

# MEDIACIÓN EN LÍNEA

## *ONLINE MEDIATION*

RAMÓN ALZATE SÁEZ DE HEREDIA

Catedrático de Análisis y Resolución de Conflictos

Universidad del País Vasco/Euskal Herriko Unibertsitatea

Resumen. A medida que la sociedad se hace más compleja, globalizada e inestable, los profesionales de la resolución de conflictos debemos ir desarrollando procedimientos y metodologías que se adecuen a esa nueva realidad. La mediación en línea –y otros procedimientos de resolución de conflictos realizados en el entorno cibernético- es un proceso que utiliza las nuevas tecnologías de la información (especialmente Internet) para ayudar a resolver disputas que se producen tanto en el mundo real como en el virtual. El artículo introduce en los principios y aplicabilidad de esta nueva práctica profesional de la resolución de conflictos.

*Abstract. As society becomes increasingly complex, globalized and unstable, conflict resolution professionals must develop procedures and methodologies that adapt to this new situation. On line mediation (and other web-based conflict resolution procedures) is a process that uses new information technologies (especially the Internet) to help resolve disputes arising in both the real and the virtual world. The paper outlines the principles and applicability of this new professional practice within the field of conflict resolution.*

Palabras clave: mediación en línea, resolución de disputas en línea, cuarta parte.

*Key words: online mediation, online dispute resolution, fourth party.*

Quisiera empezar este pequeño artículo con un problema terminológico. Existe cierta dificultad, en el establecimiento del término que denomine la resolución de conflictos y la mediación en el ciberespacio. En inglés nos encontramos los términos online dispute resolution (ODR), online mediation, etc. Dado que las nuevas tecnologías de comunicación, que se utilizan en los procesos de ODR, se efectúan vía Internet –también denominada popularmente “la red”-, una posibilidad sería el establecimiento del término, Resolución de Disputas en Red (RDR), o, precisamente para evocar esta imagen de interconexión, algunos profesionales han usa-

do el término Resolución Electrónica de Disputas (RED). Por otra parte, el diccionario panhispánico de dudas establece y recomienda el calco “en línea” en vez de la palabra original inglesa online<sup>1</sup>, por lo que tendríamos como traducción literal el término Resolución de Disputas en Línea (RDL), Mediación en línea, etc... que es como a partir de este momento denominaremos todos los procesos de Resolución/Transformación de Conflictos que se realizan usando los recursos disponibles en Internet.

## 1. NUEVAS TECNOLOGÍAS DE LA COMUNICACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

A día de hoy, millones de disputantes buscan y reciben ayuda para sus disputas en línea, mediante unos procedimientos que combinan procesos tradicionales de la Resolución Alternativa de Disputas (RAD) –tales como la mediación, el arbitraje, la facilitación de diálogo, etc...-, con la tecnología en línea –a través de técnicas tales como la videoconferencia, teleconferencia, correo electrónico, etc... La emergencia de la

RDL, está ocurriendo con mucha mayor rapidez de lo que se podría haber previsto. Hay muchas cosas que están ocurriendo a un ritmo vertiginoso

Este fenómeno es parte de la pujanza económica y de todo tipo que Internet está teniendo en los últimos años. Para entender dicha pujanza debemos tener en cuenta tres elementos fundamentales. El primero de ellos es la naturaleza descentralizada de la información en línea y la velocidad con la que se distribuye por todo el mundo. El acceso universal a la información en línea 24 horas al día, siete días a la semana, ha cambiado de forma fundamental muchos elementos en la comunidad mundial. El segundo elemento a considerar es el papel predominante que Internet está adoptando en las transacciones comerciales y financieras. El comercio electrónico se está convirtiendo en la vía fundamental para muchos servicios financieros, inversores, comerciales, etc... La popularización de los servicios electrónicos bancarios, la aparición y desarrollo de empresas como ebay, no son más que una señal de este cambio dramático en el panorama comercial de la última década. En tercer lugar (Choi, 2003), debemos tener en cuenta la emergencia de diferentes tipos de resolución de disputas en el ciberespacio. En la vida cotidiana –lo que vamos a denominar a lo largo de este artículo como situaciones cara a cara o presenciales- los procedimientos usados por defecto, los más frecuentes, son los litigantes (fundamentalmente judiciales), sin embargo en su contraparte virtual, procedimientos similares –tales como las ciber-cortes y el juez electrónico- han mostrado claramente sus limitaciones. Parece, por el contrario, que los procedimientos relacionados con la RDL se adaptan mejor que los procedimientos adjudicatorios basados en los derechos, al entorno fluido y transterritorial de las nuevas tecnologías de comunicación (Choi, 2003).

La discusión sobre la conveniencia de utilizar procesos de resolución de conflictos en red, es larga e inconclusa.

---

**Todo lo que está en el mundo cuando naces es normal y ordinario y no es más que una parte de cómo el mundo funciona.**

---

**Cualquier cosa inventada mientras tienes entre quince y treinta y cinco años, es excitante y revolucionaria, y puedes desarrollar una carrera en ello.**

---

**Cualquier cosa inventada después de que tengas treinta y cinco años, va contra el orden natural de las cosas.**

---

(Douglas Adams, 2003; citado en Syme, 2006).

Existe una prevención, casi “genética”, en los profesionales de la resolución de conflictos del uso del ciberespacio en la práctica de procesos tales como la mediación, facilitación y asesoramiento, entre otros procesos típicos de la resolución de conflictos. Los argumentos son múltiples, pero básicamente todos ellos tienen que ver con la asunción de que los procesos de resolución de con-

---

**A día de hoy, millones de disputantes buscan y reciben ayuda para sus disputas en línea, mediante unos procedimientos que combinan procesos tradicionales de la Resolución Alternativa de Disputas (RAD) con la tecnología en línea.**

flictos están pensados para la interacción presencial, cara a cara, y sólo en estas circunstancias es posible obtener sus beneficios (Raines, 2005). Algunas de las razones argumentadas en contra de la RDL tienen que ver con la ausencia de comunicación verbal –tan informativa en muchas situaciones y en la que se apoyan muchos disputantes- o con la imposibilidad de analizar y manejar las emociones presentes en la relación, o con que sólo se centra en los resultados y no en la capacidad transformativa de la relación. Esta posición se puede resumir en lo que una vez un mediador dijo “la mediación de conflictos en red es un oxímoron, ya que la resolución de conflictos debe ser, por definición, presencial”.

Mientras que en algunos países –USA, Canadá, Australia,...- la mayoría de los profesionales de la resolución de conflictos han reconocido el valor de Internet para el intercambio de información (a pesar de permanecer un número significativo de profesionales reuñentes a la aceptación de procedimientos virtuales), en otros el escepticismo y el rechazo son las actitudes dominantes. Esta renuencia

---

1 Utilizamos el término en línea siguiendo la recomendación del Diccionario Panhispánico de dudas que dice: línea. 1. en línea. Locución adverbial, calco del inglés on-line, que significa ‘en conexión directa con un sistema central’ y, especialmente, ‘a través de la conexión a Internet’: «Veremos bancos electrónicos que operen en línea» (Tiempo [Col.] 17.7.97). Se emplea frecuentemente como locución adjetiva: «Los servicios de información en línea [...] surgieron de una de las aplicaciones más importantes para la computadora personal» (Excélsior [Méx.] 21.10.96). Se recomienda el uso de este calco en lugar de la expresión inglesa.

existente entre los profesionales de resolución de conflictos, refleja y se asemeja al rechazo que tradicionalmente la profesión jurídica ha mostrado con respecto a la introducción de los métodos alternativos de resolución de disputas.

El malestar que algunos profesionales de la resolución de conflictos muestran hacia la RDL, puede estar basado en algunas suposiciones, que consideramos cuestionables, que se hacen sobre la comunicación virtual (Syme, 2006). En primer lugar, muchos piensan que la presencia física y la comunicación presencial (cara a cara) en la solución de conflictos es superior, o como observa Rule (2003) esencial, a cualquier otro medio comunicativo. El hecho de que cientos de miles de disputas se estén tratando y acordando a través del medio virtual cuestiona, por lo menos, esta suposición. Además, en algunos casos, la utilización de los medios virtuales es absolutamente necesaria, como en los casos en los que existe gran distancia geográfica entre las partes en conflicto.

Una segunda suposición se refiere a la creencia de que la RDL sólo es oportuna para conflictos impersonales que se producen en el entorno de Internet, y que no es apropiada para conflictos familiares y otras disputas interpersonales. Al margen de que esta suposición no ha sido comprobada en la práctica, uno podría llegar a pensar que incluso, en muchas ocasiones, sucede precisamente lo contrario. La comunicación en línea puede ser más apropiada en casos en los que el temperamento de las personas es difícil de controlar, o en aquellas relaciones interpersonales en las que la historia y la dinámica de la relación, pueden interferir en el afrontamiento substancial del conflicto que les enfrenta.

Una tercera suposición establece que la RDL está fundamentalmente basada en textos escritos. Aunque inicialmente muchos de los servicios de RDL, y gran parte de los actuales, se basaban en textos escritos, básicamente --correo

---

## La mediación en red tiene más semejanzas y similitudes a la mediación presencial, que diferencias. El potencial transformativo de la mediación puede encontrarse, también, cuando el proceso tiene lugar en red.

---

electrónico, en los últimos tiempos la comunicación en línea está tomando, cada vez más, múltiples formas. Hoy en día se utilizan distintos tipos de comunicación sincrónica y asincrónica, interactiva y no interactiva basadas en texto, audio y videoconferencia.

A pesar de este escepticismo de muchos profesionales, me gustaría avanzar que, en mi opinión, la mediación en red tiene más semejanzas y similitudes a la mediación presencial, que diferencias. Las experiencias más recientes con la utilización de la mediación en el ciberespacio nos indican que el potencial transformativo de la mediación --su capacidad para preservar y mejorar las relaciones, la posibilidad de desarrollar habilidades de comunicación y afrontamiento del conflicto en las personas en disputa, el fortalecimiento de las partes para tomar sus propias decisiones, la posibilidad de contar su historia y ser escuchado, y en general la posibilidad de que esta sociedad encuentre formas más pacíficas para afrontar sus conflictos y desavenencias-- puede encontrarse, tam-

---

## Debemos pasar de preguntarnos "¿se puede hacer?", "¿se debe hacer?", a plantearnos cómo se pueden mejorar los servicios de resolución de conflictos en red.

---

bién, cuando el proceso tiene lugar en red. El potencial existe, el proceso es mucho más importante que el medio en el que tiene lugar. El propio proceso de mediación --independientemente de que ocurra a través de videoconferencia, en red, o presencial-- ofrece un espacio en el que las personas y los grupos pueden resolver sus conflictos de forma más cooperativa y pacífica (Raines, 2005).

En el peor de los casos, hay circunstancias en las que los procedimientos de resolución de conflictos presenciales (con las partes presentes físicamente) no son factibles e, incluso, no deseables. A veces, las personas en conflicto están separadas por grandes distancias geográficas, o el conflicto traspasa barreras jurisdiccionales (entre comunidades autónomas o países), o la reunión presencial no es muy aconsejable por las altas probabilidades que hay de que los temperamentos de las partes les hagan explotar y empeorar la situación, o el valor de la disputa es tan pequeño que es preferible el bajo coste y facilidad de los procedimientos virtuales.

En cualquier caso, en estos momentos, no creemos que la discusión esté entre si mediamos en línea o no. La realidad es abrumadora, se nos impone. La compañía Squaretrade.com --especializada fundamentalmente en resolver disputas que se producen en ebay-- a principios del año 2005, había manejado más de 1.5 millones de disputas, y existían más de 115 servicios en Internet especializados en RDL (Conley Tyler, 2005). La mediación y la facilitación se están realizando de hecho en la red y están creciendo a un ritmo espectacular; al mismo tiempo aparecen más servicios de asesoramiento, defensoría, y otros servicios de resolución de conflictos, por lo que debemos pasar de preguntarnos "¿se puede hacer?", "¿se debe hacer?", a plantearnos cómo se pueden mejorar los servicios de resolución de conflictos en red de manera que preserven la integridad y los beneficios de los procesos presenciales, a la vez que aportan algún valor añadido.

## 2. ¿QUÉ ES LA RESOLUCIÓN DE DISPUTAS EN LÍNEA?

La RDL aplica la tecnología de la comunicación mediada por ordenador a los procesos tradicionales extrajudiciales. De alguna manera, la RDL podría entenderse simplemente como el uso de nuevas herramientas para manejar y comunicar la información en la práctica de la resolución de conflictos. La automatización del manejo de la información hace que la resolución de conflictos sea más eficaz, mientras que las nuevas técnicas comunicativas por ordenador, eliminan los problemas de distancia.

En definitiva, la RDL, en principio, no sería más que la resolución de disputas tradicional que usa las ventajas de Internet, que es un recurso que amplía lo que podemos hacer, dónde lo podemos hacer y cuándo lo podemos hacer. En consecuencia, es obvio que la RDL es especialmente útil para afrontar la resolución de un conflicto, cuando las partes se encuentran separadas por grandes distancias. De esta manera conflictos que hubiera sido imposible afrontar, pueden ser tratados en línea, y, en otros casos, se evita todos los inconvenientes de los viajes y traslados.

Hay dos diferencias cualitativas fundamentales entre la RDL y RAD, que presentan importantes desafíos, pero también oportunidades. En primer lugar, se pueden usar los correos electrónicos y las listas de correos (listserve) de forma asincrónica, no en tiempo real. Ya no es necesario que las partes y el tercero neutral utilicen tiempo y dinero para reunirse en el mismo espacio físico, y a la misma hora. Por el contrario, pueden participar en el proceso de RDL a su propia conveniencia, en su propio espacio de tiempo disponible, desde sus casas, o sus oficinas. Para algunos, este tipo de comunicación puede ser más productiva, y más reflexiva, respetuosa y democrática en su contenido. La segunda gran diferencia entre la RDA y sus contrapartes en línea es la ausencia de comunica-

---

### La RDL no sería más que la resolución de disputas tradicional que usa las ventajas de Internet.

---

ción cara a cara (lo que denomino comunicación presencial). La opinión en este punto se encuentra dividida. Para algunos, mientras que la comunicación exclusivamente basada en texto (ya hemos visto que esto no siempre tiene que ser así, videoconferencias, etc...) puede servir para el arbitraje o para conflictos en las que las partes sólo se han comunicado en línea, no capturaría, sin embargo, la riqueza del diálogo interpersonal, en la que muchos procesos de negociación y mediación se basan.

En principio, la resolución de disputas en línea se empleaba para tratar disputas que surgían del comercio electrónico y otro tipo de transacciones que tenían lugar en Internet. Entendemos que la RDL es particularmente adecuada para las disputas que surgen en el comercio electrónico (generalmente entre partes separadas geográficamente), pues es lógico usar para su resolución el mismo medio (Internet) en el que surgieron. Sin embargo, no hay razones que impidan usar RDL para disputas que surgen tanto fuera de la red, como para personas que comparten la misma localización geográfica. De hecho en un estudio realizado por Conley Tyler et al. (Conley Tyler, Bretherton y Firth, 2003) de la universidad de Melbourne, se reconoce que no hay ninguna evidencia que indique que la resolución de conflictos en línea sea menos apropiada que la resolución de conflictos de forma presencial tradicional para tratar conflictos producidos fuera de Internet. De hecho, hasta la aparición del informe, el 26% de las disputas tratadas por las plataformas en línea de resolución de conflictos analizadas, se referían a disputas relacionadas con el comercio electrónico, mien-

tras que el 74% hacían referencia a otro tipo de disputas. Asimismo, de las plataformas analizadas sólo el 28% trataba exclusivamente disputas surgidas en Internet, mientras que el 30% se dedicaba a disputas producidas fuera de la red, y el 42% a ambos tipos de disputas (Conley Tyler et al., 2003, p. 16).

A veces se hacen distinciones entre procesos conducidos exclusivamente en línea y procesos llevados a cabo con la ayuda de algún elemento RDL. Realmente, no existe una distinción tan clara. Hoy en día la mayor parte de los profesionales de resolución de conflictos se apoyan de alguna forma en la última categoría, en el sentido de que la tecnología en línea juega casi siempre algún tipo de función en los procesos presenciales. Por otra parte, aunque cada vez más, todavía pocos procedimientos se centran exclusivamente en procesos en línea. La RDL es una cuestión de grados, hay un amplio espectro, un continuum, con procedimientos que prácticamente no usan ninguna tecnología de Internet en un extremo, y procedimientos que se realizan exclusivamente en Internet, en el otro. Por ello muchos autores piensan que la RDL no es un concepto monolítico, y que sería más apropiado hablar no de RDL, sino usar el plural y decir técnicas de RDL (Hornle, 2003). De este modo, sería responsabilidad de los profesionales de resolución de conflictos elegir entre procedimientos en línea, procedimientos presenciales, o la justa combinación de ambos que se adecue a la disputa en cuestión.

## 3. CARACTERÍSTICAS DE LA RESOLUCIÓN DE DISPUTAS EN LÍNEA

### 3.1. La cuarta parte.

La mayoría de los procesos de resolución de conflictos se desarrollan en una dinámica en la que entran en juego tres partes, las dos partes disputantes y la persona mediadora, facilitadora, etc...

Incluso en los procesos de asesoramiento, la persona asesora y una de las partes en conflicto trabajan juntas con el objetivo de aprender a manejar de manera más eficaz los conflictos actuales, o aquellos que ocurran en el futuro, con terceras personas. Una de las ideas más brillantes del libro de Kash y Rifkin (2001) es la introducción del concepto de cuarta parte. Los procesos de resolución de disputas en línea, al basarse en Internet, tienen que revisar el papel de la figura de la tercera parte, que debe apoyarse en programas informáticos (tecnología) lo cual, a su vez, modela el proceso. Como resultado, la RDL, no tiene tres partes, sino cuatro, conformando una representación gráfica cuadrada en vez de triangular.

Esta cuarta parte presente en la "mesa" de la mediación es la tecnología que trabaja con la persona mediadora o facilitadora. En general, esta "cuarta parte" no reemplaza a la persona mediadora, y no tiene la misma influencia, pero funciona como un aliado, colaborador y compañero:

"Así como el rol de la tercera parte puede variar de acuerdo con el contexto, también lo hace el rol de la cuarta parte. En la mayoría de los procesos de RDL, la cuarta parte no reemplaza la tercera parte sino que funciona como aliado, colaborador y colega. La cuarta parte puede asumir responsabilidad de distintas comunicaciones entre las partes; la manera en que la tercera y cuarta parte interactúan, afecta a muchos elementos del proceso de resolución de disputas" (Rifkin, 2001, p. 121).

La tecnología no trata de replicar, exactamente, las interacciones presenciales. Por supuesto que hay muchos beneficios en la comunicación presencial, pero, en ocasiones, otros modelos de comunicación se ajustan más adecuadamente a las necesidades de las perso-

---

## Podemos considerar la cuarta parte como una versión moderna y muy sofisticada de lápiz y papel, que ayuda, pero no usurpa, el rol del mediador.

---

nas en disputa.

"Esta metáfora sugiere que la RDL no debería esforzarse en crear modelo en línea que simplemente copien los abordajes presenciales. Por el contrario, los ordenadores conectados a la red, pueden añadir competencias no disponibles anteriormente, y que no han sido usadas en las reuniones presenciales." (Kash y Gaitenby, 2003, p.2)

Los profesionales expertos de la mediación y facilitación, controlan un buen número de habilidades comunicativas tanto verbales como no verbales. Sin embargo, en los sistemas de RDL –donde la palabra escrita y la dimensión visual de la pantalla juegan un papel central– no es posible utilizar muchos de los recursos que los profesionales en resolución de conflictos utilizan en las interacciones presenciales. Podemos considerar la cuarta parte como una versión moderna y muy sofisticada de lápiz y papel, que ayuda, pero no usurpa, el rol del mediador.

"La cuarta parte es crítica en estos procesos, haciendo posible tanto la comunicación pantalla a pantalla, como facilitando a la tercera parte el uso competente y estratégico de la resolución de disputas pantalla a pantalla..... La tercera parte –el humano mediador– con todo, tiene un rol activo que jugar en la comunicación en línea". (Rifkin, 2001, p. 121)

El valor de la metáfora de la cuarta parte es que centra la atención en los

recursos que las máquinas tienen y que los seres humanos no pueden tener. Los procesos que requieren interacciones presenciales, están constreñidos por las leyes físicas, que se aceptan como inevitables. Hay limitaciones sobre qué tipo de comunicación es posible y sobre cómo y en dónde pueden tener lugar las reuniones. Las reuniones presenciales son extraordinariamente útiles, pero la necesidad de desplazarse limita el tipo y cantidad de interacciones que pueden tener lugar entre las reuniones presenciales. La red abre el potencial de eliminar tales restricciones, no sólo posibilitando la comunicación en todo momento, sino que además ofrece un software que puede ayudar a la hora de identificar y evaluar los intereses, opciones y soluciones. En definitiva, los procesos de RDL aportan un componente de conexión en red a través del cual se transmiten los datos, y un componente competente (capacitado para realizar algo más que la simple transmisión de información), implicando o bien a un ser humano conectado (mediador/a virtual), o una máquina conectada a Internet o, más habitual, a ambos.

Como es obvio, la tecnología es un elemento crítico a cualquier proceso de RDL, y, por lo tanto, uno de los mayores desafíos que no encontramos a la hora de diseñar y ejecutar un proceso de resolución de disputas en red, es equilibrar e integrar el componente humano con la dimensión automatizada del proceso. Por otra parte, todavía en la profesión de la resolución de conflictos no se comprende adecuadamente como un ordenador conectado a Internet puede complementar la competencia de un ser humano que actúa como tercera parte, o cómo puede añadir calidad y valor al proceso de resolución de conflictos en formas que no es posible en los procesos presenciales tradicionales.

### 3.2. Asincronicidad.

La comunicación en internet, con frecuencia, se produce de forma asincrónica. El uso de formas asincrónicas

“significa que los participantes pueden comunicarse entre sí, de forma comprensible, sin estar conectados a Internet al mismo tiempo. Por ello, se puede llevar a cabo un diálogo que responda a las necesidades temporales específicas de todos los participantes. Esta característica, muy útil, de la comunicación, hace que personas que viven en diferentes zonas horarias puedan comunicarse y conferenciar con la continuidad necesaria para lograr acuerdos” (Gordon, 2001, p. 56).

Cuando nos comunicamos a través del correo electrónico, de las listas de correo u otros procedimientos de Internet, las presiones ambientales y temporales de la RAD desaparecen. Los participantes pueden reflexionar más sobre sus respuestas, sin dejarse influir por la espera, gestos y otros elementos presentes en los intercambios presenciales.

En una mediación presencial, la interacción entre las partes se produce en “tiempo real”, en el que los disputantes van reaccionando según las cosas van ocurriendo, y en el que se espera que las personas reaccionen con rapidez. Este flujo solo puede interrumpirse cuando la persona mediadora lo corta para, por ejemplo, convocar a reuniones privadas. En la jerga de la comunicación con ordenadores, se llama a este tipo de comunicación, comunicación “sincrónica” (Rule; 2000).

En la red, sin embargo, existe, y es muy utilizada, la posibilidad de la comunicación “asincrónica”, en la que no se espera una respuesta inmediata de las partes. Las personas implicadas pueden conectarse en distintos momentos del día y de la noche, y pueden retrasar sus respuestas hasta que lo han pensado mejor, lo han consultado con otros, han investigado un poco más o, simplemente, han dejado pasar el tiempo.

Esta asincronía, permite que las partes “presenten su mejor cara”, pudiendo darse tiempo para reducir su calentamiento emocional, en vez de que se produzca una escalada en el conflicto, que es lo que posiblemente hubiera ocurrido en circunstancias normales (pre-

---

## En la red es muy utilizada, la posibilidad de la comunicación “asincrónica”, en la que no se espera una respuesta inmediata de las partes.

---

senciales).

La asincronía también es beneficiosa para las personas mediadoras o facilitadoras. Al igual que las personas pueden reaccionar emocionalmente en el curso del intercambio con la otra parte, también la persona mediadora puede verse atrapada en situaciones tensas. La distancia emocional que le permite la asincronía, le facilita recuperarse de algunos estados emocionales producidos por la situación de mediación (ataques personales, sorpresas, etc...), a la vez que reflexionar sobre sus prejuicios y asunciones (Rule, 2000).

La resolución de disputas en tiempo real también tiene otros inconvenientes, fundamentalmente logísticos. Requiere mucho esfuerzo lograr juntar el mismo día, a la misma hora, en el mismo lugar, a todas las personas participantes en el proceso. Simplemente este hecho produce muchos problemas diariamente en los centros de mediación, en donde la organización de estos aspectos muchas veces retrasa alcanzar una solución, e incluso, en ocasiones, impide la realización de la mediación. Las personas en ocasiones necesitan tomarse un día libre, o dedicar uno de los días de su descanso, o viajar grandes distancias, para poder asistir a la sesión de mediación-facilitación. Además, durante las sesiones, si se interrumpen éstas para realizar reuniones privadas, la parte no presente en la reunión queda “suspendida en el aire” durante un cierto tiempo. Esta dificultades, sin embargo, desaparecen en Internet. Debido a que los intercambios en red suceden durante las veinticuatro horas del día,, las partes pueden “aten-

der” cuando les es oportuno y posible, cuando su calendario se lo permita –antes, después de trabajo, durante el fin de semana,...- ahorrando de esta manera tiempo y dinero. Nadie tiene que dejar el trabajo, ni viajar, ni perder el tiempo durante las reuniones privadas –éstas pueden tener lugar asincrónicamente, e incluso pueden ser realizadas con las dos partes simultáneamente.

### 3.3. Comunicación textual.

La mediación y negociación presencial se caracterizan por que se desarrollan en encuentros presenciales cara a cara, lo que posibilita interacciones comunicativas muy ricas.

“En estas reuniones, un guiño puede ser más significativo que una palabra, y algo dicho suavemente puede significar algo completamente diferente que dicho a gritos. En términos comunicativos, es un entorno muy rico, flexible e interactivo” (Katsh, 2001, p. 28).

Por su parte, en la RDL, la comunicación tiene lugar, con frecuencia, a través de textos escritos, y todas estas ventajas y beneficios de la comunicación presencial se pierden. Los profesionales están divididos respecto al uso de los distintos tipos de comunicación, pero parece claro que hay tanto ventajas como desventajas en ambos tipos de comunicación.

Una de las críticas más comunes a los procedimientos de RDL, es que la comunicación escrita dificulta el desarrollo de la confianza y la relación entre las partes, y entre las partes y la persona mediadora. Según estos críticos, durante la comunicación presencial las personas estarían más dispuestas a compartir información, y serían más flexibles en el tira y afloja de la negociación. Por su parte, según ellos, si uno no tiene que mirar a los ojos del otro, las afirmaciones que se hagan pueden ser exageradas o alteradas, de una forma u otra. Las personas mienten más fácilmente cuando se

comunican a través de correo electrónico (Valley, 2000).

Otro posible problema de la comunicación a través del correo electrónico es que la persona mediadora pierde parte de su capacidad para interrumpir a una persona enojada, que insulta, o que simplemente se va por la tangente. El conflicto puede escalar, ya que al no estar en contacto directo, la persona mediadora no puede intervenir y reducir la tensión inmediatamente. Además, cuando las cosas están por escrito, y pueden ser vistas en el ordenador en cualquier momento, las posiciones se pueden endurecer, ya que las palabras escritas permanecen más que un comentario o gesto casual.

Finalmente, el tono de voz, el sarcasmo, el lenguaje corporal, las expresiones faciales se perderían en el correo electrónico (a pesar del uso de los emoticones), lo que puede llevar a distorsiones y malas interpretaciones. Para estos críticos, la comunicación presencial ofrece mucha más información que cualquier llamada telefónica o correo electrónico.

Por otra parte, la comunicación en línea también tiene sus ventajas. En cierto modo, Internet permite la creación de una "personalidad electrónica" o un "self digital" (Gordon, 2001), en el que personas por lo demás dóciles y sumisas, que retroceden fácilmente, sufren transformaciones de personalidad importantes cuando interactúan en los chats, manejando las conversaciones electrónicas con desparpajo, agudeza e ingenio. Las personas "se vuelven claramente desinhibidas en Internet, y pueden tratar de mostrar nuevas formas de presentarse a sí mismos, una personalidad y comportamientos diferentes que nunca intentarían en encuentros presenciales" (Gordon, 2001, p.14).

La distancia que la pantalla del ordenador crea entre las personas, puede ser también un elemento a favor, en ciertos casos. Debido a que la pantalla del ordenador separa a las partes, éstas no se pueden centrar en su presencia recípro-

---

**Hay una serie de casos que parecen especialmente apropiados: con personas alejadas geográficamente; con cuestiones jurisdiccionales difíciles de determinar bajo qué marco jurisdiccional se puede tratar el problema; en disputas surgidas de una transacción realizada en Internet; por problemas de calendarios; en problemas relacionados con violencia, intimidación o desequilibrio de poder entre las partes; o cuando la mediación tradicional no sea posible, pero las partes siguen deseando la participación de una tercera persona.**

---

ca, y se ven forzadas a centrarse en los problemas substantivos que aparecen en la pantalla. Esta distancia puede reducir las hostilidades. El entorno virtual también puede mejorar la comunicación, ya que las partes en conflicto tienen más tiempo para reflexionar y componer su respuesta en un entorno libre de presión y no intimidatorio. Asimismo, es más difícil mostrarse reticente en las conversaciones en red, ya que, por ejemplo, el silencio significa ausencia más que hostilidad o respuesta pasivo-agresiva, con lo que es más probable que las personas expresen sus sentimientos, intereses y deseos.

Otro elemento positivo de la comunicación en línea, es que pone a todas las partes al mismo nivel. Las personas con

menos poder se dejan intimidar menos por las personas con más poder. En el ciberespacio todos los comunicantes son iguales en términos de estatus. Cuando nos comunicamos electrónicamente a través de internet factores tales como la posición social, la edad, el género, los ingresos, y demás factores similares, dejan de tener importancia. Esta democratización del proceso comunicativo tiene especial importancia tanto en la negociación como en la mediación, en donde las partes se relacionan directamente (Solovay et al, 2004).

En cualquier caso, independientemente de si cualquier conflicto puede ser tratado o no en el ciberespacio, hay una serie de casos que parecen especialmente apropiados – para la mediación en red –ya que de otra manera no podría ser tratados o lo serían con muchas dificultades (Raines, 2004):

- Las personas en conflicto están alejadas geográficamente entre sí y/o de la persona mediadora, y el viaje para realizar una mediación tradicional no es posible o tiene un coste muy elevado.
- Existen cuestiones jurisdiccionales que hacen difícil determinar bajo qué marco jurisdiccional se puede tratar el problema.
- La propia disputa surge de una transacción realizada en Internet. En estos casos, por lo general, las personas tienden a estar geográficamente separadas, a no tener una relación en marcha, y a tener acceso regular a Internet.
- Problemas de calendarios hacen imposible que las partes se reúnan presencialmente para realizar un proceso de mediación tradicional.
- Problemas relacionados con violencia, intimidación o desequilibrio de poder entre las partes, que hacen que un contexto tradicional de mediación no sea apropiado, pero, sin embargo, las partes desean acudir a mediación.
- Por cualquier razón por la que la mediación tradicional no sea posible,

pero cuando las partes siguen deseando la participación de una tercera persona para ayudarles a resolver el problema.

#### 4. VENTAJAS Y DESVENTAJAS DE LA RESOLUCIÓN DE DISPUTAS EN LÍNEA

Internet reduce la importancia del espacio y el tiempo. La comunicación es posible y es fácil de llevar a cabo entre personas situadas en diferentes espacios geográficos, y la rapidez de los intercambios es mucho mayor que la del resto de contextos. Como consecuencia, hoy en día hay una gran variedad de intercambios que se producen a través de Internet, tanto a nivel interpersonal, como a nivel comercial e institucional. Teniendo sólo en cuenta el área comercial, por ejemplo, tenemos banca en línea, subastas en línea, librerías en línea, etc... Este aumento de la complejidad de las interacciones en Internet ha ido acompañado de la creación de nuevos valores, pero también han surgido nuevos problemas. Pensemos, por ejemplo, en una disputa que surge entre un cliente y un proveedor que se encuentran sujetos a legislaciones diferentes en países diferentes.

En ocasiones surgen disputas entre los profesionales sobre la posibilidad de la RDL, especialmente la mediación como proceso, en las circunstancias adecuadas. Hay académicos y profesionales que la defienden, hay otros que lo niegan absolutamente (Eisen, 1998). Eisen acierta cuando afirma que la comunicación en línea aumenta las posibilidades de malos entendidos en la comunicación. Esta es, probablemente una de las razones por las que se producen más impases en la mediación en línea que en la presencial.

La mediación en línea tiene puntos débiles, pero también sus fortalezas. Tanto los mediadores como los dis-

putantes se benefician de no tener que guardar las apariencias mientras el otro se expresa, se puede reaccionar, ventilar, desfogarse, y luego, tras calmarse, redactar una respuesta constructiva. Los mediadores son entrenados para realizar preguntas que permitan aclarar los asuntos y desvelar los intereses; no es fácil encontrar razones que indiquen que esto se pueda hacer mejor presencial que virtualmente, por el contrario, la comunicación en línea permite releer la correspondencia con a intención de clarificar y aclarar errores. Se puede dedicar el tiempo necesario sin la presión de que el otro está esperando nuestra respuesta.

Como estamos viendo hasta el momento, los desafíos a los que se enfrenta la RAD se encuentran, de una forma u otra, ampliados cuando estos procesos se realizan en línea. Sin embargo, también hay ventajas en la práctica de la RDL. Preguntados los profesionales de la RDL sobre los beneficios de la misma, nos encontramos que los beneficios observados son prácticamente los mismos que los de la resolución de conflictos cara a cara. Sin embargo hay alguna excepción importante. El primero de ellos es el denominado "factor conveniencia". El profesional de la RDL puede trabajar, por lo general, desde su casa (en pijama, como se denomina el artículo de Susan Raines), aunque puede realizarse desde cualquier sitio (cuando uno está de viaje, de vacaciones, etc...), también ahorra dinero, tiempo y energía, pues evita que todos los implicados viajen o se desplacen para las sesiones de mediación (Raines, 2006). Veamos, a modo de resumen, algunas de estas ventajas y desventajas

##### 4.1. Ventajas.

En primer lugar, y sobre todo, la RDL debe aportar beneficios significativos para las personas en conflicto. Si los disputantes sienten que la RDL sólo beneficia a las personas mediadoras y a las organizaciones, de un tipo o de otro, se mantendrán alejadas de sus procedi-

mientos, y estos procesos no se usarán. Afortunadamente, la RDL tiene muchas ventajas para las partes (Rule, 2002).

La ventaja principal, o más bien primera, de la resolución de conflictos en línea es su velocidad. En Internet la gente espera que todo lo que necesita esté disponible durante veinticuatro horas al día, siete días a la semana. La RDL puede actuar muy rápidamente, ya que no existen problemas para concertar una reunión, ni para planificar viajes, ni espacios para la reunión. Se puede abrir el espacio virtual de reunión inmediatamente, y se recluta una persona mediadora que puede estar en cualquier parte del mundo. Esto significa que las expectativas de la gente de un servicio instantáneo, rápido y eficaz se cumplen.

La resolución presencial de conflictos ocurre en "tiempo real", donde las partes reaccionan inmediatamente a lo que está ocurriendo. La persona mediadora puede determinar un "tiempo fuera", una interrupción, o usar una reunión privada para cortar el desarrollo de los acontecimientos; pero en general, las partes participan de un toma y daca, donde se espera que las respuestas sean rápidas. Pero, como hemos comentado anteriormente, los disputantes en línea tienen la posibilidad de comunicarse asincrónicamente, donde no se espera que la respuesta sea inmediata. Las personas pueden entrar en la discusión en diferentes momentos, e incluso retrasar sus respuestas hasta después de haber consultado con otros, o después de haber realizado cierta investigación, o, simplemente, después de haber reflexionado sobre la situación.

Una de las ventajas más interesantes que ofrece la comunicación a través de ordenador, es que transforma la naturaleza de la comunicación. Cuando un conflicto surge entre dos personas que tienen una relación previa, lo más probable es que se vean atrapados en patrones de comunicación que refuerzan el desacuerdo en el que se encuentran. Por lo general, las relaciones interpersonales reflejan cierto tipo de relación de poder



entre los participantes, por ejemplo, entre marido y mujer, profesor y alumna, supervisora y supervisado, etc... Esta dinámica de poder afecta la relación entre las partes, y es alimentada por ambas partes. La comunicación a través de ordenador cambia, con frecuencia, esta dinámica. Las partes más débiles se atreven a decir cosas a través de mensajes escritos, que no se atreverían de manera presencial.

Debido a la naturaleza asincrónica y no presencial de la RDL, es menos probable que la comunicación escale al nivel de acusaciones, insultos y violencia, que lo que lo hace en la comunicación presencial. Además, simplemente teniendo más tiempo para pensar sobre lo que quieres decir, reduce la probabilidad de que se produzcan estallidos emocionales.

Uno de los objetivos de la resolución de conflictos es ayudar a la gente a reflexionar sobre lo que sienten en una situación particular, las razones por las que piden lo que está pidiendo, y lo que realmente necesitan satisfacer para resolver la situación. En situaciones de conflicto, es difícil que las personas se comuniquen debido a la frustración que sienten. En la RDL, al escribir, las personas tienden a explicar más por qué dicen lo que dicen, mientras que en los encuentros presenciales exponen sus posiciones y se cruzan de brazos negándose a elaborar más sus respuestas. Dado el tiempo de reflexión que los procedimientos en línea ofrecen, es más fácil para la persona mediadora lograr que las partes piensen sobre las verdaderas razones del problema y que descubran cuáles son sus auténticas necesidades.

Tal y como hemos comentado anteriormente, una de las características más poderosas de la mediación en línea, es la posibilidad que ofrece a las personas disputantes de autopresentarse. Temas tales como la edad, el género, la raza, la apariencia física, etc..., dejan de tener relevancia. Es un chiste muy conocido y citado la caricatura del *New Yorker* que mostraba un perro sentado ante un or-

denador, hablando a otro perro, diciéndole "en Internet nadie sabe que eres un perro". Los prejuicios y sesgos con los que personas llegan a mediación –incluida la persona mediadora–, son uno de los problemas más importantes en la práctica de la mediación. La RDL permite crear un entorno en donde podemos eliminar los sesgos que dificultan alcanzar acuerdos constructivos.

Finalmente, la ventaja más obvia de los procedimientos de resolución de conflictos en línea, es su conveniencia. En un proceso presencial, las personas se tiene que vestir adecuadamente, tomar tiempo libre del trabajo, trasladarse –en ocasiones grandes distancias– hasta el lugar de la reunión, y dedicar horas a la discusión de los problemas que generan el conflicto. El tiempo que se emplea en todas estas actividades tiene un claro coste, que a veces es llamado el coste de la convocatoria. El coste de la convocatoria es el tiempo, dinero, y energía requeridas para conseguir exclusivamente, que las partes se reúnan en torno a una mesa. En algunas circunstancias, este coste de la convocatoria es superior al deseo de los participantes de resolver su disputa. En los procesos en línea, el coste de la convocatoria prácticamente desaparece. Los disputantes pueden conectar en el momento y en el lugar que sea más conveniente. Puede conectar desde su puesto de trabajo, o desde su salón de casa.

También existen una serie de ventajas para las personas que median a través de Internet, que aquí sólo vamos a enumerar. Las personas mediadoras puede mantener reuniones privadas de manera simultánea con las partes, a la vez que la reunión general está teniendo lugar. Su asesoramiento y reformulación puede ser más eficaz ya que pueden trabajar con las personas disputantes antes, durante y después de las sesiones conjuntas, como contraste a tener que responder automáticamente a medida que las cosas ocurren, como sucede en los procedimientos presenciales. Finalmente, puede estar preguntando a las partes

continuamente, cuán cerca piensan que están de alcanzar un acuerdo, en vez de tener que adivinarlo como en las sesiones presenciales.

#### 4.2. Desventajas.

En los primeros años de desarrollo de la RDL, surgieron fuertes críticas contra ella, llegando en algunos casos a negar completamente su viabilidad. El crítico inicial más radical fue Joel Eisen (1998), que partía de una afirmación en aquellos tiempos comúnmente reconocida, pero nunca contrastada empíricamente: "Hay un acuerdo casi universal de que la mediación es más efectiva si las partes en disputa están físicamente presentes ante el mediador". Eisen argumenta, "la gran paradoja de la mediación en línea es que impone una distancia electrónica entre las partes, mientras que la mediación es, por lo general, una forma oral de resolución de disputas diseñada para involucrar a los participantes en un contacto directo interpersonal" (Eisen, 1998, p. 1310) La mediación, por lo general, se basa en una discusión informal-formal, cara a cara entre los participantes, sobre los asuntos en conflicto. "Crear una atmósfera en la que las partes confían en que el mediador les ayudará a alcanzar una resolución a su disputa, se considera vital, si no indispensable, por la mayoría de los mediadores" (Eisen, 1998, p. 1325). Este tipo de críticas considera que la negociación es más efectiva cuando las partes pueden comunicarse entre sí con libertad. Por ejemplo, ayudar a las partes a escuchar y entender las inquietudes, a empatizar con el otro, ventilar emociones y reconocer los sentimientos, se considera por estos autores como parte importante de la mediación. "Para muchos participantes, la mediación es "ventilar" emociones y sentimientos que sería imposible expresar en entornos más formales, tales como los tribunales. La oportunidad de expresar la propia versión del caso, directamente a la parte opuesta, y expresar las emociones acompañantes, puede ser catártico para los participantes en la

mediación." (Eisen, 1998, p. 1323).

Por ello, estos críticos consideran que la mediación virtual pierde la dinámica de la mediación tradicional al producirse a distancia y con una pantalla entre medio, en vez de la comunicación cara a cara tradicional. Estas críticas surgieron en los principios de la RDL, cuando la mayor parte de los conflictos que se trataban eran conflictos surgidos en la propia red. Alegan que en este tipo de conflictos se produce una gran distancia psicológica entre las partes y surgen importantes barreras para el establecimiento de diálogos abiertos. No hay conexión ni contacto personal previo entre las partes, no tiene, por lo general, una relación en marcha (de hecho en estos casos se sabe poco sobre el otro), ni hay expectativas de una relación futura. Eisen continúa criticando la ausencia, en la comunicación virtual, de claves físicas y de personalidad, así como la falta de lo que se denominan elementos paralingüísticos (Gibbons, 2002), tales como el tono y volumen de la voz. "Las expresiones orales de los sentimientos en un contexto cara a cara tiene un significado contextual mucho más rico que las expresiones de sentimientos en un intercambio de correos electrónicos" (Eisen, 1998, p. 1311). Por todo ello, Eisen concluye que "dada la orientación actual de la profesión con respecto a la escucha y el procesamiento de la información oral, los mediadores encontrarán casi imposible trasladar sus habilidades al entorno virtual." (Eisen, 1998, p. 1308).

El acceso a los ordenadores conectados a internet, puede ser también un problema para algunas personas, sobre todo para aquellas que se encuentran en un conflicto surgido fuera de la red. Otro problema puede ser el acceso continuado a Internet durante el tiempo que tarda en resolverse una disputa (que puede ir de horas, a días, a semanas), para aquellas personas con acceso limitado a Internet, o para aquellas que no se sienten cómodas con el medio. También puede suponer una desventaja para aquellos menos familiariza-

dos con los ordenadores, o para aquellos a los que les resulta difícil mantener comunicaciones escritas.

Finalmente, un tema muy importante, en el que se está avanzando mucho en los últimos tiempos, es la protección de la confidencialidad de los materiales que se intercambian en la RDL. Mientras que la mediación tradicional no produce registros físicos, salvo el acuerdo, la RDL produce un registro electrónico. Ello puede llevar a que una de las partes imprima y distribuya materiales, sin el conocimiento de la otra parte, con lo que en ocasiones puede dificultarse el desarrollo de intercambios abiertos y honestos.

## BIBLIOGRAFÍA

- CHOI, D. (2003). En línea Dispute Resolution: Issues and future directions. Proceedings of the UNECE Forum on ODR 2003. <http://www.odr.info/unece2003>
- CONLEY TYLER, M. (2005). 115 and counting: The state of ODR 2004. En M. Conley Tyler, M., Katsh, E. y Choi, D. (eds). Proceedings of the Third Annual Forum on Online Dispute Resolution.
- CONLEY TYLER, M. y BORNSTEIN, J. (2006). Accreditation of online dispute resolution practitioners. *Conflict Resolution Quarterly*, 23, 3, 383-404.
- CONLEY TYLER, M; BRETHERTON, D. y FIRTH L. (2003). Research into online alternative dispute resolution. Feasibility Report prepared for the Department of Justice, Victoria, Australia.
- EISEN, J. (1998). Are we ready for mediation in cyberspace? *BYU Law Review*.
- GIBBONS, L.; KENNEDY, R. y GIBBS, J. (2002). Cyber-Mediation: Computer-mediated communications medium messaging the message. *New Mexico Law Review*, 32, 27-73.
- GORDON (2001). The electronic personality and the digital self. *Dispute Resolution Journal*, 8, 11.
- HORNLE, J. (2003). Online dispute resolution. More than the Emperor's new clothes. Proceedings of the UNECE Forum

on ODR 2003. <http://www.odr.info/unece2003>

- KATSH, E. (2001). Online dispute resolution: Some lessons from e-commerce resolution. *N.Ky.L.Rev*, 810, 816.
- KATSH, E. y GAITENBY, A. (2003). Introduction: Technology as the "Fourth Party". Proceedings of the UNECE Forum on ODR.
- KATSH, E. y RIFKIN, J. (2001). Online dispute resolution. San Francisco: Jossey-Bass.
- RAINES, S.S. (2005). The practice of mediation online: Techniques to use or avoid when mediating in cyberspace. *World Arbitration and Mediation Report*, 15 (9), 271-275.
- RAINES, S.R. (2006). Mediating in your pajamas: The benefits and challenges for ODR Practitioners. *Conflict Resolution Quarterly*, 23, 3, 359-369.
- RAINES, S. (2005). Can on line mediation be transformative?: Tales from the front. *Conflict Resolution Quarterly*, 22, 437-452.
- RIFKIN, J. (2001). Online Dispute Resolution: Theory and practice of the fourth party. *Conflict Resolution Quarterly*, 19 (1), 117-124.
- RULE, C. (2000). New mediator capabilities in online dispute resolution. Disponible en [www.mediate.com/articles/articles/Rule.cfm](http://www.mediate.com/articles/articles/Rule.cfm)
- RULE, C. (2002). On line dispute resolution for business. San Francisco: JosseyBass.
- SOLOVAY, N. y REED, C.K. (2004). The internet and dispute resolution. *Untangling the web*. NY: Law Journal Press.
- SYME, D. (2006). Keeping pace: Online technology and ADR services. *Conflict Resolution Quarterly*, 23, 3, 343-357.
- VALLEY (2000). Then electronic negotiator. *Harvard Business Review*, 16, ...
- WISEMAN, R. (1995). The megalab truth test. *Nature*, 373.