garantías procesales esenciales en un entorno digital (Bustamante Rúa *et al.*, 2020; Ordellín Font, 2021).

En primer lugar, surge la interrogante de cómo el mediador humano puede mantener su autoridad moral y su capacidad de empatía ante la creciente automatización de ciertas tareas; en segundo lugar, se hace necesario garantizar derechos básicos como la confidencialidad, la igualdad y la transparencia, que deben preservarse también en la mediación en línea.

Por lo tanto, la clave para no desnaturalizar el propósito de la mediación radica en combinar las capacidades tecnológicas con el entendimiento humano, de modo que la tecnología complemente la labor de los mediadores sin desplazar los valores y principios que sustentan un proceso justo, autónomo y respetuoso con las partes involucradas.

## 2. Retos éticos y jurídicos de la mediación en línea asistida por IA

En el ámbito de la mediación asistida por IA, emergen complejos desafíos éticos y jurídicos que requieren un análisis riguroso. Estos retos no solo abarcan la equidad y la transparencia en los procesos de mediación, sino también la responsabilidad y la rendición de cuentas de los sistemas automatizados. En este sentido, la implementación de IA en la mediación plantea preguntas fundamentales sobre la protección de los derechos de las partes involucradas y la integridad del proceso mediador, demandando un marco normativo robusto y éticamente informado.

En este sentido, algunos de los desafíos éticos y jurídicos que requieren una atención meticulosa para garantizar la equidad y la justicia en los procesos de mediación en línea refieren a:

### a) Transparencia y explicabilidad de los algoritmos.

La opacidad inherente a muchos algoritmos de IA puede generar desconfianza entre las partes involucradas en una mediación. Es esencial que los sistemas de IA utilizados en estos procesos sean transparentes y sus decisiones explicables, permitiendo a los usuarios comprender cómo se alcanzan las conclusiones y asegurando la legitimidad del proceso. La falta de claridad en el funcionamiento de estos algoritmos puede socavar la confianza en los resultados obtenidos (Ordellín Font, 2021). Al respecto, otros autores como (Ramírez, 2023) señalan que la trazabilidad de los algoritmos es crucial para construir confianza y asegurar que las decisiones sean percibidas como justas y razonables.

### b) Sesgos algorítmicos y equidad.

Los algoritmos de IA pueden perpetuar o incluso ampliar sesgos presentes en los datos de entrenamiento, lo que podría conducir a resultados discriminatorios. Es fundamental implementar medidas para identificar y mitigar estos sesgos, garantizando que la mediación asistida por IA sea justa e imparcial. La ausencia de equidad en los procesos automatizados puede afectar negativamente a grupos vulnerables, reproduciendo desigualdades existentes (González Fernández, 2024).

### c) Confidencialidad y protección de datos.

La mediación implica el manejo de información sensible que debe ser protegida. La utilización de IA en plataformas en línea plantea riesgos relacionados con la privacidad y la seguridad de los datos. Es imperativo asegurar que las tecnologías empleadas cumplan con las normativas de protección de datos y mantengan la confidencialidad de las partes. La vulneración de la privacidad puede tener consecuencias legales y éticas significativas (Martín Diz, 2020).

### d) Supervisión humana y responsabilidad.

Aunque la IA puede automatizar ciertos aspectos de la mediación, la intervención humana sigue siendo crucial para abordar matices emocionales y contextuales que las máquinas pueden no captar. Además, es necesario definir claramente la responsabilidad en caso de errores o decisiones controvertidas tomadas por sistemas de IA. La ausencia de supervisión humana puede conducir a decisiones deshumanizadas que no consideren adecuadamente las particularidades de cada caso (Ordellín Font, 2021).

### e) Marco legal y regulatorio.

La rápida evolución de la IA en la mediación en línea supera, en ocasiones, el desarrollo de marcos legales adecuados. Es necesario establecer regulaciones claras que aborden las particularidades de la mediación asistida por IA, garantizando la protección de los derechos de las partes y la integridad del proceso. La falta de un marco jurídico sólido puede generar incertidumbre y potenciales conflictos legales (Vázquez de Castro y García Villaluenga, 2024).

### f) Falta de adaptabilidad.

Los sistemas automatizados pueden tener dificultades para adaptarse a las necesidades específicas de cada caso. La mediación es un proceso altamente personalizado que requiere una comprensión profunda de las emociones, contextos y dinámicas particulares de cada conflicto. Los algoritmos de IA, aunque avanzados, a menudo carecen de la capacidad para captar estas sutilezas y ofrecer soluciones verdaderamente personalizadas. De ahí la oportunidad de esta propuesta del modelo híbrido iterativo de resolución de conflictos en línea integrando el método Thomas-Kilmann, que se explicará en el siguiente apartado, con el objetivo de complementar la rigidez en

las respuestas que proporcionan los sistemas de IA, que tienden a seguir patrones predefinidos y poco flexibles para manejar situaciones inesperadas o complejas.

#### g) Dependencia tecnológica.

La confianza excesiva en sistemas automatizados puede reducir la intervención humana en momentos críticos del proceso de mediación. La mediación efectiva a menudo requiere la intervención de un mediador humano que pueda interpretar las emociones y dinámicas interpersonales de manera que una IA no puede replicar completamente.

Cabe destacar que, para abordar estos retos, es necesaria una visión estructural y normativa más crítica de la mediación. Ello implica examinar no solo la tecnología empleada, sino también la legislación existente y los recursos procesales, con el fin de asegurar una aplicación coherente y garantista de los métodos alternativos de resolución de conflictos.

Estos retos subrayan la importancia de desarrollar sistemas híbridos que combinen la eficiencia de la IA con la empatía y adaptabilidad de los mediadores humanos. Al hacerlo, se puede mejorar la personalización y construir una mayor confianza en los procesos de mediación asistidos por IA.

### 3. Nueva propuesta de modelo híbrido iterativo basado en IA integrando el método Thomas-Kilmann

#### 3.1. Introducción al instrumento de modos de conflicto de Thomas-Kilmann

En 1974, Kenneth W. Thomas y Ralph H. Kilmann desarrollaron el instrumento de modos de conflicto, una herramienta diseñada para evaluar el comportamiento individual en situaciones de conflicto. Este instrumento se basa en dos dimensiones fundamentales:

- **Asertividad:** mide el grado en que una persona intenta satisfacer sus propios intereses en una situación de conflicto.

- **Cooperación:** evalúa la medida en que una persona busca satisfacer los intereses de la otra parte involucrada en el conflicto.

La interacción entre estas dos dimensiones ha dado lugar a cinco modos distintos de respuesta en situaciones de conflicto (Thomas y Kilmann, 2002). Así, cada uno de estos modos representa una estrategia diferente para manejar los conflictos, dependiendo del equilibrio entre la defensa de los propios intereses y la consideración de los intereses ajenos.

- **Acomodaticio:** se caracteriza por mostrar un bajo nivel de compromiso hacia sus propios intereses, mientras prioriza considerablemente la relación. Tiende a asumir posturas de ceder o aceptar resultados de perder-ganar.
- **Evitador:** esta actitud se distingue por un bajo nivel de compromiso tanto con los intereses propios como con la relación interpersonal. Generalmente, las personas con este enfoque tienden a eludir el conflicto o cualquier confrontación directa, evitando implicarse activamente en la búsqueda de soluciones. Su estrategia suele llevar a posiciones de pérdida para ambas partes o, en ocasiones, a una aparente cesión unilateral que no favorece ni a los intereses personales ni al fortalecimiento del vínculo, caracterizándose por la indiferencia o la falta de implicación.
- **Controlador:** se caracteriza por mostrar un fuerte compromiso hacia sus propios intereses, mientras que otorga poca importancia a la relación interpersonal. Las personas con este modo tienden a adoptar estrategias orientadas al beneficio propio, incluso a costa del bienestar de la otra parte, favoreciendo resultados de tipo ganar-perder.
- **Compromisario:** adopta un modo equilibrado que busca un nivel moderado de compromiso tanto con los propios intereses como con la relación. Tiende a negociar y buscar soluciones intermedias, lo que a menudo lo lleva a aceptar resultados donde ambas partes pueden ceder en ciertos aspectos, generando escenarios de perder-ganar o ganar-perder de manera alternada, dependiendo de las circunstancias. Su objetivo es alcanzar acuerdos que sean aceptables para todos, aunque no necesariamente óptimos.

- Colaborativo: se distingue por mantener un elevado compromiso tanto con sus propios intereses como con la relación interpersonal. Este modo busca activamente soluciones integradoras que beneficien a todas las partes implicadas, promoviendo resultados de tipo ganar-ganar. Las personas colaborativas tienden a valorar el diálogo, la cooperación y la creatividad para encontrar acuerdos que satisfagan las necesidades mutuas sin sacrificar ni los objetivos personales ni la calidad de la relación.

En términos generales, según Castillejo Manzanares *et al.* (2020) la elección y efectividad de un modo específico para abordar un conflicto dependerá de diversos factores, como las circunstancias concretas, los intereses o necesidades en juego, las demandas de la situación particular y la destreza para aplicar la estrategia más adecuada. Los cinco estilos tienen su utilidad en contextos determinados, ya que cada uno incorpora un conjunto de habilidades sociales valiosas que presentan tanto beneficios como limitaciones. Por ello, es fundamental evaluar cuidadosamente sus implicaciones antes de decidir cómo proceder.

Sin embargo, la complejidad de los conflictos contemporáneos exige modelos más dinámicos y adaptativos. Es aquí donde cobra relevancia la propuesta de modelo híbrido iterativo basado en IA integrando el TKI, una solución innovadora que combina la flexibilidad y riqueza del Thomas-Kilmann Conflict Mode Instrument (TKI) con la capacidad analítica y predictiva de la IA. Este modelo busca optimizar la gestión de conflictos, ajustándose de forma iterativa a las particularidades de cada caso y promoviendo respuestas más eficaces y equilibradas.

### 3.2. Propuesta de modelo híbrido iterativo basado en IA integrando el TKI

Este modelo combina el análisis teórico del TKI con las capacidades analíticas y adaptativas de la IA, ofreciendo un enfoque innovador y dinámico. El proceso comienza con la recolección y análisis de datos relevantes sobre el conflicto. En este sentido, la IA permite identificar factores contextuales, organizacionales, culturales y preferencias individuales de las partes, ofreciendo al mediador una visión integral de las dinámicas subyacentes. Así, permite al mediador o la mediadora comprender los matices que dificultan o favorecen la resolución del conflicto, proporcionando una base sólida para intervenciones más efectivas. Esta base sólida a la que nos referimos la proporciona

la información facilitada por la IA, lo que permite que el profesional de la mediación pueda ejercer mejor su labor, al contar con un conocimiento integral de los factores que desencadenan el conflicto.

Posteriormente, se realiza una evaluación inicial que identifique los estilos predominantes de las partes según el TKI, áreas de convergencia y divergencia, y variables críticas que podrían influir en la evolución del conflicto. Este diagnóstico es esencial para el mediador, ya que le permite anticipar posibles puntos de fricción o alineación, facilitando la preparación de estrategias personalizadas.

A partir de esta evaluación, la IA genera propuestas de estrategias adaptadas, optimizadas para las necesidades específicas del conflicto. Estas estrategias considerarían la compatibilidad de los estilos de las partes, las probabilidades de éxito y los riesgos asociados a cada enfoque. El mediador, con esta herramienta, puede ajustar su intervención para maximizar la eficacia del proceso y fomentar un entorno de confianza y colaboración.

Finalmente, las estrategias serían implementadas y supervisadas de manera iterativa con ajustes continuos basados en la retroalimentación obtenida durante el proceso. Este componente dinámico asegura que el mediador pueda responder de manera inmediata a los cambios en las circunstancias del conflicto, manteniendo el objetivo en las metas compartidas y el progreso hacia el acuerdo. Este modelo híbrido iterativo basado en IA no solo ayuda al mediador a comprender las complejidades del conflicto, sino que también le proporciona herramientas prácticas y adaptativas para facilitar acuerdos sostenibles. Al integrar el análisis teórico del TKI con la capacidad tecnológica de la IA, se optimiza la eficiencia y se potencia el rol del mediador como facilitador estratégico en contextos de alta complejidad.

Un aspecto central del modelo híbrido iterativo basado en IA es su compromiso con la ética y el cumplimiento jurídico, elementos, que como vimos en epígrafes anteriores, son indispensables para garantizar que estas herramientas tecnológicas sean un apoyo legítimo y seguro en los procesos de mediación. En un ámbito tan delicado como la resolución de conflictos, donde están en juego derechos fundamentales, es imprescindible que el uso de la IA respete estrictos estándares éticos y normativos. Este compromiso se articula en varios pilares fundamentales reconocidos y recomendados por la (Unesco, 2021). Entre ellos, destaca

la transparencia, que asegura que los algoritmos sean explicables y comprensibles tanto para los facilitadores como para las partes involucradas, quienes reciben información clara sobre los procesos de toma de decisiones.

Igualmente, la equidad y la no discriminación se garantizan mediante la implementación de auditorías regulares para evitar sesgos en los datos y los resultados. Asimismo, se protege la privacidad mediante la anonimización de los datos y el cumplimiento estricto de regulaciones como el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD). Finalmente, el modelo opera bajo un marco de responsabilidad jurídica, con base en la Ley 5/2012 del ámbito civil y mercantil, con supervisión humana en las decisiones críticas para garantizar su alineación con las normativas aplicables.

Este modelo es un avance innovador en el ámbito de la resolución de conflictos, ya que esta propuesta no solo combina teoría y tecnología de una manera sin precedentes, sino que también responde a las demandas de un mundo globalizado y tecnológicamente avanzado, donde los conflictos son cada vez más complejos. Su carácter disruptivo e innovador radica en varios aspectos clave:

**a)** Este modelo combina dos aspectos tradicionalmente separados:

El marco teórico del TKI: una herramienta psicológica consolidada que permite clasificar y analizar los estilos de resolución de conflictos.

Las capacidades analíticas y adaptativas de la IA: herramientas tecnológicas avanzadas que procesan grandes volúmenes de datos y generan estrategias basadas en patrones dinámicos. Esta sinergia permite un análisis más profundo de las dinámicas del conflicto, ofreciendo a los mediadores herramientas personalizadas que van más allá de lo que las metodologías tradicionales podrían lograr.

**b)** Innovación en la iteratividad y adaptabilidad.

La iteratividad constituye un aspecto central de este modelo y lo diferencia de los sistemas tradicionales. Gracias a la IA, las estrategias se ajustan continuamente en función de la retroalimentación recibida a lo largo del proceso, lo que permite responder en tiempo real a los cambios que surgen durante la mediación. Esta capacidad adaptativa resulta especialmente valiosa en conflictos con dinámicas

cas volátiles o en evolución, dado que facilita realizar ajustes oportunos para mantener la eficacia del proceso. En cambio, los modelos tradicionales suelen basarse en intervenciones lineales y menos flexibles, lo cual limita su capacidad para adaptarse a circunstancias cambiantes.

**c)** Potenciación del papel del mediador.

El modelo no reemplaza al mediador humano, sino que amplifica su capacidad de intervención al proporcionarle un análisis profundo y contextual de las dinámicas del conflicto, lo que le permite anticipar problemas y actuar con mayor conocimiento de causa. Asimismo, la tecnología genera estrategias adaptadas a las particularidades de las partes y del conflicto, facilitando acuerdos más efectivos y reduciendo la carga más mecánica del proceso. De este modo, el mediador se fortalece en su rol de facilitador estratégico, en lugar de limitarse a ejecutar metodologías predefinidas, ya que dispone de herramientas que le posibilitan centrar su atención en los aspectos más relacionales, empáticos y creativos de la mediación.

**d)** Cumplimiento ético y jurídico.

El modelo no solo es innovador técnicamente, sino también éticamente. Al adherirse a principios como la transparencia, la equidad, la protección de datos y la supervisión humana, aborda preocupaciones contemporáneas sobre el uso de la IA en contextos sensibles. Esto lo posiciona como un ejemplo pionero de la integración responsable de tecnología en procesos humanísticos.

Sin embargo, aunque ya se han desarrollado diversas soluciones tecnológicas para la resolución de conflictos, como hemos analizado en epígrafes anteriores, ninguna integra de manera explícita herramientas analíticas basadas en modelos de comportamiento humano, como el método Thomas-Kilmann, que identifica estilos de manejo de conflictos.

La combinación de IA con este método permite un análisis más profundo de las dinámicas interpersonales en conflictos, generando estrategias personalizadas y adaptativas en tiempo real.

Esta integración no solo mejora la eficiencia en la resolución de disputas, sino que también respeta principios éticos fundamentales como la transparencia, la equidad y la protección de datos, aspectos esenciales en la me-

mediación en línea. En este sentido, el uso de la IA refuerza estos principios al facilitar la trazabilidad y el seguimiento detallado de cada fase del proceso de mediación, generando registros automatizados de las interacciones y posibilitando la supervisión continua de las decisiones y resultados. De este modo, los participantes pueden revisar con transparencia el desarrollo del procedimiento en cualquier momento, y tanto el mediador como las partes cuentan con herramientas para detectar y corregir posibles sesgos o inconsistencias a tiempo, fortaleciendo la equidad, la confidencialidad y el respeto a la normativa sobre protección de datos.

Por lo tanto, aunque herramientas como las mencionadas representan avances significativos en la resolución de conflictos en línea, el modelo híbrido iterativo propuesto ofrece una solución más holística y adaptativa, potenciando el papel del mediador humano y facilitando acuerdos más eficientes y sostenibles.

## Conclusiones

Las conclusiones del modelo híbrido iterativo para la mediación de conflictos en línea, que integra la IA y el método Thomas-Kilmann, subrayan su potencial como una solución innovadora y disruptiva en el ámbito jurídico. Este modelo permite optimizar la gestión de conflictos al combinar herramientas tecnológicas avanzadas con la experiencia y el juicio humano, logrando un equilibrio esencial entre la tecnología y la intervención humana. La IA ofrece capacidades analíticas y adaptativas en tiempo real, identificando los estilos de conflicto de las partes y generando estrategias personalizadas a una velocidad mucho mayor que la que le llevaría a un profesional de la mediación. No olvidemos que, en la mediación en línea, el mediador no está en presencia de las partes, por lo que el modelo puede contribuir o suplir aquello que no es perceptible en las plataformas digitales, en menor tiempo, etc. De esta forma, partiendo de ese análisis inicial a través de la IA, entraría en juego la supervisión insustituible de un mediador humano que, además de aportar su experiencia en la resolución de disputas, garantiza el respeto por los valores éticos fundamentales de la mediación.

En definitiva, se trata de cubrir debilidades propias de la mediación a distancia (como la falta de comunicación no

verbal) y reforzar aspectos en que la IA puede aportar velocidad y análisis de datos.

Uno de los aspectos clave del modelo es su capacidad para aumentar la eficacia y sostenibilidad de los acuerdos mediante la iteratividad y la flexibilidad, adaptándose continuamente a las dinámicas específicas de cada conflicto. Sin embargo, esta integración de IA plantea la necesidad de respetar principios éticos como la transparencia, la equidad y la protección de datos. Para ello, es imprescindible desarrollar marcos regulatorios que aseguren un uso responsable de estas herramientas, así como formar a los mediadores en su aplicación, combinando habilidades tecnológicas y éticas.

El modelo refuerza el papel del mediador humano al ofrecerle herramientas que amplían su capacidad para gestionar conflictos complejos, pero no sustituye la empatía ni el entendimiento que solo un profesional puede proporcionar. A pesar de sus beneficios, persisten desafíos significativos, como la explicabilidad de los algoritmos y la necesidad de auditar regularmente los sistemas de IA para evitar sesgos o resultados inadecuados.

En este contexto, resulta esencial explorar la posibilidad de adaptar este modelo a otros métodos alternativos de solución de conflictos, ampliando su alcance a diversos contextos más allá del jurídico. Además, futuras investigaciones deben centrarse en diseñar algoritmos más comprensibles y auditables, fortaleciendo la confianza de las partes en los procesos de mediación asistida por IA. Este modelo, con una implementación ética y estratégica, representa un avance transformador que puede redefinir la forma en que se abordan los conflictos en un mundo cada vez más interconectado y tecnológicamente avanzado.

## Referencias bibliográficas

- AUTRÁN, R. R. (2023). «Sesgos y discriminaciones sociales de los algoritmos en Inteligencia Artificial: Una revisión documental». *Entretextos*, vol. 15, n.º 39, p. 4. DOI: <https://doi.org/10.59057/iberoleon.20075316.202339664>
- BARRAL I VIÑALS, I.; VIOLA DEMESTRE, I.; PÉREZ DAUDÍ, V. (coords.) (2019). *El sistema de ADR/ODR en conflictos de consumo: aproximación crítica y prospección de futuro*. Atelier Civil (España). DOI: <https://doi.org/10.71237/qNoLb84X>
- BARRAL VIÑALS, I. (2016). «Tecnología y conflictos en la era de internet: la utilidad de las Online Dispute Resolution». *Revista jurídica de Catalunya*, vol. 115, n.º 1, págs. 45-69.
- BATDULAM, M. (2023). «Desarrollo de la regulación jurídica de la resolución de disputas en línea». *Revista Brasileira de Alternative Dispute Resolution*.
- BRECHBÜHLER, G. (2023). «La inteligencia artificial y su contribución al proceso de mediación (una forma de negociación asistida por un tercero independiente e imparcial). ¿Un robot mediador o un algoritmo pacificador de conflictos?». *Revista Brasileira de Arbitraje*, vol. 20, n.º 78, págs. 32-59. DOI: <https://doi.org/10.54648/RBA2023013>
- BUENO DE MATA, F. (2015). *Mediación electrónica e inteligencia artificial*. Corpus ID: 179673078.
- BUSTAMANTE RÚA, M. M.; ÁNGEL MUÑOZ, S.; GIRALDO ARISTIZÁBAL, J. A.; MARÍN TAPIERO, J. I. (2020). «Mecanismos alternativos de solución de conflictos (MASC) e inteligencia artificial (IA) para la solución de controversias en línea (SCL): una apuesta por la descongestión en la administración de justicia». *Revista Internacional Consinter de Direito*.
- CAMPODÓNICO, M. (2023). «Los principios y garantías de la mediación en la Ley 10543 y en la normativa dictada durante la pandemia». *Revista de la Facultad de Derecho*, vol. 13, n.º 1. DOI: <https://doi.org/10.31054/2314.3061.v13.n1.43074>
- CANDEIAS, T. D. J. (2023). «Artificial Intelligence's Role in Enhancing Conflict Resolution within the Online Dispute Resolution (ODR) System». *Cambridge Open Engage*. DOI: <https://doi.org/10.33774/coe-2023-200cw>
- CARDONA, N. J. (2022). «La mediación mercantil ante los nuevos retos de la inteligencia artificial: una visión comparada entre los ordenamientos jurídicos español e italiano». *Revista Internacional Consinter de Direito*, año VIII, n.º XV, 2.º semestre. DOI: <https://doi.org/10.19135/revista.consinter.00015.24>
- CASTILLEJO MANZANARES, R.; ALONSO SALGADO, C.; CASTILLEJO MANZANARES, C. (2020). *Manual de Mediación en Asuntos Civiles y Mercantiles*, pág. 40. València: Tirant lo Blanch.
- CASTILLO PARRILLA, J. A. (2023). «Algunos retos éticos, y sobre todo jurídicos, de la inteligencia artificial». *Anales de la Cátedra Francisco Suárez*, vol. 57. DOI: <https://doi.org/10.30827/acfs.v57i.26644>
- CAVIQUE, L.; RAMOS, M. R. (2024). «Assessment in Collaborative Learning: a Mediation Analysis Approach». *Revista de Educación a Distancia (RED)*, vol. 24, n.º 80. DOI: <https://doi.org/10.6018/red.606551>
- DEL CASTILLO RODRÍGUEZ, Á. (2023). *Meta-e-learning: la aplicación del Metaverso en la educación online. Un análisis de la evolución del e-learning como propuesta de mejora en la etapa universitaria*. València: Editorial Universitat Politècnica de València. <https://doi.org/10.4995/INN2022.2022.15759>
- EBNER, N.; ZELEZNIKOW, J. (2025). *Fairness, trust and security in online dispute resolution*, vol. 36, pág. VI. Hamline J. Pub. L. & Pol'y.

- GONZÁLEZ FERNÁNDEZ, A. I. (2024). «Retos y oportunidades de la inteligencia artificial en el campo de la resolución de conflictos». *Revista de Derecho UCLAEH*, vol. 3, n.º 4. DOI: <https://doi.org/10.70640/rdclae.3.3.4>
- GORJÓN-GÓMEZ, F. J.; TODD-LOZANO, L. V. (2023). «Bienestar subjetivo percibido en adolescentes y mediación familiar». *AZARBE, Revista Internacional de Trabajo Social y Bienestar*, n.º 12. DOI: <https://doi.org/10.6018/azarbe.557591>
- JIMÉNEZ LÓPEZ, M. de las N. et al. (2017). *Cuestiones Actuales de Derecho Procesal*. València: Tirant lo Blanch.
- KATSH, E. (2007). «Online dispute resolution: some implications for the emergence of law in cyberspace». *International Review of Law Computers & Technology*, vol. 21, n.º 2, págs. 97-107.
- KATSH, E.; WING, L. (2006). «Ten years of online dispute resolution (ODR): Looking at the past and constructing the future». *The University of Toledo Law Review*, vol. 38, p. 19.
- KAUFMAN, D. (2020). «Inteligência artificial: repensando a mediação / Inteligencia artificial: repensando la mediación». *Revista Brasileira de Arbitraje*, vol. 6, n.º 9, págs. 67621-67621. DOI: <https://doi.org/10.34117/bjdv6n9-264>
- MARTÍN DIZ, F. (2020). «Justicia digital post-covid19: el desafío de las soluciones extrajudiciales electrónicas de litigios y la inteligencia artificial». *Revista de Estudios Jurídicos y Criminológicos*, n.º 2. DOI: <https://doi.org/10.25267/REJUCRIM.2020.i2.03>
- ORDELIN FONT, J. L. (2021). «El uso de la inteligencia artificial en la mediación: ¿quimera o realidad?». *Revista IUS*, vol. 15, n.º 48, págs. 357-382. DOI: <https://doi.org/10.35487/rius.v15i48.2021.707>
- PÉREZ DAUDÍ, V. (2022). «Los MASC y el proceso civil. Propuestas de reforma del Proyecto de Ley de Eficiencia Procesal». *Diario La Ley*, n.º 10121.
- PIJOAN, M.J. (2024). «El impacto del uso de algoritmos en la mediación, a partir del programa smart-settle one. Especial atención a la naturaleza autocompositiva de la mediación ya la imparcialidad y neutralidad del mediador». *Next Generation Justice: Digitalización e Inteligencia Artificial. La Ley*, págs. 1387-1408.
- RIBEIRO, V. S. (2022). «A mediação virtual como expressão do pluralismo jurídico e da efetivação dos direitos humanos em tempos de Covid-19 / La mediación virtual como expresión del pluralismo jurídico y la efectividad de los derechos humanos en tiempos de Covid-19». *ID on line. Revista de psicología*, vol. 16 n.º 62. EDIÇÃO ESPECIAL - LABORATÓRIO DE MEDIAÇÃO. DOI: <https://doi.org/10.14295/idonline.v16i62.3492>
- RULE, C. (2003). *Online dispute resolution for business: B2B, ecommerce, consumer, employment, insurance, and other commercial conflicts*. John Wiley & Sons.
- SULISTIANINGSIH, D.; LEMBANG, A. A. R.; ADHI, Y.; PRABOWO, M. S. (2023). *Resolución de disputas en línea: ¿el sistema realmente mejora el marco de mediación?* Cogent Social Sciences.
- THOMAS, K. W.; KILMANN, R. H. (1974). *Thomas-Kilmann Conflict Mode Instrument*. Tuxedo, NY: Xicom, a subsidiary of CPP, Inc. DOI: <https://doi.org/10.1037/t02326-000>
- UNESCO. (2021). *Recomendación sobre la ética de la inteligencia artificial*. UNESDOC [en línea]. Disponible en: [https://unesdoc.unesco.org/in/documentViewer.xhtml?v=2.1.196&id=p::usmarcdef\\_0000381137\\_spa&file=/in/rest/annotationSVC/DownloadWatermarkedAttachment/attach\\_import\\_50daf52c-56dc-4375-ba1f-3574cd3d9b3f%3F\\_%3D381137spa.pdf&locale=es&multi=true&ark=/ark:/48223/pf0000381137\\_spa/PDF/381137spa.pdf#484\\_22\\_S\\_SHS\\_Recommendation%20Ethics%20of%20AI\\_int.indd%3A.17430%3A116](https://unesdoc.unesco.org/in/documentViewer.xhtml?v=2.1.196&id=p::usmarcdef_0000381137_spa&file=/in/rest/annotationSVC/DownloadWatermarkedAttachment/attach_import_50daf52c-56dc-4375-ba1f-3574cd3d9b3f%3F_%3D381137spa.pdf&locale=es&multi=true&ark=/ark:/48223/pf0000381137_spa/PDF/381137spa.pdf#484_22_S_SHS_Recommendation%20Ethics%20of%20AI_int.indd%3A.17430%3A116). [Fecha de consulta: 29 de diciembre de 2024].

- VALDEBENITO, C.; CUEVAS CAMPOS, B.; GONZÁLEZ RAMÍREZ, I. X.; BRIZ CLARIGET, M. J. (2023). «Metodología presencial y online en mediación familiar licitada en Chile y ACPD». *Barataria. Revista Castellano-Manchega De Ciencias Sociales*, n.º 33. DOI: <https://doi.org/10.20932/barataria.v0i33.654>. [Fecha de consulta: 29 de diciembre de 2024].
- VÁZQUEZ, R. L. et al. (2021). «La mediación didáctica socioformativa en el aula que favorece la inclusión educativa». *Revista Fuentes*, vol. 23, págs. 1-12. <https://doi.org/10.12795/revistafuentes.2021.v23.i1.11203>
- VÁZQUEZ DE CASTRO, E.; GARCÍA VILLALUENGA, L. (2024). «Mediación 4.0: oportunidades y riesgos de la inteligencia artificial en la resolución de conflictos». *Anuario de Mediación y Solución de Conflictos*, n.º 11 [en línea]. Disponible en: <https://www.editorialreus.es/anuarios/anuario-de-mediacion-y-solucion-de-conflictos/mediacion-40-oportunidades-y-riesgos-de-la-inteligencia-artificial-en-la-resolucion-de-conflictos/990/>. [Fecha de consulta: 29 de diciembre de 2024].
- VERACIERTO, P. A. (2023). «Mediación familiar a distancia: el uso de la tecnología para garantizar el acceso a justicia». *MSC Métodos De Solución De Conflictos*, vol. 3, n.º 4, págs. 117-130. DOI: <https://doi.org/10.29105/msc3.4-41>. [Fecha de consulta: 27 de diciembre de 2024].
- WEINBERG, Haim, 2021. «Obstáculos, desafíos y beneficios de la psicoterapia grupal en línea». *Revista estadounidense de psicoterapia*.

#### Cita recomendada

PETRONELA POPIUC, Maria; SALVADOR GARCÍA, Miriam (2025). «Propuesta de modelo híbrido iterativo para la mediación de conflictos en línea: integración de inteligencia artificial con el método Thomas-Kilmann». *IDP. Revista de Internet, Derecho y Política*, núm. 43. UOC. [Fecha de consulta: dd/mm/aa]. DOI: <http://dx.doi.org/10.7238/idp.v0i43.432239>



Los textos publicados en esta revista están –si no se indica lo contrario– bajo una licencia Reconocimiento-Sin obras derivadas 3.0 España de Creative Commons. Puede copiarlos, distribuirlos y comunicarlos públicamente siempre que cite su autor y la revista y la institución que los publica (*IDP. Revista de Internet, Derecho y Política*; UOC); no haga con ellos obras derivadas. La licencia completa se puede consultar en: <http://creativecommons.org/licenses/by-nd/3.0/es/deed.es>.

## Sobre las autoras

### Maria Petronela Popiuc

Departamento de Derecho, Facultad de Emprendimiento, Empresa y Ciencias Jurídicas, Universidad Camilo José Cela  
 mpopiuc@ucjc.edu

Doctora en Derecho. Abogada y mediadora profesional registrada en el Ministerio de Justicia y el Ilustre Colegio de Abogacía de Madrid. Profesora y coordinadora del Grado en Derecho y Criminología y Seguridad. Responsable del Curso de Mediación de la Universidad Camilo José Cela. Perfil enfocado al ámbito de la gestión del conflicto. Miembro en grupos de investigación enfocados en la tecnología, inteligencia artificial, seguridad y mediación. Perito judicial en investigación criminal. Conocimientos de máster y experto en TIC y compliance officer. Conferencista y autora en libros y artículos sobre justicia digital, seguridad tecnológica y resolución de conflictos en línea enfocado al ámbito ético y social. Miembro de la Junta Directiva de la Asociación Internacional de Mediadores de Conflictos. Embajadora de FIMEP en la comunidad autónoma de Madrid. Miembro del proyecto de investigación «Impacto de la revolución tecnológica y de los nuevos retos geoestratégicos sobre las estructuras jurídicas y económicas» IRTRG-23.

### Miriam Salvador García

Departamento de Derecho, Facultad de Emprendimiento, Empresa y Ciencias Jurídicas, Universidad Camilo José Cela  
 msalvador@ucjc.edu

Licenciada en Derecho y Doctora en Ciencias Económicas y Empresariales (2015) por la Universidad Complutense de Madrid. Mediadora civil y mercantil en el Ministerio de Justicia. Sus principales líneas de investigación se centran en el análisis de la corrupción, la teoría de la justicia, los derechos humanos y los métodos alternativos de resolución de conflictos, como uno de los retos de la justicia en nuestro país y a nivel global. En la actualidad es directora del Departamento de Derecho de la Universidad Camilo José Cela. Colaboradora en el proyecto «Derecho a la igualdad de estudios universitarios por los grupos más vulnerables (EDUDER)» financiado dentro de la convocatoria Erasmus+ Programme (ERASMUS) - Comisión Europea, con núm. 101129036 coordinado por la Universidad Pablo de Olavide. Investigadora del proyecto de investigación «Impacto de la revolución tecnológica y de los nuevos retos geoestratégicos sobre las estructuras jurídicas y económicas» IRTRG-23.