

# EL *MINDFULNESS* COMO TECNOLOGÍA PARA EL DESARROLLO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL. APLICACIÓN A LA CONCILIACIÓN EN LÍNEA

## *Mindfulness as a Technology for Developing Emotional Intelligence. An Application for Online Dispute Resolution*

DAVID DÍEZ<sup>1</sup> Y CAROL CASTAÑO-TRUJILLO<sup>2</sup>

Doi: <https://doi.org/10.17533/udea.rp.e348558>

### Resumen

El *mindfulness* es tema de creciente interés en diferentes disciplinas por sus aportes potenciales al desarrollo de la inteligencia emocional. Este artículo de revisión analiza el lugar del *mindfulness* en las tecnologías referidas en publicaciones del ámbito de la conciliación en línea como Mecanismo Alternativo para la Solución de Conflictos. Desde el marco del realismo integral, se recurrió a la revisión integrativa y a la técnica cualitativa de Síntesis Interpretativa Crítica como metodología de análisis. Los resultados muestran que, de 50 publicaciones analizadas, solo 2 hacen mención implícita de la aplicación del *mindfulness*; por lo

que se concluye que en este subcampo de conocimiento predomina la aplicación de tecnologías computacionales. Estas, aunque demandan mayores niveles de inteligencia emocional, no consideran aún en su corpus asuntos como la autoconsciencia, la autorregulación y la empatía, cuyo adecuado desarrollo requiere tecnologías complementarias a las computacionales, provenientes de la medicina, la psicología y la filosofía.

**Palabras clave:** *mindfulness*, tecnología, inteligencia emocional, conciliación en línea, realismo integral.

### Abstract

Mindfulness is a topic of growing interest in different disciplines for its potential con-

tributions to the development of emotional intelligence. This review article analyzes the

Recibido: 17-01-2022 / Aceptado: 30-08-2022

Para citar este artículo en APA: Díez, D. y Castaño-Trujillo, C. (2022). El *mindfulness* como tecnología para el desarrollo de la inteligencia emocional. Aplicación a la conciliación en línea. *Revista de Psicología Universidad de Antioquia*, 14(1), e348558. doi: <https://doi.org/10.17533/udea.rp.e348558>

<sup>1</sup> Doctor en Ingeniería – Industria y Organizaciones. Profesor del Programa de Derecho del Centro Regional Manizales, Universidad Católica Luis Amigó. Correo: [dadiezg@gmail.com](mailto:dadiezg@gmail.com); <https://orcid.org/0000-0003-1175-3107>

<sup>2</sup> Profesional en Filosofía y Letras. Integrante del Centro de Investigaciones Socio Jurídicas Jorge Eliécer Gaitán de la Escuela de Derecho y Ciencias Sociales de la Corporación Universitaria del Meta –UNIMETA. <https://orcid.org/0000-0003-2204-9748>



place of mindfulness in the technologies referred to in publications in the field of online conciliation as an Alternative Dispute Resolution Mechanism. From the framework of integral realism, the integrative review and the qualitative technique of Critical Interpretative Synthesis were used as the methodology of analysis. The results show that, out of 50 publications analyzed, only 2 make implicit mention of the application of mindfulness; therefore, it is concluded that this subfield of knowledge is dominated by the application of

computational technologies. These, although they demand higher levels of emotional intelligence, do not yet consider in their corpus issues such as self-awareness, self-regulation and empathy, whose adequate development requires complementary technologies to computational ones, coming from medicine, psychology and philosophy.

**Keywords:** Mindfulness, Technology, Emotional Intelligence, Online Dispute Resolution, Integral Realism.

## Introducción<sup>3</sup>

La práctica continua del *mindfulness* incide en el aumento de la inteligencia emocional en tanto aporta al desarrollo de mayores niveles de autoconsciencia, autorregulación, empatía y habilidades sociales (Kou et al., 2022), razón por la cual se ha señalado el potencial del *mindfulness* para mejorar la eficacia y la efectividad en el uso de Mecanismos Alternativos para la Solución de Conflictos (MASC), como la conciliación. Estos mecanismos, por su naturaleza, demandan una adecuada gestión de emociones por parte de las partes en conflicto y de las partes mediadoras (Díez y Romero, 2021).

En el caso de la conciliación, a comienzos del siglo XXI, el trabajo de Katsh y Rifkin (2001) inaugura lo que puede considerarse como un subcampo de investigación alrededor de la modalidad específica de la conciliación en línea (*online*). En esta, la conciliación presenta al menos dos particularidades que subrayan el valor potencial del *mindfulness* para el desarrollo de la inteligencia emocional, especialmente en las partes en conflicto. Por un lado, un asunto que contrasta con la modalidad presencial: las plataformas para el desarrollo de conciliaciones suelen reemplazar la figura del mediador o “tercera parte” de los conflictos por tecnologías computacionales. Tal reemplazo exige de las partes en disputa un mayor nivel de autoconsciencia y autocontrol, dada la falta de un tercero neutral que

<sup>3</sup> Este artículo es resultado del proyecto de investigación “Conciliación online y *mindfulness* en tiempos de Covid-19”, realizado durante 2021 con la cofinanciación de la Universidad Católica Luis Amigó y Unimeta.

contribuya a regular la expresión de emociones que obstaculizan la solución del conflicto, como son la rabia, el miedo, la frustración, entre otras. Por otro lado, cuando la conciliación en línea se realiza a través de medios asincrónicos, elimina la interacción cara a cara o, incluso cuando se apoya en medios de comunicación sincrónica —como plataformas de videollamadas—, de todas maneras, implica una disminución en la riqueza de elementos comunicativos no verbales propios de los encuentros presenciales. Esta disminución también exige una mayor inteligencia emocional de las partes en conflicto, necesaria para manejar los malentendidos propios de una comunicación menos rica que la que puede tener lugar en escenarios presenciales.

Durante los encuentros cara a cara, un guiño puede ser más significativo que una palabra, y algo dicho en un tono de voz suave puede tener un significado muy distinto del que tendrían las mismas palabras habladas en un tono de voz más alto. Por lo tanto, en términos de comunicación, la presencialidad constituye un ambiente extremadamente rico, flexible e interactivo (Katsh y Rifkin, 2001, p. 8)<sup>4</sup>.

El uso de tecnologías computacionales en la conciliación en línea genera desafíos frente a los cuales resulta relevante la práctica del *mindfulness*. Esta práctica ya puede concebirse como una tecnología transdisciplinar, alimentada desde los ámbitos médico, psicológico y filosófico. Desde tal perspectiva, se plantea la pregunta investigativa que orienta el presente artículo de revisión: ¿qué lugar ocupa el *mindfulness* —y su contribución potencial al desarrollo de la inteligencia emocional— dentro de las tecnologías referidas en las publicaciones académicas más recientes sobre la conciliación en línea? Para su respuesta, este artículo de revisión se organiza de la siguiente manera. Primero se presenta la conceptualización de las categorías de tecnología, *mindfulness* e inteligencia emocional, pensadas en función del contexto particular de la conciliación en línea. Lo anterior, a partir del marco de pensamiento transdisciplinar del realismo integral (Marshall, 2012) adaptado al *mindfulness* como objeto de conocimiento (Díez, 2022). Posteriormente, se describe la metodología aplicada, para luego presentar los resultados y, por último, discutir las conclusiones del estudio.

---

<sup>4</sup> Esta y todas las subsiguientes traducciones al español de textos en inglés son de carácter libre.

## El realismo integral como marco de aproximación transdisciplinar a la tecnología

Tradicionalmente, la tecnología se ha definido como “la aplicación de teorías *científicas* (...) para resolver problemas prácticos” (Wierzbicki, 2015, p. 32–40). Si bien la tecnología se relaciona con el uso de técnicas, estas últimas pueden restringirse al conocimiento práctico. Es decir, el uso de una técnica supone *saber cómo* aplicar un conocimiento; en tanto que la tecnología necesariamente incluye un componente teórico, implicado en *saber por qué* funciona la técnica aplicada.

La tecnología y la técnica difieren: mientras que la primera es un conocimiento teórico–práctico, la segunda se limita únicamente al conocimiento práctico. La actividad tecnológica posee modelos teóricos para la lectura de la experiencia y, por tanto, siempre puede verla bajo una mirada más general, configurando su conducta a la luz de estos modelos. La actividad técnica es el resultado de prácticas exitosas y, por eso mismo, posee un reducido poder de generalización (Ibri, 2006, p. 70).

Traída al contexto de aplicación del *mindfulness* —en el presente caso al ámbito de la conciliación en línea—, la tecnología puede comprenderse a la luz de un marco de pensamiento inter e, incluso, transdisciplinar, que para este estudio es de naturaleza integral. Lo interdisciplinar alude a la presencia de disciplinas académicas tradicionales (como la medicina, la psicología o la filosofía), cuyos conceptos y metodologías convergen alrededor del estudio de un mismo objeto (la aplicación del *mindfulness* a la conciliación en línea). Por su parte, la transdisciplinariedad implica un nivel de diálogo entre disciplinas en el cual estas, además de coincidir en el estudio de un mismo objeto desde sus lenguajes y metodologías disciplinares particulares, trascienden hacia la construcción de un nuevo lenguaje común (*topos*). A través de ese lenguaje se busca una comprensión más amplia de la realidad, en la cual quepan múltiples perspectivas (Carvajal, 2010).

Dentro del menú actual de marcos de pensamiento transdisciplinar, sirve recurrir al enfoque del realismo integral (Marshall, 2012) y, más específicamente, a su adaptación para conceptualizar la práctica del *mindfulness* (Díez, 2022). Así, bajo el principio de parsimonia científica,

que invita a recurrir al menor número de conceptos para explicar la mayor cantidad posible de fenómenos (López y Baniandrés, 2013), el realismo integral cuestiona la tendencia a reducir la realidad humana, ya sea a sus dimensiones materiales externas, objetivas y medibles (como sucede en el caso del paradigma positivista), o a sus aspectos inmateriales, subjetivos y no cuantificables (como en el del paradigma interpretativo). Más allá de esa dicotomía excluyente, el realismo integral plantea que la realidad humana se compone tanto de aspectos interiores inmateriales (no siempre medibles), como de aspectos externos materiales (por lo general medibles), a nivel individual y social.

El marco conceptual del realismo integral permite representar las coordenadas desde las cuales la medicina, la psicología y la filosofía aportan para configurar el *mindfulness* como tecnología transdisciplinar. Lo anterior, a partir de evidencias —de la medicina y la psicología—, aplicaciones —de las ciencias computacionales— y principios —de la filosofía moral y política— (Figura 1). Tales aportes se sintetizan a continuación.

**Figura 1**

*Aportes académicos que configuran el mindfulness como tecnología transdisciplinar*

	Lo interno (subjetivo)	Lo externo (objetivo)
Lo individual	Filosofía moral y política  Principio de autonomía emocional ( <i>Eleutheria</i> estoica) como forma de emancipación subjetiva.	<i>Medicina / Psicología</i>  Evidencias sobre efectos del <i>mindfulness</i> en la fisiología y el comportamiento humano.
Lo social		<i>Ciencias computacionales</i>  Aplicaciones para practicar <i>mindfulness</i>

Nota: adaptado de Díez (2022).

## El *mindfulness* como tecnología transdisciplinar para el desarrollo de la inteligencia emocional

El concepto de *mindfulness* hace referencia a la “capacidad de prestar atención al momento presente” (Kabat–Zinn, 2009, p. 42). Ahora, esa capacidad puede aplicarse al plano interno de los pensamientos y las emociones personales, como también al plano físico individual de las sensaciones corporales y al ámbito social de la comunicación con los demás. Es a partir del estudio de la intersección entre los planos internos y externos de la persona, que la práctica clínica del médico Kabat–Zinn lo ha llevado a proponer el área de conocimiento que denomina como “medicina comportamental”. Desde este nuevo campo académico, que nace en Occidente hacia finales del siglo xx, se plantea que “los factores mentales y emocionales, la manera de pensar y de comportarnos, pueden tener, por suerte o por desgracia, un importantísimo efecto en nuestra salud física y en nuestra capacidad de recuperación de enfermedades y lesiones” (Kabat–Zinn, 2009, p. 31).

Si bien el trabajo de Kabat–Zinn es de los más citados en el área de la medicina comportamental, estudios previos ya reportaban evidencias sobre los efectos fisiológicos del *mindfulness*. Por ejemplo, Benson et al. (1974) encontraron que sus pacientes con problemas cardíacos empeoraban cuando vivían episodios de alto estrés y que, al mismo tiempo, aquellos que practicaban *mindfulness* en la modalidad de meditación auto–contemplativa, sistemáticamente presentaban lo que los autores denominaron “la respuesta de relajación”, es decir, “una respuesta hipotalámica integrada que resulta en disminución generalizada de la actividad del sistema nervioso simpático” (p. 37).

Sin que el objeto del presente artículo sea presentar un análisis exhaustivo de los efectos fisiológicos del *mindfulness*, sí responde a ese objeto señalar algunas generalidades referentes a aquellos. Cabe mencionar que el sistema nervioso simpático opera como una extensa red que conecta el cerebro (más específicamente el hipotálamo) de manera bidireccional y, a través de ramos intercomunicados, con la médula espinal, las pupilas, las glándulas salivales, el corazón, el sistema respiratorio, digestivo y reproductivo. Dicha red regula las respuestas involuntarias del cuerpo por medio de procesos como la segregación

de adrenalina. Así, se configura un sistema que se activa “cuando la persona se enfrenta a condiciones ambientales amenazantes o que requiere el ajuste del comportamiento a través de respuestas fisiológicas coordinadas (...) tal como sucede en otros animales cuando se preparan para pelear o huir” (Benson, 1974, p. 38). Esta última reacción es conocida como la “respuesta de lucha o vuelo” (*fight or flight*) (p. 38) y, cuando se activa, genera efectos como el aumento del ritmo cardíaco, la presión sanguínea, el consumo de oxígeno, la sequedad de la boca, la tensión muscular, entre otros.

En una vía opuesta a la “respuesta de lucha” se encuentra la “respuesta de relajación”. Esta última se manifiesta en los individuos que adquieren como hábito la práctica de permanecer en quietud por periodos que van desde los 20 minutos diarios en adelante, durante los cuales se dedican a ser conscientes de su proceso de respiración y contemplar de manera neutra los pensamientos que emergen en su consciencia y las sensaciones que se experimentan en el cuerpo. Como resultado de dicha práctica, se evidencia una disminución de la presión sanguínea, el ritmo cardíaco, el consumo de oxígeno y la tensión muscular, entre otros factores.

A partir de la incidencia del *mindfulness* en la “respuesta de relajación” reportada por Benson et al. (1974), Kabat-Zinn (2009) y cada vez más investigadores estudian el impacto del *mindfulness* en la salud física y psicológica (Wiles, 2022). Tan amplio es el espectro de aplicaciones del *mindfulness* que dio lugar a la creación, en 2010, de la revista académica alemana *Mindfulness*, ubicada desde 2013 en el cuartil 1 del área de la salud y, posteriormente, en ese mismo cuartil de las áreas de psicología social, aplicada, educativa y cognitiva, respectivamente.

Dentro de los frentes de investigación alrededor del *mindfulness*, es de particular relevancia para el presente estudio aquel que estudia su incidencia en el desarrollo de la inteligencia emocional (Kou et al., 2022). Tal inteligencia se define como un conjunto de cinco competencias intra e interpersonales básicas: autoconsciencia, autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales (Goleman, 2010). De cara a la gestión de conflictos, dichas competencias resultan fundamentales, porque el proceso de autorreconocimiento de emociones implicado en la práctica del *mindfulness* puede permitir a las

partes de un conflicto identificar y moderar emociones que impiden el ánimo conciliatorio. De esta manera, al tiempo que se reconocen y moderan las propias emociones (proceso de autoconsciencia y autorregulación), se hace posible reconocer y respetar las emociones y expectativas del otro (proceso empático interpersonal), y abrirse a la búsqueda de soluciones (proceso de motivación) (Díez y Romero, 2021). Esta cuestión, en los escenarios de conciliación en línea, se hace más imperiosa dada la frecuente ausencia de una tercera parte humana que obre como punto de apoyo para la gestión de emociones y el desbloqueo del ánimo conciliatorio en estos contextos.

Con respecto a tales escenarios virtuales, la reciente coyuntura de la pandemia propició el aumento de estudios sobre el desarrollo de aplicaciones para practicar *mindfulness* de forma autónoma a través de recursos en línea (Nadler, 2020). Así, en escenarios virtuales, las ciencias computacionales se presentan como otra fuente potencial de conocimiento para configurar el *mindfulness* en tanto tecnología transdisciplinar.

No obstante, el uso de conocimientos médicos, psicológicos y computacionales a la hora de aplicar el *mindfulness* puede quedarse en un nivel técnico cuando sus practicantes solamente aprenden *cómo* practicarlo, sin comprender *por qué* la técnica funciona. Como cuando se usa la televisión o el celular sin entender la tecnología que hace el milagro. Lo cual no restringe al usuario de los beneficios tecnológicos en un nivel básico; pero en el caso del *mindfulness*, al tratarse de una práctica ejecutada por la persona sobre sí misma, resulta sensato que esta se pregunte por el trasfondo de su acción en un sentido filosófico. Tal sentido remite al fin último que se persigue al practicar *mindfulness*. Y es aquí donde emerge un cuarto frente académico — la filosofía moral y política— que aporta a la configuración del *mindfulness* en tanto tecnología transdisciplinar.

## La necesidad de tecnologías filosóficas como sustento del *mindfulness*

La relajación (como proceso) y la inteligencia emocional (como resultado) pueden contribuir al manejo de emociones que, como la ira, dificultan la



solución de conflictos a través de mecanismos alternativos como la conciliación (en este caso, bajo la modalidad en línea). Sin embargo, la configuración del *mindfulness* en tanto tecnología requiere, además del conocimiento objetivo referido a *cómo* aplicarlo en el manejo de emociones, un horizonte filosófico a partir del cual se definan los *finés últimos* que se persiguen al promover tal aplicación.

Las críticas actuales más notables al concepto y la práctica del *mindfulness* radican en denunciar su supuesta complicidad con la dominación propia del sistema económico capitalista dominante. Por ejemplo, el filósofo esloveno Slavoj Žižek plantea que el *boom* de la meditación encaja con los intereses de la élite que rige la sociedad actual. Esto porque al promover que los individuos aprendan a regular sus emociones se lograría, de algún modo, “que todo (en nuestro interior) sea diferente, para que todo (en nuestro exterior) siga igual” (Žižek, 2012, s. n.). En una línea similar a la anterior, Purser (2019) plantea que

Reducir el sufrimiento es un objetivo noble y debe fomentarse. Pero para hacer esto de manera efectiva, los maestros de la atención plena deben reconocer que el estrés personal también tiene causas sociales. Al no abordar el sufrimiento colectivo y el cambio sistémico que podría eliminarlo, roban la atención de su verdadero potencial revolucionario, reduciéndolo a algo banal que mantiene a las personas enfocadas en sí mismas (p. 41).

Por su parte, el filósofo moral contemporáneo John Sellars (2018) plantea una crítica más moderada al *mindfulness*. Aunque no llega al punto de denunciar una supuesta alineación entre el *mindfulness* contemporáneo y la ética capitalista, Sellars reclama la presencia de un componente ético humanista. Este último sí estaría presente en concepciones griegas cercanas al concepto actual del *mindfulness*, como sucede en el caso del estoicismo. Dentro de tal corriente ética, y a partir de una concepción de la filosofía como el arte de saber vivir, Epícteto enfoca la práctica de la (auto)contemplación en un objeto y un resultado esperado distinto al que —a juicio de Sellars— presentan las versiones actuales de la atención plena. El objeto de la (auto)contemplación incluiría, entre otros principios éticos, los de propender por que “ningún ser humano gobierne los propósitos morales del otro (*proairesis*)” (Sellars, 2018, p.

11), así como por “satisfacer las posibilidades de nuestras relaciones sociales” (p. 12). Y el resultado esperado de la aplicación de tales principios sería alcanzar la “autonomía o libertad (*eleutheria*)” (p. 11). Idea que encaja con el concepto griego de autarquía o dominio de sí. En últimas, se trata de conceptualizar el *mindfulness* en el marco de un proceso de emancipación que, aunque en principio es personal, trasciende al nivel sociopolítico (Díez, 2022).

Es bajo ese horizonte emancipador que, en los estudios sobre la sexualidad previos a su muerte, Foucault (2003) plantea un puente entre la dimensión moral y política del dominio de sí a través de lo que en otras de sus obras denomina “tecnologías del yo” (Foucault, 1990). El filósofo francés constata cómo, desde la época victoriana hasta la modernidad, las sociedades han pretendido regular los cuerpos y el deseo del sujeto a partir de sutiles pero impositivos estándares morales. En ese contexto, y en contraste con Zizek, Foucault considera que la liberación del deseo y del sentir (interno) con respecto a los parámetros sociales (externos) sí puede jugar un efecto de resistencia para el cambio social.

Al extender los planteamientos de la obra inconclusa de Foucault, puede afirmarse, por ejemplo, que si un sujeto cuya forma de ser se aleja de los parámetros sociales dominantes aprende a sentirse bien consigo mismo —pese a las pretensiones externas de adecuación de su subjetividad—, ello no constituiría un acto de ingenuidad y de adhesión al sistema dominante, sino todo lo contrario. Esto, porque la independencia del *sentir* interior frente al acontecer *exterior* sería un asunto distinto a la complacencia y la complicidad *intelectual* con el estado de las cosas. En otras palabras, sentirse bien incluso ante condiciones adversas, constituiría una base sólida para pensar y actuar en contra del *status quo*.

Por otro lado, las denuncias de alineación del *mindfulness* con la ética capitalista (según Zizek y Purser), o de carencia de ética (según Sellars), hablan también del posible desconocimiento por parte de estos autores de ámbitos de aplicación del *mindfulness* quizás alejados de sus propios campos de estudio (el filosófico principalmente). En el caso del ámbito de las aplicaciones del *mindfulness* a Mecanismos Alternativos para la Solución de Conflictos (MASC), como la conciliación, desde hace casi dos décadas se han generado propuestas

críticas bajo las cuales, más allá de un simple uso instrumental del *mindfulness* como medio para reducir emociones, se alude a la necesidad de cuestionar las bases axiológicas del derecho como profesión (Riskin, 2004; Harris, 2012). Lo anterior, en tanto, tradicionalmente, el derecho habría sido pensado como una profesión orientada a la confrontación entre adversarios de los cuales, al final, solo uno podría ganar. En cambio, la conciliación, especialmente aquella que tiene lugar en medios virtuales, demanda suficiente inteligencia emocional como para reconocer y gestionar tanto las necesidades, emociones y expectativas propias, como las de los demás.

Bajo los elementos conceptuales referidos, a continuación, se describe la metodología utilizada para indagar si las publicaciones académicas más recientes sobre conciliación en línea hacen referencia al *mindfulness* como tecnología relevante en el desarrollo de la inteligencia emocional y, por esa vía, en el mejoramiento de la eficacia y eficiencia de dicho mecanismo alternativo para la solución de conflictos.

## Metodología

En el estudio del que da cuenta este artículo, se aplicó la metodología de revisión integrativa (Snyder, 2019) y la técnica cualitativa de Síntesis Interpretativa Crítica (SIC) (Dixon–Woods et al., 2006). Esta técnica se caracteriza por un análisis de la bibliografía que no pretende ser totalmente inductivo. A diferencia de métodos inductivos como la teoría enraizada (*grounded theory*), la SIC supone que toda interpretación de la realidad social, en este caso de bibliografía académica, necesariamente se apoya en el lente o marco analítico desde el cual se observa dicha realidad. Por esto, el lente elegido en el presente estudio es el marco del realismo integral y, a partir de este, la categoría global de la tecnología transdisciplinar y las subcategorías referentes a las tecnologías fundamentadas en la medicina y la psicología, las ciencias computacionales y la filosofía moral y política.

Para indagar sobre las categorías referidas, en febrero de 2021 se ingresó en Scopus una ecuación de búsqueda enfocada en estudios publicados desde 2010 hasta la fecha de la consulta, cuyos títulos incluyeran la expresión

“online dispute resolution” (conciliación de conflictos en línea). La búsqueda arrojó 50 artículos académicos, los cuales fueron leídos en su totalidad por los dos autores de la investigación, quienes obraron a su vez como codificadores de la información. Con base en dicha lectura, se identificaron dimensiones emergentes que dieran cuenta, de manera explícita o implícita, de la aplicación del *mindfulness* en el contexto de la conciliación en línea.

## Resultados

48 de las 50 publicaciones analizadas discuten el componente tecnológico de la conciliación en línea en términos de la aplicación de tecnologías computacionales (Tabla 1). Estas van desde el correo electrónico, las plataformas Web, software de simulación de escenarios hipotéticos o videojuegos, hasta el uso de inteligencia artificial (IA) con agentes que se espera puedan reemplazar a los conciliadores humanos a futuro. Esto último, mediante el desarrollo de la capacidad de la IA para tomar decisiones e, incluso, la identificación y gestión de emociones de las partes en conflicto. Asimismo, en algunos casos se alude a la necesidad de desarrollar tecnologías computacionales adaptadas a necesidades de poblaciones con condiciones de discapacidad como, por ejemplo, la invidencia. Sin embargo, ninguna de las aplicaciones referidas en los artículos está diseñada para incorporar el *mindfulness* en los procesos de conciliación.

**Tabla 1**

*Tipos de tecnologías aplicadas a la conciliación en línea*

Tecnologías fundamentadas en la filosofía	Tecnologías fundamentadas en la medicina / psicología	Tecnologías computacionales
0	2: –Efecto de relajación (Šimková, 2015). –Inteligencia emocional (Bellucci et. al, 2019).	48: –Página web, correo electrónico (Sampani, 2021; Prince, 2020; Menezes et al., 2020; Netto et al., 2020; Nava y Ortega, 2019; Abedi, Zeleznikow y Bellucci, 2019; Abedi, Zeleznikow y Brien, 2019; Osna, 2019; Palanissamy y Kesavamoorhy, 2019; González, 2019; Biard, 2019; Gabris, 2018; Viera et al., 2018; Oseni et al., 2018; Barral–Viñals, 2017; Nava, 2017; Ojiaco, et al., 2017; Šimková y Smutny, 2016, 2017; Ebner y Zeleznikow, 2016; Clifford y Shin, 2016; Mania, 2015; Ortalini, 2015; Cortés y Lodder, 2014; Augar y Zeleznikow, 2013; Hassan et al., 2013; D’Angelo, 2012; Suquet et al., 2011; Oseni y Omoola, 2015, 2017; Casanovas y Zeleznikow, 2014; Casey y Wilson–Evered, 2012; Cortés, 2011; 2013). –Software, apps, videojuegos (especialmente escenarios hipotéticos) (Wing et al., 2021; Xue & Holz, 2019; Fersini et. al, 2014; Saunders y Reedy, 2013; Zeleznikow y Bellucci, 2010; 2011; Andrade et al., 2010). –Inteligencia artificial (Zulfugazade et al, 2020; Bustamante-Rúa et al., 2019; Zeleznikow, 2017; Carneiro et al, 2014; Abrahams et al, 2012). –Tecnologías incluyentes y participativas ( <i>crowdsourcing</i> ) (Van Den Herik y Dimov, 2011; Thomson, 2011).

En contraste con el amplio número de referencias (48) a tecnologías computacionales, apenas dos publicaciones aluden —y de manera implícita— a un posible uso del *mindfulness* para el mejoramiento de los procesos de conciliación en línea. En el primer caso, se refiere un experimento psicológico del cual se concluye que “la relajación podría ayudar a reducir la ira y la incidencia de los mensajes hostiles entre las partes en un conflicto” (Šimková, 2015, p. 252); asimismo, que “las disculpas reducen los efectos negativos de la ira en las impresiones y el deseo de interacción futura” (p. 252).

En el segundo caso, Bellucci et al. (2019), al aplicar el test de medición de inteligencia emocional de Mayer et al. (2004) en usuarios de plataformas de conciliación en línea, evidencian “una asociación entre la inteligencia emocional y la propensión de los participantes a cambiar sus reclamos iniciales (...)” (2019, p. 1). Y, “aquellos con un índice de inteligencia emocional más bajo tienden a prolongar más la resolución, en comparación con quienes tienen un índice mayor” (p. 1). En contraste, se observa que las personas con un coeficiente de inteligencia emocional medio o alto “podrían ser lo suficientemente empáticos con sus propias emociones y las de sus contrapartes como para considerar una modificación de posiciones sin riesgo de subyugación de sus propios sentimientos” (Bellucci et al., 2019, p. 12). En conclusión, “el manejo de la emoción y la inteligencia emocional de los participantes se convierte en un contribuyente importante para la resolución de disputas” (Bellucci et. al, 2019, p. 2).

Por último, en cuanto a los aportes potenciales de los campos de la filosofía moral y política como fuentes de principios que orienten la aplicación del *mindfulness* en la conciliación en línea, no se identificó ninguna alusión directa ni indirecta dentro de las 50 referencias revisadas.

## Discusión y conclusiones

El propósito del presente trabajo ha sido analizar qué tipos de tecnologías son referidos en las publicaciones académicas más recientes dentro del subcampo de investigación sobre conciliación en línea y, en particular, qué lugar ocupa el *mindfulness* —y su contribución potencial al desarrollo de la inteligencia

emocional— dentro de las eventuales tecnologías referidas. Frente a esto, se pudo evidenciar un predominio de la tecnología definida —de manera implícita o explícita— en términos propios de las ciencias computacionales; es decir, como aplicación del conocimiento orientada, en este caso, a brindar medios no presenciales para desarrollar procesos conciliatorios. Además, bajo esa estrecha concepción de la tecnología que predomina, tampoco son referidas aplicaciones que sirvan para practicar el *mindfulness*. Esto, a pesar de que, durante el mismo periodo de la indagación realizada (2010–2020), se han publicado estudios sobre aplicaciones computacionales diseñadas para practicar el *mindfulness* (Salcido et al., 2019; Nadler et al., 2020).

En medio del predominio de las tecnologías computacionales, son de destacar los dos estudios encontrados donde se alude, aunque sea de manera indirecta, a la aplicación potencial del *mindfulness* para el mejoramiento de los procesos de conciliación en línea. El estudio que alude a que “la relajación podría ayudar a reducir la ira y la incidencia de los mensajes hostiles entre las partes en un conflicto” (Šimková, 2015, p. 252), hace eco de trabajos que ya han destacado la relevancia de aplicar el *mindfulness* en escenarios presenciales de conciliación (Díez y Romero, 2021). Esto último, desde la perspectiva de que las partes en conflicto, al igual que las mediadoras, *sepan cómo* mejorar su capacidad de autorregulación emocional; pero, también, en un sentido más profundo, referido al papel que el *mindfulness* puede y debe jugar en cuanto a *saber por qué* la profesión misma del derecho y su *ethos* debe ser cuestionado.

Entonces, el *mindfulness*, además de contribuir con sus efectos terapéuticos al manejo del estrés, implica un cuestionamiento ético de prácticas como “la representación de clientes cuyos intereses atenten contra el bien público” (Harris, 2012, p. 652). En situaciones como estas, emerge “un conflicto entre el abogado como se concibe tradicionalmente y el ‘nuevo abogado’, el cual debe resolverse a favor de una redefinición de la abogacía” (p. 652). Tal redefinición supone cuestionar el imaginario del profesional exitoso como aquel “gladiador” que sabe elegir siempre al cliente que, desde una posición privilegiada de poder, se impondrá sobre su contrincante (independientemente de cualquier consideración moral). Bajo la idea anterior, “la carrera de algunos abogados no tiene nada que ver con la justicia social” (p. 652). De ahí que

se requiera (re)formular el ideal del abogado en tanto “constructor de paz”, a partir de la búsqueda de “la justicia social como meta última de la compasión” (p. 651). Cambio que supondría, a su vez, “reemplazar el lema «sin justicia, no hay paz», por «sin paz, no hay justicia»” (p. 653). Paz que, en este contexto, supondría un proceso que surge en el interior del individuo para luego proyectarse hacia la sociedad.

Como se discutió más arriba, los cuestionamientos filosóficos al *mindfulness* como una práctica supuestamente favorecedora de la sumisión de los dominados y, por esa vía, del *status quo* (Zizek, 2012; Purser, 2019), pueden responderse con planteamientos —también filosóficos— como la reivindicación estoica de la autonomía emocional (*eleuteria*). Esta última, entendida como base de la emancipación subjetiva y, a su vez, socio–política (Sellars, 2018; Díez, 2022). Como rezan las críticas letras del fallecido cantante jamaicano Bob Marley, “emancípate tú mismo de la esclavitud mental. Nadie sino nosotros mismos puede liberar nuestras mentes”. Frase que bien podría complementarse con la alusión a la necesidad de “liberar nuestros sentimientos”. Porque una persona que ante un conflicto —en este caso en escenarios virtuales— se vea desbordada por emociones como la ira, resulta presa de fuerzas que, con la debida práctica, puede aprender a controlar; no para aceptar su derrota sino, al contrario, para gestionar mejor la búsqueda de una solución mutuamente beneficiosa.

Como lo señala Riskin (2004), las aplicaciones del *mindfulness* a la formación para la resolución de conflictos deben pensarse a la luz de una perspectiva distinta a la de oposición entre adversarios. Tal alternativa bien puede encontrarse en el horizonte de la “creación de valor”; es decir, en un escenario en el cual las partes en conflicto, con ayuda de un mediador o conciliador, “llegan a un acuerdo que, en comparación con otros posibles resultados de la negociación, mejore la situación de ambas partes o la de una de ellas sin empeorar la situación de la otra” (Mnookin, 2000, p. 12).

Sin embargo, como se ha discutido, en los escenarios en línea, es justamente esa figura del mediador o conciliador la que tiende a desaparecer. De ahí que el nivel de inteligencia emocional requerido sea aún mayor, como prerrequisito para que los usuarios de la conciliación en línea puedan desenvolverse en



este ambiente con la autoconsciencia, la autorregulación y la empatía que se necesitan para idear soluciones que beneficien a todas las partes. Es frente a este horizonte que las presentes reflexiones constituyen un aporte, pues en la medida en que la investigación realizada evidencia la ausencia de aplicaciones del *mindfulness* a la conciliación en línea, ese mismo vacío se constituye en un espacio que futuras investigaciones bien pueden llenar.

## Referencias

- Abedi, F., Zeleznikow, J. & Belluci, E. (2019). Universal standards for the concept of trust in online dispute resolution systems in e-commerce disputes. *International Journal of Law and Information Technology*, 27(3), 1-29. <https://doi.org/10.1093/ijlit/eaz005>
- Abedi, F., Zeleznikow, J. & Brien, C. (2019). Developing regulatory standards for the concept of security in online dispute resolution systems. *Computer Law & Security Review*, 35(5). <https://doi.org/10.1016/j.clsr.2019.05.003>
- Abrahams, B. Bellucci, E. & Zeleznikow, J. (2012). Incorporating fairness into development of an integrated multi-agent online dispute resolution environment. *Group Decision and Negotiation*, 21, 3-28. <https://doi.org/10.1007/s10726-010-9189-3>
- Andrade, F., Novais P., Carneiro D., Zeleznikow J. & Neves J. (2010). Using batnas and watnas in online dispute resolution. En Nakakoji, K., Murakami, Y. & McCready, E. (eds.). *New Frontiers in Artificial Intelligence* (pp. 5-18). Springer. <https://core.ac.uk/download/pdf/55619486.pdf>
- Augar, N. & Zeleznikow J. (2013). Developing online support and counseling to enhance family dispute resolution in Australia. *Group Decision and Negotiation*, 23, 515-532. [https://ideas.repec.org/a/spr/grdene/v23y2014i3d10.1007\\_s10726-013-9352-8.html](https://ideas.repec.org/a/spr/grdene/v23y2014i3d10.1007_s10726-013-9352-8.html)
- Barral-Viñals, I. (2017). Consumer “Access to Justice” in eu in low-value cross-border disputes and the role of online dispute resolution. En C. Jiménez-Gómez & M. Gascó-Hernández (eds.), *Achieving Open Justice Through Citizen Participation and Transparency* (pp. 191-208). igi Global. <http://doi:10.4018/978-1-5225-0717-8.ch010>
- Bellucci, E., Venkatraman, S. & Stranieri, A. (2019). Online dispute resolution in mediating ehr disputes: a case study on the impact of emotional intelligence.

- Behaviour & Information Technology*, 39(10), 1124–1139. <https://doi.org/10.1080/0144929X.2019.1645209>
- Benson, H., Beary, J. y Carol, M. (1974) The relaxation response. *Psychiatry*, 37(1), 37–46. <https://doi.org/10.1080/00332747.1974.11023785>
- Biard, A. (2019). Justice en ligne ou nouveau Far Wwww.est? *Revue internationale de droit économique*, xxxiii, 165–191. <https://doi.org/10.3917/ride.332.0165>
- Bustamante-Rúa, M., Ángel-Muñoz, S., Giraldo-Aristizábal, J. & Marín-Tapiero, J. (2020). Online dispute resolution, alternative dispute resolution mechanisms and artificial intelligence for descongesting the administration of justice. *Law, State and Telecommunications Review*, 12(1), 77—112. <https://doi.org/10.26512/lstr.v12i1.25808>
- Carneiro, D., Novais, P., Andrade, F., Zeleznikow, J. & Neves, J. (2014). Online dispute resolution: An artificial intelligence perspective. *Artificial Intelligence Review*, 41, 211–240. <https://doi.org/10.1007/s10462-011-9305-z>
- Carvajal, Y. (2010). Interdisciplinarietà: desafío para la educación superior y la investigación. *Revista Luna Azul*, 31(31), 156–169. <http://www.scielo.org.co/pdf/luaz/n31/n31a11.pdf>
- Casanovas, P. & Zeleznikow, J. (2014). Online dispute resolution and models of relational law and justice: A table of ethical principles. En Casanovas, P., Pagallo, U., Palmirani, M. & Sartor, G. (eds.). *AI Approaches to the Complexity of legal Systems* (pp. 54–68). Aicol, 2013. Springer. [https://doi.org/10.1007/978-3-662-45960-7\\_5](https://doi.org/10.1007/978-3-662-45960-7_5)
- Casey, T. & Wilson–Evered, E. (2012). Predicting uptake of technology innovations in online family dispute resolution services. *Computers in Human Behavior*, 28, 2034–2045. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2012.05.022>
- Clifford, D. & Shin, V. (2016). Online dispute resolution: Settling data protection disputes in a digital world of customers. *Computer Law & Security Review*, 32(2), 272–285. <https://doi.org/10.1016/j.clsr.2015.12.014>
- Cortés, P. (2011). Developing Online Dispute Resolution for Consumers in the eu. *International Journal of Law and Information Technology*, 19(1), 1–28. <https://doi.org/10.1093/ijlit/eqq011>
- Cortés, P. (2013). Directive 2013/11/eu on alternative dispute resolution for consumers and regulation (ec) 524/2013 on online dispute resolution. En Lodder, A. & Murray, A. (eds.). *EU Regulation of E-commerce* (pp. 230–255). Edward Elgar Publishing. <https://www.elgaronline.com/view/edco/ll/9781785369339/9781785369339.00016.xml>

- Cortés, P. & Lodder, A. (2014). Consumer dispute resolution goes online: Reflections on the evolution of European law for out-of-court redress. *Maastricht Journal of European and Comparative Law*, 21, 14–38. <https://ssrn.com/abstract=2414098>
- D'Angelo, L. (2012). A comparison between American and Italian online dispute resolution systems. En Bathia, K., Candlin, C. & Gotti, M. (comps.). *Discourse and practice in international commercial arbitration* (pp. 209–224). Ashgate. [https://www.researchgate.net/publication/290753991\\_A\\_comparison\\_between\\_American\\_and\\_Italian\\_online\\_dispute\\_resolution\\_systems](https://www.researchgate.net/publication/290753991_A_comparison_between_American_and_Italian_online_dispute_resolution_systems)
- Dixon-Woods, M., Bonas, S., Booth, A., Jones, D., Miller, T., Sutton, A., Shaw, R., Smith, J. y Young, B. (2006). How can systematic reviews incorporate qualitative research? A Critical perspective. *Qualitative Research: QR*, 6(1), 27–44. <https://doi.org/10.1177/1468794106058867>
- Díez, D. (2022). *Aprender a di-sentir. El mindfulness como virtud en la toma de decisiones ética*. Centro Editorial ucm.
- Díez, D. y Romero-Cárdenas, R. M. (2021). Conocimiento sobre las aplicaciones del mindfulness a la mediación de conflictos: revisión bibliográfica mixta. *Revista Jurídicas*, 18(2), 103–125. <https://doi.org/10.17151/jurid.2021.18.2.7>
- Ebner, N. & Zeleznikow, J. (2016). No sheriff in town: Governance for online dispute resolution. *Negotiation Journal*, 32(4), 297–323. <https://doi.org/10.1111/nej.12161>
- Fersini, E., Messina, V., Manenti, L., Bagnara, G., El Jelali, S. & Arosio, G. (2014). eMediation: Towards smart online dispute resolution. *International Conference on Knowledge Management and Information Sharing*, 228–236. <https://www.scitepress.org/Link.aspx?doi=10.5220/0005080002280236>
- Foucault, M. (2003). *Historia de la sexualidad 3. La inquietud de sí*. Siglo XXI editores.
- Foucault, M. (1990). *Tecnologías del yo y otros textos afines*. Paidós.
- Gabris, T. (2018). Heading towards online dispute resolution in the slovak republic. *Hungarian Journal of Legal Studies*, 1, 74–94. <https://doi.org/10.1556/2052.2018.59.1.5>
- Goleman, D. (2010). *Inteligencia emocional*. Kairós.
- González, W. (2019). Online dispute resolution: The issues in private international law. *Anuario Colombiano de Derecho Internacional*, 13, 187–208. <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.2638471>
- Harris, A. (2012). Toward lawyering as peacemaking. *Journal of Legal Education*, 61(4), 647–653. <https://jle.aals.org/home/vol61/iss4/8/>

- Hassan, R., Khan, H., Alshaikhli, I. & Hak, N. (2013). Setting–up a sulh–based, community mediation–type of online dispute resolution (odr) in Malaysia. *5th International Conference on Information and Communication Technology for the Muslim World*. Rabat, Morocco. <https://doi.org/10.1109/ICT4M.2013.6518876>
- Ibri, I. A. (2006). The heuristic exclusivity of abduction in peirce’s philosophy. In R. Fabbrihesi & S. Marietti (Eds.), *Semiotics and Philosophy in C. S. Peirce*. Cambridge Scholars Press.
- Kabat–Zinn, J. (2009). *Vivir con plenitud las crisis* (3ª ed.). Kairós.
- Katsh, E. y Rifkin, J. (2001). *Online dispute resolution. Resolving conflict in cyberspace*. Jossey–Bass.
- Kou, H., Bi, T., Chen, S., Li, X., He, Y., Xie, Q. y He, J. (2022). The impact of mindfulness training on supportive communication, emotional intelligence, and human caring among nursing students. *Perspectives in Psychiatric Care*. <https://doi.org/10.1111/ppc.13093>
- López, C. y Baniandrés, N. (2013). El principio de parsimonia en la ciencia cognitiva actual. *Ciencia cognitiva*, 7(2), 28–30. <http://www.cienciacognitiva.org/files/2013–10.pdf>
- Mania, K. (2015). Online dispute resolution: The future of justice. *International Comparative Jurisprudence*, 1(1), 76–86. <https://doi.org/10.1016/j.icj.2015.10.006>
- Marshall, P. (2012). Toward an integral realism. *Journal of Integral Theory and Practice*, 7(4), 1–34. <http://waltwhitmanmeditation.com/wp-content/uploads/2017/01/jitp-whitman.pdf#page=10>
- Mayer, J. D., Salovey, P. & Caruso, D. R. (2004). Emotional intelligence: Theory, findings, and implications. *Psychological Inquiry*, 15(3), 197–215. [https://doi.org/10.1207/s15327965pli1503\\_02](https://doi.org/10.1207/s15327965pli1503_02)
- Menezes, A., Mocheva, N. & Shankar, S. (2020). Under pressure: Integrating online dispute resolution platforms into pre–insolvency processes and early warning tools to save distressed small businesses. *Vikalpa The Journal for Decision Makers*, 45(2), 79–92. <https://doi.org/10.1177%2F0256090920941813>
- Mnookin, R. (2000). *Beyond winning*. Harvard University Press.
- Nadler, R., Carswell, J. y Minda, J. (2020). Online mindfulness training increases well–being, trait emotional intelligence, and workplace competency ratings: A randomized waitlist–controlled trial. *Frontiers in psychology*, (11), 1–19 <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2020.01111>

doi.org/10.3389/fpsyg.2020.00255

- Nava, W. (2017). Problemas de ejecución en el marco de los sistemas extrajudiciales de resolución de conflictos en línea. *Boletín Mexicano de Derecho Comparado*, 19(149), 837–861. [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0041-86332017000200837](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0041-86332017000200837)
- Nava, W. & Ortega, G. (2019). Análisis crítico de la plataforma europea de resolución de conflictos en línea. *Revista de los Estudios de Derecho y Ciencia Política*, 29, 1–15. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7329216>
- Netto, J. L., Fogaca, A. R. & Garcel, A. (2020). Autocompositive methods and new technologies in covid 19–times. *Relacoes Internacionais No Mundo Atual*, 1(26), 21–32. <http://dx.doi.org/10.21902/Revrima.v2i27.3989>
- Ojiaco, U., Chipulu, M., Marshall, A. & Terry, W. (2017). An examination of the ‘rule of law’ and ‘justice’ implications in online dispute resolution in construction projects. *International Journal of Project Management*, 36(2), 301–316. <https://doi.org/10.1016/j.ijproman.2017.10.002>
- Ortalini, P. (2015). Self-enforcing online dispute resolution. *Oxford Journal of Legal Studies*, 36(3), 595–629. <https://doi.org/10.1093/ojls/gqv036>
- Oseni, U. & Omoola, S. (2015). Banking on ict: The relevance of online dispute resolution in the Islamic banking industry in Malaysia. *Information & Communications Technology Law*, 24(2), 205–223. <http://dx.doi.org/10.1080/13600834.2015.1067968>
- Oseni, U. & Omoola, S. (2017). Prospects of an online dispute resolution framework for Islamic banks in Malaysia. *Journal of Financial Regulation and Compliance*, 25(1), 39–55. <https://doi.org/10.1108/JFRC-07-2016-0055>
- Oseni, U., Adeyemi-Adewale, A. & Omoola, S. (2018). The feasibility of online dispute resolution in the Islamic banking industry in Malaysia. *International Journal of Law and Management*, 60(1), 34–54. <https://doi.org/10.1108/IJLMA-06-2016-0057>
- Osna, G. (2019). Acceso a la justicia, cultura y online dispute resolution. *Derecho PUCP*, 83, 9–27. <https://doi.org/10.18800/derechopucp.201902.001>
- Palanissamy, A. & Kesavamoorthy, R. (2019). Automated Dispute Resolution System (adrs)– A proposed initial framework for digital justice in online consumer transactions in India. *Procedia Computer Science*, 165, 224–231. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877050920300958>
- Prince, S. (2020). Encouragement of mediation in England and Wales has been

- futile. *International Journal of Law in Context*, 16(2), 181–196. <https://doi.org/10.1017/S1744552320000130>
- Purser, R. E. (2019). *McMindfulness*. Repeater Books.
- Riskin, L. (2004). Mindfulness: Foundational training for dispute resolution. *Journal of Legal Education*, 54(1), 79–90. <http://scholarship.law.ufl.edu/facultypub/636>
- Salcido, L., Ramos, N., Jiménez, Ó. y Blanca, M. (2019). Mindfulness to regulate emotions: The mindfulness and emotional intelligence program (pinep) and its adaptation to a virtual learning platform. *Complementary therapies in clinical practice*, 36, 176–180. <https://doi.org/10.1016/j.ctcp.2019.07.003>
- Sampani, C. (2021). Online dispute resolution in e-commerce. *Information & Communications Technology Law*, 30(3), 235–254. <https://doi.org/10.1080/13600834.2021.1875539>
- Saunders, D. & Reedy, A. (2013). Understanding our present: Teaching disputes resolution through online role-play. *30th Annual Conference on Australian Society for Computers in Learning in Tertiary Education*. (pp. 796–800). Charles Darwin University. [https://espace.cdu.edu.au/eserv/cdu:40228/Saunders\\_40228.pdf](https://espace.cdu.edu.au/eserv/cdu:40228/Saunders_40228.pdf)
- Sellers, J. (2018). Roman stoic mindfulness: An ancient technology of the Self. En M. Dennis & S. Werkhoven (eds.). *Ethics and Self-Cultivation* (pp. 15–29). Routledge.
- Šimková, N. (2015). A literature review on online dispute resolution and application to B2B e-commerce. *23 Interdisciplinary Information Management Talks*. (p.p. 247–254). Universidad Técnica de Košice, 9–11 September. [https://www.researchgate.net/publication/298069898\\_A\\_Literature\\_Review\\_on\\_Online\\_Dispute\\_Resolution\\_and\\_Application\\_to\\_B2B\\_E-commerce](https://www.researchgate.net/publication/298069898_A_Literature_Review_on_Online_Dispute_Resolution_and_Application_to_B2B_E-commerce)
- Šimková, N. & Smutny, Z. (2016). Conceptual design of online dispute resolution in B2B relationships. *24 Interdisciplinary Information Management Talks*. (pp. 303–310). Czech Republic, 7–9 september. Linz: Trauner Verlag. [https://www.researchgate.net/publication/307139347\\_Conceptual\\_design\\_of\\_online\\_dispute\\_resolution\\_in\\_B2B\\_relationships](https://www.researchgate.net/publication/307139347_Conceptual_design_of_online_dispute_resolution_in_B2B_relationships)
- Šimková, N. & Smutny, Z. (2017). Satisfaction assessment with the process and result of online dispute resolution in B2B relationships. *12th International Conference on Strategic Management and its Support by Information Systems*. (pp. 120–127). Czech Republic, 25–26 May. Ostrava: vřb – Technical University of Ostrava. [https://www.researchgate.net/publication/318317081\\_Satisfaction\\_Assessment\\_with\\_the\\_Process\\_and\\_Result\\_of\\_Online\\_Dispute\\_Resolution\\_in\\_B2B\\_Relationships](https://www.researchgate.net/publication/318317081_Satisfaction_Assessment_with_the_Process_and_Result_of_Online_Dispute_Resolution_in_B2B_Relationships)

- Snyder, H. (2019). Literature review as a research methodology: An overview and guidelines. *Journal of Business Research*, (14), 333–339. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2019.07.039>
- Suquet, J., Poblet, M., Noriega, P. & Gabarró, S. (2011). Online dispute resolution in 2010: A cyberspace odyssey? *6th International workshop on online dispute resolution 2010*. (pp. 1–16). Liverpool, United Kingdom.
- Thomson, M. (2011). Alternative modes of delivery for family dispute resolution. *Journal of family studies*, 17(3). <https://doi.org/10.5172/jfs.2011.17.3.253>
- Van Den Herik, J. & Dimov, D. (2011). Towards crowdsourced online dispute resolution. *Journal of International Commercial Law and Technology*, 7, 99–111. <https://www.neliti.com/publications/28681/towards-crowdsourced-online-dispute-resolution>
- Viera, R. F., Rule, C., Ono, T. T. & Bitelho, G. E. (2018). The expansion of online dispute resolution in Brazil. *International Journal for Court Administration*, 9(2), 20–30. <http://doi.org/10.18352/ijca.255>
- Wierzbicki, 2015. What is “technology”? En *Technen: Elements of Recent History of Information Technologies* (pp. 31–55). Springer. <https://www.springerprofessional.de/en/what-is-technology/2200778>
- Wiles, K. (2022). Mindfulness meditation as “good medicine”: A new epistemological pluralism in health care. *Social Theory and Health*. <https://doi.org/10.1057/s41285-022-00180-w>
- Wing, L., Martínez, J., Katsh, E. & Rule, C (2021). *Negotiation Journal*, 37(1), 49–64. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/epdf/10.1111/nej.12350>
- Xue, J. & Holz, R. (2019). Applying smart contracts in online dispute resolutions on a large scale and its regulatory implications. En Ragnedda, M. y G. Destefanis, *Blockchain and Web 3.0* (pp. 177–191). Routledge.
- Zelevnikow, J. (2017). Can artificial intelligence and online dispute resolution enhance efficiency and effectiveness in courts? *International Journal for Court Administration*, 8(2), 30–45. <http://doi.org/10.18352/ijca.223>
- Zelevnikow, J. & Bellucci, E. (2010). Using asset divider to investigate the Israel–Palestinian dispute. *6th International Workshop on Online Dispute Resolution* (pp. 37–50). Liverpool, United Kingdom. <http://ceur-ws.org/Vol-684/paper4.pdf>
- Zelevnikow, J. & Bellucci, E. (2011). Classifying online dispute resolution through a comparison of family mediation and the Israel–Palestinian conflict. *13a International Conference on Artificial Intelligence and Law* (pp. 136–140).

Pittsburgh, Pennsylvania. <https://doi.org/10.1145/2018358.2018379>

Zizek, S. (26 de noviembre de 2012). *The Irony of Buddhism*. European Graduate School Lecture [Video]. [https://www.youtube.com/watch?v=Kwm\\_dR-XMSY](https://www.youtube.com/watch?v=Kwm_dR-XMSY)

Zulfugazade, T. E., Tsirina, M. A. & Semikyna, O. I. (2020). Improvement of legal groundwork for the online dispute resolution system. En Popkova, E. & Sergi, B. (eds.). *ISC Conference – Volgograd 2020. Advances in Intelligent Systems and Computing, vol 1100*. Springer. [https://doi.org/10.1007/978-3-030-39319-9\\_87](https://doi.org/10.1007/978-3-030-39319-9_87)