

Dinámicas Psicológicas del Conflicto y Desescalada en los MASC: Fundamentación Psicológica, Justicia Terapéutica y Propuesta Aplicada del Método CEPA™

Jennifer Fernández Echevarría 

Departamento de Derecho Civil de la Facultad de Derecho de la Universidad de Cantabria (Spain).

INFORMACIÓN DEL ARTÍCULO

Recibido: 14/04/2026

Aceptado: 19/06/2026

Palabras clave:

Psicología del conflicto

MASC

Método CEPA™

Desescalada del conflicto

RESUMEN

El análisis de los métodos adecuados de solución de controversias (MASC) desde la psicología del conflicto permite cuestionar la premisa de que la mera incorporación de procedimientos dialogados garantiza procesos efectivos de desescalada. El conflicto no desaparece por su traslado a espacios de mediación, conciliación o negociación, sino que mantiene su estructura cognitiva, emocional y relacional si no se interviene específicamente sobre las variables que lo sustentan. La evidencia teórica muestra que los intervinientes acceden a estos procesos con sesgos cognitivos, estados emocionales intensos y patrones comunicativos defensivos que condicionan la interacción y favorecen la persistencia de dinámicas de escalada. En este contexto, la desescalada debe entenderse como un proceso técnicamente inducido que requiere intervención sobre la regulación emocional, la reestructuración cognitiva y la calidad de la comunicación. Esta aproximación resulta coherente con la justicia terapéutica, en la medida en que el sistema legal es concebido como un agente capaz de generar efectos psicológicos, por lo que su calidad no puede evaluarse exclusivamente en términos normativos, sino también en función de su impacto sobre el bienestar de los intervinientes. En este marco, el Método CEPA™ se configura como un modelo teórico-aplicado que articula de forma estructurada la intervención sobre comunicación, emociones, personalidad y escucha activa. Su aportación reside en sistematizar la intervención simultánea sobre estas dimensiones, superando su tratamiento fragmentario en la práctica de los MASC. Todo ello implica una redefinición del rol del operador jurídico como gestor de dinámicas psicológicas, así como la necesidad de incorporar competencias interdisciplinarias orientadas a una resolución del conflicto más eficaz y relacionamente sostenible.

Psychological Dynamics of Conflict and De-escalation in ADR: Psychological Foundations, Therapeutic Jurisprudence, and the Applied Proposal of the CEPA™ Method

ABSTRACT

The analysis of Alternative Dispute Resolution (ADR) from a conflict psychology perspective challenges the assumption that the mere adoption of dialogic procedures ensures effective de-escalation. Conflict does not disappear when transferred to mediation, conciliation, or negotiation settings; rather, it maintains its cognitive, emotional, and relational structure unless specific intervention is carried out on the underlying variables. Theoretical evidence shows that parties enter these processes with cognitive biases, intense emotional states, and defensive communication patterns that shape interaction and contribute to the persistence of escalation dynamics. In this context, de-escalation must be understood as a technically induced process requiring intervention in emotional regulation, cognitive restructuring, and communication quality. This approach aligns with therapeutic jurisprudence, which conceives the legal system as an agent capable of producing psychological effects. Consequently, the quality of legal responses cannot be assessed solely in normative terms, but also in relation to their impact on the well-being of those involved. Within this framework, the CEPA™ Method emerges as a theoretical-applied model that structurally integrates intervention on communication, emotions, personality, and active listening. Its contribution lies in systematizing simultaneous intervention across these dimensions, overcoming their fragmented treatment in ADR practice. This perspective implies a redefinition of the legal professional's role as a manager of psychological dynamics and highlights the need for interdisciplinary competencies aimed at more effective and relationally sustainable conflict resolution.

Keywords:

Conflict psychology

ADR

CEPA Method™

Conflict de-escalation

Introducción

La progresiva consolidación de los medios adecuados de solución de controversias (MASC) ha reforzado la idea de que los sistemas de justicia contemporáneos deben orientarse hacia formas más participativas de gestión del conflicto. Sin embargo, el desplazamiento desde modelos estrictamente adversariales hacia procedimientos dialogados no agota, por sí mismo, la complejidad de la controversia interpersonal. El conflicto no desaparece por el hecho de ser trasladado a un espacio de mediación, conciliación o negociación, más bien, se reconfigura dentro de él, manteniendo su estructura cognitiva, emocional y relacional si no se interviene específicamente sobre las variables que lo sostienen (Deutsch, 1973; Pruitt y Kim, 2004).

Desde la psicología del conflicto, esta constatación obliga a revisar las premisas excesivamente formalistas que identifican diálogo con desescalada. La evidencia acumulada muestra que los intervinientes acceden a los MASC con esquemas atributivos previos, emociones intensas, patrones comunicativos defensivos y percepciones rígidas sobre la conducta del otro, todo lo cual condiciona el desarrollo del proceso (Mayer, 2012; Coleman et al., 2014). De ahí que la eficacia de estos mecanismos dependa no solo de su arquitectura procedimental, sino de la capacidad para intervenir sobre la dinámica psicológica de la interacción.

Desde esta perspectiva, enmarcada en la corriente de la justicia terapéutica, que sostiene que la ley, los procedimientos y la actuación de los operadores jurídicos constituyen una fuerza social capaz de producir consecuencias terapéuticas o antiterapéuticas sobre quienes entran en contacto con el sistema legal (Fariña y Oyamburu, 2025; Wexler y Winick, 1996), los MASC no deben ser concebidos únicamente como instrumentos de eficiencia procesal, sino como espacios potencialmente orientados al bienestar psicológico del justiciable, especialmente en un contexto normativo como el establecido por la Ley Orgánica 1/2025, en el que la justicia dialogada exige no solo resolver controversias, sino intervenir sobre las causas relacionales que las sostienen. Debemos recordar que la Justicia Terapéutica (JT) se fundamenta en la idea de que el derecho y la actuación de los operadores jurídicos producen efectos psicológicos concretos, de modo que su legitimidad no puede evaluarse exclusivamente por criterios formales, sino también por su impacto sobre el bienestar de quienes interactúan con el sistema legal (Fariña y Oyamburu, 2025; Stobbs, 2020; Wexler, 1992; Wexler y Winick, 1996; Yamada, 2021).

Sobre esta base, el presente trabajo persigue tres objetivos. En primer lugar, analizar las dinámicas psicológicas que explican la persistencia de la escalada dentro de los MASC. En segundo término, sistematizar los principales mecanismos de desescalada identificados por la literatura especializada. Finalmente, presentar el Método CEPATM como una propuesta teórico-aplicada que integra comunicación, emociones, personalidad y escucha activa en un modelo estructurado de intervención. La tesis que se sostiene es que la desescalada del conflicto no debe entenderse como una consecuencia espontánea del diálogo, sino como un proceso técnicamente inducido que exige intervención psicológica especializada en el contexto aplicado de los MASC.

Dinámicas Psicológicas del Conflicto en los MASC

Persistencia y Reproducción de la Escalada

La implementación de los MASC ha sido tradicionalmente asociada a la promoción de dinámicas cooperativas y a la reducción de la conflictividad interpersonal. Sin embargo, la evidencia empírica y el análisis desde la psicología del conflicto muestran que la mera adopción de un procedimiento dialogado no implica, por sí misma, una transformación de las dinámicas que sustentan la controversia. Lejos de ello, en numerosos casos, los procesos de mediación, conciliación o negociación reproducen, e incluso intensifican, los patrones de interacción que caracterizan la escalada conflictiva (Mayer, 2012; Coleman et al., 2014).

Este fenómeno puede explicarse a partir de una premisa fundamental: los MASC operan prioritariamente sobre la estructura formal del conflicto, pero no necesariamente sobre su estructura psicológica. Las partes acceden al proceso con sus esquemas cognitivos, sus estados emocionales y sus patrones de comunicación previamente configurados, los cuales continúan influyendo en la interacción durante el desarrollo del procedimiento (Deutsch, 1973; Pruitt y Kim, 2004). En este sentido, el conflicto no se disuelve por el hecho de trasladarse a un espacio de diálogo, sino que se reconfigura dentro de él, manteniendo su lógica interna si no se interviene de manera específica sobre sus variables subyacentes.

Desde la psicología social, se ha demostrado que los individuos tienden a interpretar la información de manera congruente con sus creencias previas, lo que da lugar a sesgos cognitivos que dificultan la apertura a perspectivas alternativas (Kahneman, 2011; Ross y Ward, 1995). En contextos de conflicto, este fenómeno se traduce en una tendencia a atribuir intenciones negativas al otro, a sobrevalorar la propia posición y a minimizar la legitimidad de la ajena. En particular, el error fundamental de atribución (Ross, 1977) y el sesgo actor-observador generan una asimetría interpretativa relevante, es decir, mientras que la conducta propia es percibida como una reacción situacional justificada, la conducta de la contraparte es interpretada como expresión de rasgos estables de personalidad o de mala fe. A ello se añade la teoría de la disonancia cognitiva, que permite explicar por qué una parte puede rechazar una oferta objetivamente ventajosa para preservar la coherencia con su autoimagen previa de víctima o adversario, priorizando la consistencia psicológica sobre la racionalidad instrumental (Festinger, 1957).

En la misma línea se incorpora el papel determinante de las emociones en la configuración de la interacción conflictiva. Los estados afectivos influyen de manera directa en los procesos cognitivos, modulando la atención, la memoria y la toma de decisiones (Mayer et al., 2004; Goleman, 1995). Esta influencia adquiere una dimensión crítica, ya que en situaciones de amenaza percibida puede producirse un “secuestro amigdalino”, en virtud del cual se comprometen las capacidades de razonamiento abstracto, planificación y regulación conductual (Sánchez García-Arista, 2021). En esta activación del que podemos denominar como “modo hostil”, las respuestas tienden a simplificarse en esquemas de defensa-ataque.

La comunicación constituye el canal a través del cual estas dinámicas cognitivas y emocionales se expresan y se retroalimentan. Conforme a la teoría de la comunicación humana, todo intercambio incluye un nivel relacional que condiciona la interpretación del contenido (Watzlawick et al., 1967). En escenarios conflictivos, este nivel suele estar marcado por la desconfianza y la defensividad, lo que provoca que los mensajes sean interpretados en clave negativa, incluso cuando su contenido explícito no lo justifica. De este modo, la escalada se sostiene sobre un ciclo de comunicación ineficaz, mensajes opacos y escucha deficiente que refuerza per se la reciprocidad negativa.

Mecanismos Psicológicos de Desescalada

Si la escalada responde a una estructura psicológica compleja, la desescalada no puede concebirse como un efecto casual del diálogo. Debe entenderse como un proceso técnicamente inducido que requiere intervención sobre las variables cognitivas, emocionales y relacionales del conflicto (Coleman et al., 2014; Mayer, 2012). En este sentido, la reducción de la intensidad afectiva, la flexibilización de las posiciones, la apertura a nuevas interpretaciones y la mejora de la calidad comunicativa son procesos interdependientes que exigen actuación profesional especializada en los medios de resolución de controversias.

Esta comprensión de la desescalada resulta plenamente coherente con la justicia terapéutica, en la medida en que dicha corriente no reduce la calidad del sistema legal a la corrección formal de sus resultados, sino que incorpora la evaluación de sus efectos psicológicos sobre los intervinientes. Desde este prisma, una intervención que ignore la activación emocional, la percepción de amenaza o la degradación relacional del conflicto no puede considerarse neutral desde el punto de vista terapéutico, pues deja intactas las condiciones que dificultan la deliberación y la voluntariedad real del acuerdo (Díaz Padilla, 2020). La desescalada del conflicto constituye, así, no solo una técnica de gestión del conflicto, sino una exigencia de justicia material en contextos autocompositivos, e incluso heterocompositivos.

Entre los mecanismos de desescalada destacan la validación emocional, la reformulación comunicativa, la escucha activa, el reconocimiento del otro y la generación de seguridad psicológica. La validación emocional reduce la percepción de amenaza al reconocer la experiencia afectiva del otro como legítima desde su propio marco de referencia, sin asumir necesariamente su interpretación de los hechos (Rogers, 1951). La reformulación comunicativa, por su parte, permite depurar el mensaje de sus elementos agresivos o acusatorios, facilitando una recepción menos reactiva y una reconstrucción del significado más compatible con la cooperación (Moore, 2014; Petzold-Rodríguez, 2023).

Igualmente, la escucha activa desempeña una función integradora al permitir el acceso simultáneo al contenido, a la carga emocional y a los patrones relacionales del discurso (Bodie, 2011). En términos relacionales, genera una experiencia de reconocimiento que reduce la defensividad y favorece la apertura al diálogo. Por su parte, el reconocimiento del otro como interlocutor legítimo actúa sobre la polarización y facilita procesos de rehumanización, en los que la contraparte deja de ser percibida exclusivamente como amenaza (Bush y Folger, 2005). Finalmente, la generación de seguridad psicológica crea un contexto en el que las partes pueden

expresar ideas, emociones y necesidades sin temor a represalias o deslegitimación (Edmondson, 1999; Edmondson y Lei, 2014).

La cooperación, sin embargo, no emerge solo por la existencia de estas técnicas. Este modelo de importancia dual sostiene que la conducta en situaciones de conflicto se explica a partir de la combinación entre el grado de preocupación por los propios intereses y el grado de preocupación por los intereses de la otra persona o parte, dando lugar a distintos estilos de gestión del conflicto, como la competición, la acomodación, la evitación, el compromiso y la colaboración (Thomas, 1992). Cuando no existe interdependencia percibida, el MASC puede convertirse en un trámite sin implicación real por parte de los intervinientes (Thomas, 1992). De ahí que la intervención deba orientarse también a hacer visible la interdependencia positiva como condición funcional de la cooperación.

El Método CEPATM como Modelo de Desescalada en los MASC

El análisis previo permite afirmar que la eficacia de los MASC no reside exclusivamente en su configuración procedimental, sino en la capacidad para intervenir de manera estructurada sobre los factores que sustentan la escalada. Esta constatación ha sido puesta de relieve por la doctrina reciente, que advierte del riesgo de reducir estos mecanismos a meros trámites formales carentes de impacto real sobre la interacción conflictiva (Arboleda-López, 2017; García Villaluenga y Vázquez de Castro, 2025).

En este contexto, el método CEPATM se configura como un modelo de intervención y desescalada del conflicto que integra, de forma sistemática, las principales variables psicológicas implicadas en la interacción conflictiva. Su planteamiento se aleja de enfoques fragmentarios en los que la intervención sobre la comunicación, las emociones o la relación se realiza de manera aislada o intuitiva, para articular un marco metodológico coherente en el que estas dimensiones operan de forma interdependiente (Fernández Echevarría, 2025). La aportación específica del método CEPATM no reside en la identificación de nuevas variables aisladas, sino en sistematizar en un único modelo operativo la intervención simultánea sobre estos elementos, evitando el tratamiento fragmentario de tales dimensiones en la práctica de los MASC.

En este sentido, el método CEPATM puede ser comprendido como una formulación teórico-aplicada congruente con los postulados de la justicia terapéutica. Mientras esta última proporciona el fundamento axiológico y epistemológico de una justicia orientada a minimizar el daño psicológico derivado del conflicto y del propio contacto con el sistema legal, el método CEPATM ofrece un dispositivo operativo para intervenir sobre las variables que condicionan dicho daño. En otras palabras, en el horizonte normativo de una justicia humanizada, el método CEPATM aporta la arquitectura técnica necesaria para hacerla efectiva en la práctica de los MASC (Fernández Echevarría, 2025).

Desde esta perspectiva, este modelo puede entenderse como un mapa operativo de intervención orientado a comprender y revertir el ciclo de generación del conflicto, caracterizado por comunicación ineficaz, emisión de mensajes distorsionados y déficits de escucha. Este ciclo constituye a su vez la base sobre la que se construye la escalada, de modo que su interrupción exige una intervención simultánea sobre los distintos niveles de la interacción.

Asimismo, la aportación del método CEPA™ adquiere especial relevancia desde una perspectiva neurobiológica. En situaciones de conflicto, la percepción de amenaza activa el sistema límbico, particularmente la amígdala, generando respuestas automáticas de defensa-ataque que limitan la capacidad de procesamiento de la corteza prefrontal. En este estado, las partes operan desde lo que la literatura denomina un “cerebro hostil”, caracterizado por la simplificación cognitiva, la rigidez interpretativa y la polarización. La intervención estructurada propuesta por CEPA™ permite inducir el tránsito hacia un funcionamiento más integrado, “cerebro inteligente”, en el que se recuperan las capacidades de análisis, empatía y toma de decisiones (Sánchez García-Arista, 2021).

Comunicación: Corrección de la Distorsión Interpretativa

La comunicación constituye el primer eje de intervención del método, en la medida en que es el espacio en el que se manifiestan y se reproducen las distorsiones cognitivas propias del conflicto. Tal y como ha sido señalado por la teoría de la comunicación humana, los intercambios comunicativos en contextos de escalada tienden a estar marcados por ambigüedades, generalizaciones y atribuciones negativas, lo que favorece interpretaciones sesgadas y respuestas defensivas (Watzlawick et al., 1967; Ross y Ward, 1995).

Estas distorsiones no pueden entenderse únicamente como errores formales del lenguaje, sino como manifestaciones de un estado cognitivo condicionado por la activación emocional. Desde una perspectiva neuropsicológica, la interpretación sesgada de los mensajes constituye un correlato del funcionamiento defensivo del sistema nervioso, en el que la información es procesada bajo esquemas de amenaza que priorizan la reacción sobre la comprensión (Sánchez García-Arista, 2021).

En este contexto, CEPA™ interviene sobre la dimensión comunicativa mediante la identificación y corrección de dichas distorsiones, promoviendo procesos de clarificación, reformulación y reestructuración del discurso. Como afirman Ramos Mejía (2003), Watzlawick, et al. (1967), la aplicación de herramientas de clarificación permite desarticular omisiones y generalizaciones del discurso que, en el conflicto, funcionan como amplificadores de la amenaza y de la escalada. Esta intervención implica, entre otros aspectos, detectar omisiones, distorsiones y generalizaciones en el lenguaje y reconducir el mensaje hacia formulaciones más precisas, descriptivas y verificables (Ramos Mejía, 2003).

Asimismo, la reconstrucción del mensaje en términos más neutrales y descriptivos se apoya en principios operativos próximos a la comunicación no violenta (CNV), que proponen la sustitución de juicios y evaluaciones por observaciones concretas y la explicitación de necesidades subyacentes (Rosenberg, 1999). Este desplazamiento reduce la carga reactiva del mensaje y permite que la contraparte lo procese sin activar mecanismos defensivos automáticos.

Emociones: Regulación de la Intensidad Afectiva

La dimensión emocional constituye un eje central del método CEPA™, en la medida en que el conflicto no solo se expresa a través de las emociones, sino que se configura y evoluciona a partir de ellas. Tal y como ha sido ampliamente documentado, los estados emocionales intensos influyen de manera decisiva en la toma de

decisiones y en la interpretación de la conducta ajena, favoreciendo respuestas impulsivas y reduciendo la apertura a perspectivas alternativas (Lerner y Keltner, 2001; Goleman, 1995).

Desde una perspectiva neurobiológica, esta influencia se explica por la activación del sistema límbico ante la percepción de amenaza, especialmente de la amígdala cerebral, lo que puede provocar una inhibición de la corteza prefrontal, responsable del razonamiento lógico, la regulación emocional y la empatía. Este fenómeno, descrito como “secuestro amigdalino”, sitúa a las partes en un estado de reactividad defensiva que limita su capacidad de negociación racional (Sánchez García-Arista, 2021).

En este contexto, el método CEPA™ incorpora la regulación emocional como un componente estructural de la intervención, orientado a identificar, validar y canalizar las emociones presentes en la interacción. La validación emocional no se concibe como un acto meramente empático, sino como un mecanismo técnico de desactivación de la amenaza percibida que permite reducir la intensidad afectiva y facilitar el tránsito hacia un estado de mayor autorregulación.

Bajo esta perspectiva, la intervención emocional en los MASC no debe interpretarse como una indebida psicologización (o extralimitación psicologizante) del procedimiento, sino como una exigencia derivada de la propia justicia terapéutica. Si la activación afectiva intensa compromete biológicamente la capacidad de deliberación y de consentimiento reflexivo, la regulación emocional deja de ser un recurso accesorio para convertirse en una garantía de voluntariedad real del acuerdo. Una justicia verdaderamente humanizada no puede prescindir de aquellas intervenciones que permiten restablecer las condiciones mínimas para una decisión libre y consciente (Díaz Padilla, 2020; Sánchez García-Arista, 2021). Sin embargo, la intervención técnica sobre las emociones no supone una indebida psicologización del proceso, sino una exigencia derivada de la necesidad de garantizar que el acuerdo no se produzca bajo estados de activación afectiva incompatibles con una decisión libre, reflexiva y voluntaria (Díaz Padilla, 2020; Sánchez García-Arista, 2021).

Asimismo, la intervención emocional puede analizarse a partir de la distinción entre valencia y activación emocional, lo que permite comprender cómo determinadas emociones, especialmente las negativas de alta activación, como la ira o el miedo, favorecen la simplificación cognitiva y la polarización. La valencia y la intensidad constituyen elementos fundamentales de las experiencias afectivas (Rolán et al., 2025). Las emociones de alta activación, como la ira o el miedo, activan procesos de pensamiento rápido e intuitivo que reducen la complejidad del análisis, favoreciendo la simplificación cognitiva, la polarización de posiciones y la adopción de respuestas defensivas o agresivas (Kahneman, 2011; Lerner y Keltner, 2001; Sánchez García-Arista, 2021). La reducción de esta activación facilita una reinterpretación más equilibrada de la situación y de la conducta del otro, incidiendo directamente sobre los sesgos cognitivos asociados al conflicto (Kahneman, 2011).

Personalidad: Adaptación Estratégica de la Intervención

La dimensión de personalidad introduce un elemento de adaptación que permite ajustar la intervención a la singularidad de cada proceso conflictivo. Los rasgos individuales influyen en la forma en que las personas perciben el conflicto, gestionan la incertidumbre y responden a la discrepancia (McCrae y Costa,

1999). El método CEPA™ adopta una aproximación funcional a la personalidad, utilizando los rasgos como indicadores dinámicos que orientan la estrategia del profesional.

A partir de la observación de tendencias conductuales como la confrontación, la evitación, la necesidad de control o la tolerancia a la incertidumbre, es posible adaptar el ritmo del proceso, seleccionar las herramientas más adecuadas y anticipar posibles bloqueos. Asimismo, variables como el locus de control, entendido como la expectativa del individuo sobre el grado en que los resultados dependen de su propia conducta o de factores externos (Rotter, 1966), permiten anticipar el grado de responsabilidad que cada persona asume sobre el conflicto, influyendo directamente en su disposición hacia soluciones colaborativas (Budjac Corvette, 2011)¹. Esta capacidad de ajuste incrementa la eficacia de los mecanismos de desescalada, al permitir una intervención más precisa y contextualizada.

Esta capacidad de ajuste resulta especialmente relevante en aquellos casos en los que aparecen rasgos de personalidad disfuncionales o manipuladores, como el narcisismo o la ausencia de empatía, que pueden instrumentalizar el proceso de mediación para reforzar posiciones de poder o victimización. En estos supuestos, la intervención exige un mayor nivel de especialización técnica, orientado a preservar la equidad relacional y garantizar la autenticidad del consentimiento en el acuerdo. La consideración de rasgos manipuladores o severamente disfuncionales no persigue patologizar el conflicto, sino proteger la voluntariedad real del acuerdo y evitar que el procedimiento sea instrumentalizado como mecanismo de dominación (Budjac Corvette, 2011; Muller y Swanepoel, 2023).

Escucha Activa: Integración de las Dimensiones del Modelo

La escucha activa se configura como el elemento integrador del método CEPA™, en la medida en que permite articular las restantes dimensiones (comunicación, emociones y personalidad) en un proceso coherente de intervención. A través de la escucha, el profesional accede no solo al contenido del discurso, sino también a su carga emocional y a sus patrones relacionales, lo que facilita una comprensión global del conflicto (Rogers, 1951).

En el marco del modelo, la escucha activa trasciende su consideración como técnica comunicativa para convertirse en un verdadero mecanismo de intervención. Permite identificar distorsiones cognitivas, validar emocionalmente a las partes y reconocer las particularidades de su perfil personal, actuando como un eje transversal que conecta los distintos niveles del proceso.

Asimismo, la escucha activa puede entenderse como una forma de hermenéutica del discurso, en la medida en que no solo permite comprender lo expresado, sino también deconstruir narrativas saturadas en el conflicto y facilitar la co-construcción de significados alternativos. Este proceso resulta esencial para transformar la lógica adversarial en una dinámica de interacción más cooperativa, en la que ambas partes puedan mantener su legitimidad sin recurrir a esquemas excluyentes.

Además, la escucha activa desempeña una función reguladora, al proporcionar un espacio en el que las partes pueden expresar sus experiencias sin temor a ser juzgadas o deslegitimadas.

¹ El locus de control se refiere a la expectativa generalizada del individuo acerca de si los resultados de su conducta dependen de factores internos, vinculados a su propia acción, o de factores externos, como el azar o la influencia de otros, lo que influye directamente en la asunción de responsabilidad y en la orientación hacia la acción (Rotter, 1966).

Esta condición resulta esencial para la generación de seguridad psicológica, elemento clave en los procesos de resolución de conflictos (Edmondson, 1999; Ruiz García et al., 2013).

Implicaciones para la Práctica Profesional y la Psicología Jurídica

Del Facilitador al Gestor de Dinámicas Psicológicas

La incorporación del método CEPA™ en los MASC implica una transformación sustancial del rol del profesional tanto en fórmulas de heterocomposición como de autocomposición. Tradicionalmente, el mediador o facilitador ha sido concebido como un agente neutral cuya función principal consiste en ordenar el proceso y favorecer la comunicación entre las partes. Sin embargo, este enfoque resulta insuficiente cuando no se acompaña de una intervención activa sobre las dinámicas psicológicas que sustentan el conflicto.

Esta transformación obliga asimismo a revisar la actuación de los operadores jurídicos en el ámbito de la conciliación judicial, no solo en función de su corrección normativa, sino también de los efectos sobre la esfera psicológica de las personas implicadas. Desde este enfoque, el mediador, conciliador o facilitador no es simplemente un administrador de turnos y tiempos, sino un profesional cuya intervención puede disminuir o intensificar el daño relacional del conflicto. De ahí que la competencia técnica en gestión emocional, comunicación y seguridad psicológica no constituya una habilidad complementaria, sino una dimensión central de una práctica jurídica terapéuticamente orientada (Fariña y Oyhamburu, 2025).

Desde la perspectiva del método CEPA™, el profesional no solo facilita la interacción, sino que interviene sobre ella de manera estructurada, gestionando las variables que determinan su evolución. Esto implica identificar distorsiones comunicativas, regular la intensidad emocional, adaptar la estrategia a las características de la personalidad de los intervinientes y generar condiciones de escucha efectiva y seguridad psicológica. En consecuencia, puede afirmarse que el operador en los MASC es, en esencia, un gestor de dinámicas psicológicas, cuya intervención resulta determinante para transformar la lógica de confrontación en un proceso de comprensión y cooperación.

Esta reconfiguración del rol profesional se alinea con una redefinición de la neutralidad, ya no como pasividad, sino como intervención técnica equilibrada sobre el proceso relacional que hace posible el acuerdo. En esta línea, la utilidad de CEPA™ radica en proporcionar un marco estructurado que permite intervenir de manera consciente, sistemática y fundamentada sobre tales dinámicas. Además, su lógica no se limita a la resolución del conflicto concreto, sino que incorpora una dimensión de provención, en la medida en que puede dotar a las partes de competencias relacionales útiles para futuras interacciones conflictivas (Burton, 1990; Cascón, 2001).

Implicaciones para la Formación de Profesionales

La incorporación de este enfoque tiene consecuencias directas en el ámbito formativo. La preparación tradicional de los mediadores, y sobre todo de los operadores jurídicos, ha estado centrada, fundamentalmente, en el conocimiento normativo y en el manejo de técnicas procedimentales, procesales o de negociación. Sin

embargo, la complejidad de los conflictos contemporáneos exige la adquisición de competencias que trascienden el ámbito estrictamente jurídico o procedimental (Vázquez de Castro et al., 2024).

En particular, resulta necesario incorporar de manera sistemática contenidos relacionados con la psicología del conflicto, la inteligencia emocional, la comunicación interpersonal y el análisis de la personalidad. Estas competencias permiten al profesional comprender las dinámicas subyacentes al conflicto y actuar sobre ellas de manera eficaz, incrementando las probabilidades de desescalada y de resolución sostenible. En esta línea, la literatura sobre formación competencial en mediación subraya que la idoneidad profesional depende menos del título de origen que de la calidad de las competencias efectivamente adquiridas (Rosales-Álamo y García-Villaluenga, 2020). La literatura sobre formación competencial en mediación, particularmente en el ámbito de la Conferencia de Universidades para el Estudio de la Mediación y el Conflicto (CUEMYC), subraya la necesidad de que la formación incluya el análisis del “campo de tensiones” y no se limite a la aplicación mecánica de técnicas normativas o procedimentales (Rosales y García Villaluenga, 2020).

Por ende, formación del operador no puede limitarse al conocimiento abstracto de variables psicológicas, sino que debe incluir la capacidad de aplicar la norma de manera terapéuticamente informada. Esto abre una cuestión de especial relevancia para la investigación futura: cómo evaluar si una intervención en los MASC o jurídica, como por ejemplo en la conciliación judicial, ha sido terapéutica o antiterapéutica en sus efectos concretos sobre el justiciable. La consolidación de esta línea exigiría avanzar hacia modelos formativos y sistemas de evaluación que permitan medir no solo la corrección formal del desempeño profesional, sino también su impacto sobre la autonomía, la comprensión y la estabilidad emocional de las partes.

Aportaciones a la Psicología Jurídica

Desde el punto de vista disciplinar, el presente enfoque contribuye a reforzar el papel de la psicología jurídica como campo de conocimiento aplicado a la resolución de conflictos. Tradicionalmente, esta disciplina ha centrado su atención en ámbitos como la evaluación pericial, el comportamiento del testigo o la toma de decisiones judiciales. Sin embargo, la creciente relevancia de los MASC abre nuevas líneas de desarrollo en las que la intervención psicológica adquiere un protagonismo central.

Este desplazamiento encuentra en la justicia terapéutica uno de sus marcos conceptuales más fértiles, en la medida en que esta corriente propone una comprensión del sistema legal como entorno de intervención sobre la experiencia humana del conflicto. Bajo este prisma, la psicología jurídica deja de limitarse a funciones diagnósticas o periciales para participar activamente en la configuración de prácticas legales más saludables, comprensibles y relacionamente sostenibles. El interés de esta evolución no reside solo en ampliar el campo profesional de la disciplina, sino en dotar de fundamento científico a una forma de justicia que reconozca el impacto psicológico de sus propias estructuras y procedimientos.

Bajo la concepción del sistema legal como un agente capaz de producir efectos psicológicos y, por tanto, susceptible de ser evaluado también en términos de bienestar subjetivo y minimización del daño emocional, en los MASC, como la conciliación y la

mediación, la valoración emocional no constituye una mera técnica complementaria, sino una dimensión éticamente relevante del acceso a una justicia eficaz (Díaz Padilla, 2020; De la Cruz Guzmán y Paredes, 2025). A ello se suma la necesidad de una verdadera colaboración interdisciplinar entre derecho y psicología orientada a construir protocolos de intervención que aseguren que los acuerdos sean asumidos desde procesos cognitivos reflexivos y no bajo coacción emocional.

Por ello, el método CEPA™ no solo representa una herramienta práctica para la gestión de conflictos, sino también una aportación relevante al desarrollo de la psicología jurídica aplicada. Su valor reside en ofrecer un cambio de paradigma, por un lado, se alinea con la idea de asumir que la intervención legal debe minimizar efectos antiterapéuticos y favorecer el bienestar psicosocial; y por otro, traduce ese horizonte normativo en un modelo operativo de intervención sobre la comunicación, las emociones, la personalidad y la escucha activa. De este modo, contribuye a desplazar el centro de gravedad de los MASC desde la mera obtención de acuerdos hacia la construcción de respuestas, incluso jurídicas, humanizadas y sostenibles.

Conclusiones

La evolución de los sistemas de resolución de conflictos hacia modelos participativos, como los MASC, no garantiza por sí misma una gestión eficaz de la controversia si no se acompaña de una intervención técnica sobre las dinámicas psicológicas que la sustentan.

En este sentido, los MASC, aun siendo instrumentos idóneos para facilitar la interacción entre las partes, resultan insuficientes cuando se limitan a su dimensión procedimental. La evidencia analizada pone de manifiesto que el conflicto mantiene su naturaleza psicosocial con independencia del marco en el que se desarrolle. Las percepciones subjetivas, los sesgos cognitivos, la intensidad emocional y los patrones de comunicación continúan operando dentro de estos espacios, condicionando la evolución del proceso y, en muchos casos, reproduciendo dinámicas de escalada.

Desde esta perspectiva, no puede entenderse la desescalada como un efecto inherente al diálogo ni como una consecuencia automática de la activación de los MASC, sino el resultado de una intervención estructurada dirigida a transformar las condiciones psicosociales que sostienen el conflicto. Contexto en el que el método CEPA™ aporta una contribución relevante al proporcionar un modelo integrador que articula de manera coherente dimensiones como la regulación emocional, la corrección de distorsiones comunicativas, la adaptación a la personalidad de los intervinientes y la construcción de espacios de escucha efectiva y seguridad psicológica, elementos que se configuran como imprescindibles para transformar la interacción conflictiva. Su valor no reside únicamente en la identificación de variables clave, sino en su sistematización como un marco operativo que permite intervenir de forma consciente, técnica y replicable sobre la dinámica del conflicto.

De este modo, el método aplicable a la resolución de los conflictos debe trascender de enfoques centrados exclusivamente en la negociación de posiciones y situarse en la desescalada como eje estructural del proceso de resolución.

Para garantizar la efectividad del nuevo modelo de MASC que se encuentra nuestra sociedad actual, la calidad de los medios no puede medirse únicamente por el número de asuntos resueltos o por la reducción de la litigiosidad, sino por la capacidad del sistema

para ofrecer respuestas jurídicamente válidas y psicológicamente habitables. Premisa bajo la cual, la eficiencia introducida por la Ley Orgánica 1/2025 no debería interpretarse en términos exclusivamente cuantitativos, sino en función de la calidad humanizada de la respuesta que el sistema proporciona al ciudadano (García-Villaluenga y Vázquez de Castro, 2025). Desde este enfoque, la eficiencia del sistema no debe medirse únicamente por la descongestión judicial o por el número de expedientes terminados, sino por la calidad de la respuesta ofrecida al ciudadano en términos de comprensión, participación y sostenibilidad relacional (García Villaluenga y Vázquez de Castro, 2025; Sherman y Momani, 2025).

Asimismo, la incorporación de este enfoque implica una redefinición sustancial del rol del operador en los MASC. El profesional deja de ser un mero guía o facilitador del procedimiento para convertirse en un gestor de dinámicas psicológicas del conflicto, capaz de intervenir sobre los procesos comunicativos, emocionales y relacionales que condicionan el conflicto. Esta transformación no solo exige el desarrollo de competencias específicas, sino que refuerza la necesidad de integrar la psicología del conflicto en la práctica jurídica contemporánea.

En definitiva, puede afirmarse que el verdadero avance en los sistemas de resolución de conflictos no reside únicamente en ofrecer espacios de diálogo, sino en dotarlos de contenido técnico suficiente para intervenir sobre la psicología del conflicto. En este escenario, método CEPA™ se configura como una propuesta teórico-aplicada que contribuye a hacer operativa esta transformación, orientando los procesos de resolución hacia dinámicas más eficaces, sostenibles y acordes con la naturaleza relacional del conflicto. Bajo el encuadre de la justicia terapéutica, esta propuesta permite comprender los MASC no solo como instrumentos de solución adecuada de controversias, sino como dispositivos de justicia humanizada, en los que la respuesta jurídica debe ser evaluada también por su capacidad para disminuir el daño relacional, restaurar la capacidad de decisión autónoma de los intervinientes y favorecer soluciones psicológica y relacionamente sostenibles.

Financiación

No aplica.

Conflicto de Intereses

Ninguno.

Disponibilidad de Datos

No aplica.

Declaración de Consentimiento Informado

No aplica.

Declaración del Comité de Ética Institucional

No aplica.

Referencias

- Arboleda-López, A. P. (2017). Conciliación, mediación y emociones: Una mirada para la solución de los conflictos de familia. *Civilizar*, 17(33), 81-96. <https://doi.org/10.22518/16578953.900>
- Bodie, G. D. (2011). *The active-listening continuum: A cognitive developmental perspective*. *International Journal of Listening*, 25(1-2), 89-103.
- Budjac Corvette, B. A. (2011). *Técnicas de negociación y resolución de conflictos*. Pearson Educación.
- Burton, J. (1990). *Conflict: Resolution and prevention*. St. Martin's Press.
- Bush, R. A. B., y Folger, J. P. (2005). *The promise of mediation: Responding to conflict through empowerment and recognition* (2nd ed.). Jossey-Bass.
- Cascón, P. (2001). *Educación en y para el conflicto*. Cátedra UNESCO sobre Paz y Derechos Humanos.
- Coleman, P. T., Deutsch, M., y Marcus, E. C. (Eds.). (2014). *The handbook of conflict resolution: Theory and practice* (3rd ed.). Jossey-Bass.
- De la Cruz Guzmán, U. O. y Paredes, S. G. (2025). La importancia de las emociones de los mediados, y el trabajo multidisciplinario en la mediación. *MSC Métodos de Solución de Conflictos*, 5(8), 58-72. <https://doi.org/10.29105/msc5.8-113>
- Deutsch, M. (1973). *The resolution of conflict: Constructive and destructive processes*. Yale University Press.
- Díaz Padilla, M. V. (2020). La psicología jurídica en los procesos de mediación penal. *Eirene Estudios de Paz y Conflictos*, 3(5), 49-62. <https://doi.org/10.62155/eirene.v3i5.97>
- Edmondson, A. C. (1999). Psychological safety and learning behavior in work teams. *Administrative Science Quarterly*, 44(2), 350-383. <https://doi.org/10.2307/2666999>
- Edmondson, A. C., y Lei, Z. (2014). Psychological safety: The history, renaissance, and future of an interpersonal construct. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 1, 23-43. <https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-031413-091305>
- Fariña, F. y Oyamburu, M. S. (2025). Reflexiones sobre el desarrollo de la TJ, con base en el IX Congreso Iberoamericano de Justicia Terapéutica. *Revista Iberoamericana de Justicia Terapéutica*, 11, II-VI-CCXLIV-320, 1-11. 701aac49ee7.
- Fernández Echevarría, J. (2025). El Método CEPA© en la dinámica de los conflictos interpersonales. *Anuario de Mediación y Solución de Conflictos*, 12, 85-106.
- Festinger, L. (1957). *A theory of cognitive dissonance*. Stanford University Press.
- García Villaluenga, L., y Vázquez de Castro, E., (2025). Impacto en España de la LO 1/2025 en el Sistema de MASC y el papel de la mediación (del mito de Sísifo al mito de Atlas). *Anuario de Mediación y Solución de Conflictos*, 12, 21-47.
- Goleman, D. (1995). *Emotional intelligence*. Bantam Books.
- Kahneman, D. (2011). *Thinking, fast and slow*. Farrar, Straus and Giroux.
- Lerner, J. S., y Keltner, D. (2001). Fear, anger, and risk. *Journal of Personality and Social Psychology*, 81(1), 146-159. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.81.1.146>
- Mayer, B. (2012). *The dynamics of conflict: A guide to engagement and intervention* (2nd ed.). Jossey-Bass.

- Mayer, J. D., Salovey, P., y Caruso, D. R. (2004). Emotional intelligence: Theory, findings, and implications. *Psychological Inquiry*, 15(3), 197-215. https://doi.org/10.1207/s15327965pli1503_02
- McCrae, R. R., y Costa, P. T. (1999). A five-factor theory of personality. En L. A. Pervin y O. P. John (Eds.), *Handbook of personality: Theory and research* (2nd ed., pp. 139-153). Guilford Press.
- Moore, C. W. (2014). *The mediation process: Practical strategies for resolving conflict* (4th ed.). Jossey-Bass.
- Muller, E. C. y Swanepoel, C. F. (2023). Advocating for mediation as a way to de-escalate conflict, with a focus on medico-legal claims: The anatomy of human conflict. *Law, Democracy & Development*, 27, 278-303. <https://doi.org/10.17159/20774907/2023/ldd.v27.11>
- Petzold-Rodríguez, M. (2023). La mediación: El arte de resolver los conflictos con habilidad y elegancia. *Boletín Iberoamericano de Arbitraje y Mediación*, 3, 68-89
- Pruitt, D. G., y Kim, S. H. (2004). *Social conflict: Escalation, stalemate, and settlement* (3rd ed.). McGraw-Hill.
- Ramos Mejía, C. (2003). *Un mirar, un decir, un sentir en la mediación educativa*. Librería Histórica.
- Rogers, C. R. (1951). *Client-centered therapy*. Houghton Mifflin.
- Rolán, K., García-Marco, E., y Fariña, F. (2025). Estudio Psicolingüístico de Palabras Usadas en la Narración de Conflictos entre Universitarios. *Revista de Investigación en Educación*, 23(2), 446-458. <https://doi.org/10.35869/reined.v23i2.6347>
- Rosales, M., y García Villaluenga, L. (Coords.). (2020). *Las competencias para la formación de la persona mediadora*. CUEMYC.
- Rosenberg, M. B. (1999). *Nonviolent communication: A language of life*. PuddleDancer Press.
- Ross, L. (1977). *The intuitive psychologist and his shortcomings: Distortions in the attribution process*. En L. Berkowitz (Ed.), *Advances in experimental social psychology* (Vol. 10, pp. 173-220). Academic Press.
- Ross, L., y Ward, A. (1995). *Psychological barriers to dispute resolution*. En M. P. Zanna (Ed.), *Advances in experimental social psychology* (Vol. 27, pp. 255-304). Academic Press.
- Rotter, J. B. (1966). *Generalized expectancies for internal versus external control of reinforcement*. *Psychological Monographs: General and Applied*, 80(1), 1-28. <https://doi.org/10.1037/h0092976>
- Ruiz García, M. J., Navarro Abal, Y., Climent Rodríguez, J. A., y Díaz Gómez, M. J. (2013). *Facilitación de escenarios colaborativos para la mediación en contextos legales: importancia de las variables psicosociales*. *Portularia*, 13(1), 19-26. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=161026336011>
- Sánchez García-Arista, M. L. (2021). *Del cerebro hostil al cerebro inteligente: Neurociencia, conflicto y mediación*. Editorial Reus.
- Sherman, N., y Momani, B. T. (2025). Alternative dispute resolution: Mediation as a model. *F1000Research*, 14, 13:778. <https://doi.org/10.12688/f1000research.152362.2>
- Stobbs, N. (2020). La naturaleza de los paradigmas jurídicos: explorando la relación teórica conceptual entre el sistema contencioso y la justicia terapéutica. En F. Fariña, S., Oyamburu, y D. Wexler, M (Eds.), *Justicia Terapéutica en Iberoamérica: un nuevo paradigma legal* (pp. 17-80). Wolters Kluwer.
- Thomas, K. W. (1992). *Conflict and negotiation processes in organizations*. En M. D. Dunnette y L. M. Hough (Eds.), *Handbook of industrial and organizational psychology* (2nd ed., Vol. 3, pp. 651-717). Consulting Psychologists Press.
- Vázquez de Castro, E., García Villaluenga, L., y Estancona Pérez, A. A. (2024). *Habilidades y procedimientos en la mediación: De la teoría a la práctica de los MASC* (2ª ed.). Aranzadi.
- Watzlawick, P., Beavin Bavelas, J., y Jackson, D. D. (1967). *Pragmatics of human communication: A study of interactional patterns, pathologies, and paradoxes*. W. W. Norton.
- Wexler, D. B. (1992). Putting mental health into mental health law. *Law and Human Behavior*, 16(1), 27-38. <https://doi.org/10.1007/BF02351047>
- Wexler, D. B. y Winick, B. (1996). *The development of Therapeutic Jurisprudence*. Carolina Academic Press.
- Yamada, D. (2021). *Therapeutic Jurisprudence: Foundations, Expansion, and Assessment*. *University of Miami Law Review*, 75(3), 660-750.