

Capítulo 19

Mediación digital en el entorno educativo

Alicia Livier Estrada Gutiérrez¹

Altagracia González Aceves²

Claudia Liliana Vázquez Juárez³

<https://doi.org/10.61728/AE20255954>



¹ Departamento de Derecho Privado/CUCSH/Universidad de Guadalajara, CE: alicia.estrada@academicos.udg.mx, <https://orcid.org/0009-0006-7310-8911>.

² Departamento del Ciencias Sociales y del Desarrollo Económico/CULAGOS/Oficina de la Abogacía General/Universidad de Guadalajara, CE: altagracias.gaceves@academicos.udg.mx, <https://orcid.org/0009-0006-7310-89>

³ Departamento de Justicia Alternativa, Ciencias Forenses y Disciplinas afines al Derecho/CUTONALÁ/Universidad de Guadalajara, CE: claudia.vazquez5425@academicos.udg.mx, <https://orcid.org/0000-0002-0932-0110>.

Resumen

Es un hecho que las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, denominadas TIC, han influido en los sistemas alternativos de resolución de conflictos, como es el caso de la mediación. En los últimos tiempos, el creciente uso del internet, las redes sociales y la contratación electrónica han promovido el uso de las tecnologías y son cada vez más conocidas por los ciudadanos el uso de herramientas informáticas que pueden agilizar, facilitar y resolver problemas.

Sin embargo, estas mismas herramientas que tienen como objetivo mejorar las comunicaciones, junto con esto, el uso de la mediación para resolver controversias aparece como un sistema “amable” que el procedimiento judicial, en el que las partes recurren a un estado de ánimo diferente, ya que el que suele ser sinónimo de un enfrentamiento, siendo la mediación un sistema “más suave” de resolución de un conflicto (INDRET, SF).

Asimismo, se pueden aprovechar dichas herramientas para que los alumnos puedan resolver sus controversias, que pudieran tener con algún compañero o bien con algún profesor, de una manera eficaz. Recordemos que en nuestra actualidad la mayoría de los estudiantes portan un celular.

Introducción

Lo primero que tenemos que hacer es definir los que hemos señalado como conceptos clave, a saber:

Mediación: La Enciclopedia Jurídica Omeba define la mediación como “un procedimiento voluntario, informal, confidencial e integrador, donde un tercero neutral ayuda a las partes a lograr un acuerdo mutuo”. Por otro lado, la Ley General de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias, en su Artículo 4, Fracción III, establece que es el “Procedimiento voluntario mediante el cual las partes acuerdan resol-

ver una controversia o conflicto en forma parcial o total, de manera pacífica, o prevenir uno futuro, con la asistencia de una persona tercera imparcial denominada persona facilitadora. Se entenderá que existe mediación cuando participen dos o más personas facilitadoras”.

Digital: Según el diccionario de la Real Academia Española, digital es: “Dicho de un dispositivo o sistema: Que crea, presenta, transporta o almacena información mediante la combinación de bits. Que se realiza o transmite por medios digitales. Señal, televisión digital”.

Educación: El artículo tercero de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos señala que: “La educación se basará en el respeto irrestricto de la dignidad de las personas, con un enfoque de derechos humanos y de igualdad sustantiva. Tenderá a desarrollar armónicamente todas las facultades del ser humano y fomentará en él, a la vez, el amor a la Patria, el respeto a todos los derechos, las libertades, la cultura de paz y la conciencia de la solidaridad internacional, en la independencia y en la justicia; promoverá la honestidad, los valores y la mejora continua del proceso de enseñanza-aprendizaje”.

1. Antecedentes de la mediación

La mediación nació, aproximadamente, en la década de 1970 del siglo XX en Estados Unidos como una nueva institución destinada a la resolución alternativa de conflictos. Los buenos resultados obtenidos la hicieron crecer rápidamente e incorporarse al ordenamiento jurídico de algunos Estados. Llega a Europa un poco más tarde y, aunque los países donde se regula son pocos, la tendencia va en aumento. La expansión de la mediación en los diferentes países donde se ha implementado ha tenido mucho que ver con las ventajas que puede representar el uso de un sistema judicial diferente para resolver conflictos.

La mediación brindó a la ciudadanía, la sociedad y la administración de justicia un instrumento que otorgó a las familias la responsabilidad de gestionar sus conflictos de manera más rápida, económica y satisfactoria para todos los actores del conflicto y para su entorno familiar y social, pero no solo para ellos.

2. Alcance de la mediación

La mediación se ha entendido como el arte de promover acuerdos. Desde la antigüedad se ha practicado de forma natural, dada la necesidad de resolver conflictos. De acuerdo con la Ley Nacional de Mecanismos Alternativos para la Solución de Controversias en Materia Penal:

Artículo 21. Es el mecanismo voluntario por el cual los Intervinientes, en el libre ejercicio de su autonomía, buscan, construyen y proponen opciones para la solución de la controversia, a fin de llegar a su solución. El Facilitador durante la mediación fomenta la comunicación y el entendimiento mutuo entre los Intervinientes. (UNIÓN, SF)

En algunas localidades todavía se hace de forma natural y espontánea: una tercera persona interviene en una disputa, sin defender a ninguna de las partes, para orientarlos hacia la solución del problema que les enfrenta. Ante una situación de tensión, alguien intenta aliviarla, facilitando la convergencia en un punto de autoequilibrio entre los participantes en la diferencia, en el que ambos se sientan mejor. En resumen, la mediación es:

- Una técnica no adversarial de resolución alternativa de conflictos, en la que un tercero neutral (mediador) ayuda para que los participantes, cooperativamente, puedan llegar a un acuerdo mutuamente aceptable;
- Es informal, cooperativo y facilita la comunicación entre los involucrados en la disputa, con miras a resolver el conflicto de tal manera que se pretenda que ninguno “pierda”, ni que ambos “ganen”.
- En él es preferible que hablemos de “participantes” y no de “partidos”. Partes es la palabra que se usa en los procesos de confrontación y competencia, donde es necesario que uno pierda para que el otro gane.
- Es una negociación que se realiza con la ayuda de un tercero llamado mediador, que no es ni árbitro ni juez, ya que no tiene el poder de imponer un resultado a las partes en conflicto, no tiene poder para tomar decisiones. Y los participantes pueden llegar a un acuerdo o no (Palandri).

Características

1. Voluntariado: La mediación es un procedimiento voluntario. Por tanto, las partes:
 - Tienen plena libertad para valerse de la mediación.
 - En cualquier momento pueden optar por no continuar.
2. Participación activa de las partes: En la mediación, no hay un tercero que imponga su solución: No hay sentencia dictada por un juez que determine quién es el vencedor y quién es el vencido, quién es el culpable y quién es la víctima. Son las partes las que buscan gestionar el conflicto desde una estrategia de diálogo y no de confrontación. El mediador se limita a favorecer un clima de comunicación que permita crear nuevas relaciones entre las partes en conflicto.
3. Flexibilidad: Se pretende en todo momento que la mediación se adapte a las necesidades de las partes. Sin embargo, existen unos trámites mínimos que deben ser conocidos y aceptados por los interesados. Por ello, el Mediador, en la reunión inicial, debe explicar detenidamente las reglas del procedimiento, basadas en la confidencialidad y la buena fe.
4. Confidencialidad y buena fe: La confidencialidad permite una mayor comunicación entre las partes y, por tanto, mayores posibilidades de llegar a acuerdos. Las partes pueden ser sinceras porque están seguras de que nada de lo anterior se utilizará en su contra en el caso de que la mediación no logre sus objetivos y tenga que acudir a los tribunales. El procedimiento es voluntario; nadie está obligado a acudir a mediación, con lo que es normal que se requiera buena fe de los interesados.
5. Duración limitada: Para evitar que la mediación pierda su razón de ser, se establece una duración limitada: Tres meses desde la reunión inicial, prorrogables, si se aprecia la posibilidad de llegar a un acuerdo y es solicitado por las partes, por un plazo máximo de dos meses.
6. Neutralidad: El mediador no es un terapeuta que esté acostumbrado a salvar a la pareja cuando surge una crisis de convivencia. El terapeuta aplica técnicas para superar el conflicto, mientras que el mediador nunca debe dirigir a las partes.

Pasos a seguir en mediación: El Mediador convocará a las partes en conflicto a una reunión inicial.

Todas las partes juntas, el Mediador les informará de:

- Derechos y deberes de las partes.
- Principios básicos de la mediación.
- Características del trámite: duración, número aproximado de sesiones, honorarios profesionales, etcétera.
- Conveniencia de la intervención de otros profesionales para la redacción de los acuerdos alcanzados.

El papel del mediador: En un proceso de mediación, el mediador aporta su conocimiento sobre el proceso, así como su capacidad para dirigirlo. Se espera que los actores estén genuinamente interesados en encontrar una solución mejor que permanecer en conflicto, y que pueda servir a los intereses de ambos. Para ello, el Mediador debe contar con un repertorio de recursos y habilidades que vayan más allá de lo técnico, ya que el recurso por excelencia de la Mediación es el propio Mediador. El papel del mediador es facilitar vías de diálogo, pero en ningún caso podrá imponer sus soluciones, como son las partes las que tienen que encontrar las fórmulas para gestionar la crisis creando nuevos lazos que regulen sus futuras relaciones.

3. Entorno electrónico

Desde la aparición del internet, nuestra sociedad genera y mantiene nuevas relaciones a partir de las interacciones que tienen lugar en el entorno electrónico. Ello ocurre porque la mayoría de las actividades convergen en él. El entorno electrónico es muy dinámico. Quienes trabajan en él han presentado cierta adaptación y aprendizaje, salvo los nativos digitales, ya que estos últimos, desde temprana edad, están rodeados de tecnologías de la información y las telecomunicaciones.

Las TIC (Tecnologías de la Información y la Comunicación) permiten a las personas tener nuevas formas de relacionarse. Aparecen redes para actividades sociales, educativas y comerciales, entre otras; computación en la nube para almacenar información; sistemas de mensajería instan-

tánea para estar permanentemente en comunicación. Por tanto, las redes son fundamentales para el avance científico y el intercambio de ideas y conocimientos. En este nuevo entorno, a diferencia de los anteriores, el poder está en manos de quienes controlan las redes, un espacio en el que las distancias son irrelevantes. Con solo tener un teléfono móvil, estaremos donde queramos y con quien queramos, en segundos. Este es un espacio informativo donde lo único que se transfiere son datos (Clara, SF).

La tecnología digital tiene la capacidad de transformar la comunicación de las sociedades y ofrece nuevas posibilidades de conocimiento. Los sistemas digitales modernos deben entenderse como cualquier trabajo humano basado en el conocimiento, una nueva fuerza de producción que da como resultado productos inteligentes que promueven organizaciones inteligentes.

El fenómeno de la actividad social ayuda a explicar los cambios en la conciencia y el fundamento de una teoría psicológica que unifica el comportamiento y la mente. El entorno social influye en la cognición a través de sus instrumentos, es decir, sus objetos culturales (como automóviles y máquinas) y su lenguaje e instituciones sociales (como iglesias y escuelas).

El cambio cognitivo se logra utilizando instrumentos culturales en las interrelaciones sociales, internalizándolos y transformándolos mentalmente. De esta manera, las computadoras son solo herramientas como muchas otras que han cambiado la actividad humana. De ahí la importancia de marcar la diferencia entre herramienta y medio, ya que el concepto de comunicación es atribuible al ser humano como parte de un sistema social y que utiliza las herramientas como medio para transmitir un mensaje; de lo contrario, la tecnología sería un esfuerzo aislado (Rückriem, 2007).

4. Mediación digital

Para desarrollar un proceso de mediación digital, el usuario debe utilizar un sistema de gestión de archivos, que le permite iniciar su reclamo a través de un formulario. Tendrás que seguir su gestión virtual, hasta su finalización, y además contar con una sala de videoconferencia segura. Este último deberá garantizar una interacción y sincronía efectivas, ade-

más de mantener la privacidad y prevenir el robo de identidad.

El punto central que el Mediador debe preguntar y corroborar, desde el principio, es que los usuarios privados del sistema conozcan el uso de la plataforma y cuenten con los medios tecnológicos para utilizarla correctamente y en el momento adecuado. Esto evitará que se queden fuera del sistema, o de cualquier público, por no saber gestionar adecuadamente el programa, mantener sus contraseñas y usuarios, o cualquier situación que les impida tener acceso.

El software debe ser simple y amigable, pero de máxima seguridad para salvaguardar la confidencialidad de todo lo que se hace en archivos digitales. Para ello, podrá contar con procedimientos criptográficos, con el fin de mantener la privacidad de la información.

La Mediación Digital se puede utilizar sola o como instancia previa al Arbitraje. Por ello, existen cláusulas que se pueden añadir en los contratos, o indicar en los sitios de Internet, para que los usuarios las conozcan y las elijan.

El sitio que quiera brindar este servicio de manera adecuada considerará los requisitos funcionales, es decir, el conjunto de beneficios que la plataforma debe brindar para el mejor desarrollo de los procesos electrónicos. Debe determinar adecuadamente los roles de cada uno y los permisos y autorizaciones que se otorgan; el control, archivo y custodia de documentos, y la implementación del sistema de firma digital, para garantizar la autenticidad, especialmente en acuerdos y laudos.

El administrador de la plataforma será quien asigne a los usuarios sus contraseñas y autorizaciones de acceso, según el rol que tenga cada participante en el proceso.

También se considerarán requisitos no funcionales, aquellos que la plataforma debe contemplar y que son atributos de calidad y definición de la tecnología a utilizar. Estos brindarán flexibilidad, confidencialidad y seguridad, priorizando tecnologías ágiles que favorezcan una mayor interacción con los usuarios. Estas tecnologías ayudan a bajar costos, mejorar tiempos, permitiendo mayor rapidez y eficiencia en los procesos, con lo que suman calidad.

Los estándares y normas éticas recomendadas por el Consejo Internacional de Resolución de Disputas Online, ICODR, ilustran plenamente los principios que se deben seguir en las plataformas que se diseñan y

las reglas que se deben aplicar en su uso:

- **Accesibilidad:** Debe ser fácil para las partes encontrar y participar en los servicios de Mediación Remota, sin limitar su derecho de representación. La mediación remota debe estar disponible a través de canales móviles y de escritorio; los costos para los participantes deben ser mínimos y de fácil acceso para las personas con discapacidades.
- **Responsabilidad:** Los operadores de sistemas de Mediación Remota deben rendir cuentas a las instituciones, los marcos legales y las comunidades a las que sirven.
- **Competente:** Los proveedores de mediación a distancia deben tener la formación y experiencia contrastadas en resolución de disputas, ejecución legal, técnica, idioma y cultura necesarios para brindar sus servicios con calidad y eficiencia en las áreas de su atención. Los servicios de Mediación Remota deben ser oportunos y el tiempo de los medios debe utilizarse de manera eficiente.
- **Confidencialidad:** La mediación remota debe estar sujeta al principio de confidencialidad de las comunicaciones de las partes en línea y a las políticas que deban hacerse públicas sobre quién tendrá acceso a determinada información y datos, así como al uso de esa información y esos datos.
- **Capital:** En la mediación a distancia, todos los participantes deben ser tratados con respeto y dignidad. Debe permitir que se escuchen voces a menudo silenciadas o marginadas, y garantizar que los privilegios y desventajas ajenas al procedimiento no se reproduzcan en el proceso de mediación remota.
- **Justicia:** imparcialidad, neutralidad. La mediación a distancia debe tratar a todas las partes por igual y de acuerdo con el debido proceso, sin prejuicios ni beneficios a favor o en contra de personas, grupos o entidades. Los conflictos de intereses de los mediadores, participantes y administradores del sistema deben ser revelados antes de iniciar los servicios de Mediación Remota.
- **Legalidad:** La mediación a distancia debe cumplir y respetar las leyes de todas las jurisdicciones que correspondan a los medios de comunicación.
- **Seguridad:** Los proveedores de Mediación Remota deben asegurarse de que los datos recopilados y las comunicaciones entre las personas

involucradas no se compartan con terceros no autorizados. Los usuarios deben ser informados de cualquier incumplimiento de manera oportuna.

- **Transparencia:** Los proveedores de mediación a distancia deben revelar explícitamente con anticipación la forma y aplicabilidad de los procesos y resultados en la gestión y resolución de disputas, así como los riesgos y beneficios de la participación. Los datos de la Mediación Remota deben recopilarse, gestionarse y presentarse de manera que se garantice que no se tergiversen ni estén fuera de contexto.

Como puede observarse, los principios que acabamos de describir coinciden con los que rigen la mediación y que están plasmados en prácticamente todas las disposiciones legales sobre la materia, que hemos expuesto en entregas anteriores.

Nuestro reclamo, insistimos, es la consolidación y expansión de la mediación, que es justicia consensuada, es democracia y es diálogo. Debemos apostar por generar una verdadera cultura de compromiso en la sociedad e involucrarla en la cultura de paz y con ello generar un crecimiento exponencial de los servicios de mediación en beneficio de las personas (Mergold, 2020).

5. Ventajas y desventajas de la resolución de controversias en línea

Internet reduce la importancia del espacio y el tiempo. La comunicación es posible y fácil de realizar entre personas ubicadas en diferentes espacios geográficos, y la velocidad de los intercambios es mucho mayor que en otros contextos. Como consecuencia, en la actualidad existe una gran variedad de intercambios que se realizan a través de Internet, tanto a nivel interpersonal como comercial e institucional.

Esta mayor complejidad de las interacciones en Internet ha ido acompañada de la creación de nuevos valores, pero también han surgido nuevos problemas. Considere, por ejemplo, una disputa que surge entre un cliente y un proveedor que están sujetos a diferentes leyes en distintos países. En ocasiones surgen disputas entre profesionales sobre la posibilidad de RDL, especialmente la mediación como proceso, en las circunstancias

adecuadas.

Hay académicos y profesionales que lo defienden; hay otros que lo niegan rotundamente. La mediación en línea (digital) tiene debilidades, pero también sus fortalezas. Tanto los mediadores como los contendientes se benefician de no tener que mantener las apariencias mientras el otro habla; pueden reaccionar, ventilar, desahogarse y luego, después de calmarse, escribir una respuesta constructiva.

Los mediadores están capacitados para hacer preguntas para aclarar problemas y descubrir intereses. No es fácil encontrar razones que indiquen que esto se puede hacer mejor en persona que de forma virtual; por el contrario, la comunicación online permite releer la correspondencia con la intención de aclarar y aclarar errores. Puede pasar el tiempo necesario sin la presión de que el otro esté esperando nuestra respuesta.

Como estamos viendo hasta ahora, los desafíos a los que se enfrenta la RAD aumentan, de una forma u otra, cuando estos procesos se realizan en línea. Sin embargo, también existen ventajas para la práctica de RDL. Preguntando a los profesionales del RDL sobre los beneficios de este, encontramos que los beneficios observados son prácticamente los mismos que los de la resolución de conflictos cara a cara.

Sin embargo, existen algunas excepciones importantes. El primero de ellos es el llamado “factor de conveniencia”. El RDL profesional normalmente puede trabajar desde casa, aunque se puede realizar desde cualquier lugar (cuando estás de viaje, de vacaciones, etc.); también ahorra dinero, tiempo y energía, ya que evita que todos los implicados viajen o se desplacen para las sesiones de mediación.

A modo de resumen veremos algunas de estas ventajas y desventajas:

Ventajas: Primero, y sobre todo, el RDL debe brindar beneficios significativos para las personas en conflicto. Si los contendientes sienten que el RDL solo beneficia a mediadores y organizaciones, de un tipo u otro, se mantendrán alejados de sus procedimientos y estos procesos no se utilizarán. Afortunadamente, el RDL tiene muchas ventajas para las partes.

La principal, o más bien la primera, ventaja de la resolución de conflictos en línea es su velocidad. En Internet, las personas esperan que todo lo que necesitan esté disponible las veinticuatro horas del día, los siete días de la semana. El RDL puede actuar muy rápidamente, ya que

no hay problemas para organizar una reunión, planificar viajes o espacios para reuniones. El espacio de reunión virtual se puede abrir inmediatamente y se contrata a un mediador que puede estar en cualquier parte del mundo. Ello significa que se cumplen las expectativas de las personas de un servicio instantáneo, rápido y eficaz.

La resolución de conflictos en persona ocurre en “tiempo real”, donde las partes reaccionan inmediatamente a lo que está sucediendo. El Mediador puede determinar un “tiempo muerto”, una interrupción o utilizar una reunión privada para interrumpir el desarrollo de los eventos; pero en general, las partes participan en un toma y daca, donde se espera que las respuestas sean rápidas.

Pero, como comentamos anteriormente, los litigantes en línea tienen la capacidad de comunicarse de forma asincrónica, 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 consultar con otros, o después de haber investigado un poco, o simplemente después de reflexionar sobre la situación.

Una de las ventajas más interesantes que ofrece la comunicación a través de una computadora o dispositivo es que transforma la naturaleza de la comunicación. Cuando surge un conflicto entre dos personas que tienen una relación anterior, lo más probable es que estén atrapadas en patrones de comunicación que refuerzan el desacuerdo en el que se encuentran. En general, las relaciones interpersonales reflejan un cierto tipo de relación de poder entre los participantes, por ejemplo, entre el esposo y la esposa, la maestra y el estudiante, la supervisora y la supervisada, etcétera.

Esta dinámica de poder afecta la relación entre las partes y se nutre de ambas partes. La comunicación a través de una computadora o dispositivo cambia con frecuencia esta dinámica. Las partes más débiles se atreven a decir cosas a través de mensajes escritos, que no se atreverían cara a cara. Debido a la naturaleza asincrónica y no presencial del RDL, es menos probable que la comunicación se eleve al nivel de acusaciones, insultos y violencia que en la comunicación cara a cara. Además, el simple hecho de tener más tiempo para pensar en lo que quiere decir reduce la probabilidad de estallidos emocionales.

Uno de los objetivos de la resolución de conflictos es ayudar a las personas a reflexionar sobre cómo se sienten en una situación particular, las razones por las que piden lo que están pidiendo y lo que realmente necesitan cumplir para resolver la situación. En situaciones de conflicto, es difícil para las personas comunicarse debido a la frustración que sienten.

En el RDL, al escribir, las personas tienden a explicar más por qué dicen lo que dicen, mientras que en las reuniones cara a cara exponen sus posiciones y cruzan los brazos negándose a dar más detalles sobre sus respuestas. Dado el tiempo de reflexión que ofrecen los procedimientos en línea, es más fácil para el mediador lograr que las partes piensen en las verdaderas razones del problema y descubran cuáles son sus verdaderas necesidades.

Una de las características más poderosas de la mediación en línea es la posibilidad que ofrece a los que disputan a sí mismos presentarse. Temas como la edad, el género, la raza, la apariencia física, etc., ya no son relevantes. Es una broma muy conocida y la caricatura del *New Yorker* que mostraba a un perro sentado frente a una computadora, hablando con otro perro, diciendo “nadie sabe que eres un perro en Internet” es una broma. Los prejuicios y prejuicios con los que las personas acuden a la mediación, incluido el mediador, son uno de los problemas más importantes en la práctica de la mediación. El RDL nos permite crear un entorno donde podemos eliminar los sesgos que dificultan el logro de 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 tienen que vestirse adecuadamente, tomarse un descanso del trabajo, viajar —a veces largas distancias— hasta el lugar de encuentro y pasar horas discutiendo los problemas que generan el conflicto. El tiempo empleado en todas estas actividades tiene un coste claro, que a veces se denomina coste de la llamada.

El costo de la llamada es el tiempo, el dinero y la energía necesarios para que las partes se reúnan exclusivamente alrededor de una mesa. En algunas circunstancias, este costo de la llamada es más alto que el deseo de los participantes de resolver su disputa. En los procesos online, el coste de la llamada prácticamente desaparece. Los concursantes pueden conectarse cuando y donde sea más conveniente. Puede conectarse desde

su lugar de trabajo o desde su sala de estar en casa.

Los mediadores pueden mantener reuniones privadas simultáneamente con las partes, mientras se lleva a cabo la junta general. Su asesoría y reformulación puede ser más efectiva, ya que pueden trabajar con los litigantes antes, durante y después de las sesiones conjuntas, en contraposición a tener que responder automáticamente cuando suceden las cosas, como ocurre en los procedimientos presenciales. Por último, es posible que pregunte continuamente a las partes qué tan cerca creen que están de llegar a un acuerdo, en lugar de tener que adivinar como en las sesiones cara a cara.

Desventajas: En los primeros años de desarrollo del RDL, surgieron fuertes críticas en su contra, en algunos casos negando por completo su viabilidad. El crítico inicial más radical fue Joel Eisen (1998), quien partió de una afirmación en ese momento comúnmente reconocida, pero nunca contrastada empíricamente: “Existe 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 generalmente una forma oral de resolución de disputas diseñada para involucrar a los participantes en un contacto interpersonal directo” (EISEN, 1998).

La mediación generalmente se basa en una discusión informal, formal y cara a cara entre los participantes sobre los temas en conflicto. “Crear una atmósfera en la que las partes confíen en que el mediador les ayudará a llegar a una solución a su disputa se considera vital, si no indispensable, por la mayoría de los mediadores” (EISEN, 1998). Este tipo de críticos considera que la negociación es más efectiva cuando las partes pueden comunicarse libremente. Por ejemplo, estos autores consideran que ayudar a las partes a escuchar y comprender las preocupaciones, a sentir empatía entre sí, a expresar emociones y a reconocer los sentimientos es una parte importante de la mediación. “Para muchos participantes, la Mediación es ‘ventilar’ emociones y sentimientos que serían imposibles de expresar en entornos más formales, como los tribunales”.

La oportunidad de expresar su propia versión del caso, directamente a la parte opuesta, y de expresar las emociones que la acompañan, puede ser

catártica para los participantes en la mediación” (EISEN, 1998). Por ello, estos críticos consideran que la mediación virtual pierde la dinámica de la mediación tradicional cuando se da a distancia y con una pantalla en el medio, en lugar de la comunicación tradicional cara a cara. Estas críticas surgieron en los principios del RDL, cuando la mayoría de los conflictos que se abordaron fueron conflictos que surgieron en la propia red.

Sostienen que en este tipo de conflictos existe una gran distancia psicológica entre las partes y surgen barreras importantes para el establecimiento de diálogos abiertos. No hay una conexión personal previa o contacto entre las partes; generalmente no hay una relación continua (de hecho, en estos casos se sabe poco sobre el otro), ni hay expectativas de una relación futura. Eisen sigue criticando la ausencia, en la comunicación virtual, de claves físicas y de personalidad, así como la falta de los llamados elementos paralingüísticos, como el tono y el volumen de la voz. “Las expresiones orales de sentimientos en un contexto cara a cara tienen un significado contextual mucho más rico que las expresiones de sentimientos en un intercambio de correo electrónico” (EISEN, 1998).

Por tanto, Eisen concluye que: “Dada la orientación actual de la profesión en cuanto a escuchar y procesar la información oral, a los mediadores les resultará casi imposible transferir sus habilidades al entorno virtual”. (EISEN, 1998). El acceso a computadoras conectadas a Internet también puede ser un problema para algunas personas.

Otro problema puede ser el acceso continuo a Internet durante el tiempo que lleva resolver una disputa (que puede variar desde horas, días, hasta semanas), para aquellos con acceso limitado a Internet o para aquellos que no se sienten cómodos con el medio. También puede ser una desventaja para quienes están menos familiarizados con las computadoras o para quienes tienen dificultades para mantener comunicaciones escritas.

Finalmente, un tema muy importante, en el que se ha avanzado mucho en los últimos tiempos, es la protección de la confidencialidad de los materiales que se intercambian en el RDL. Si bien la mediación tradicional no produce registros físicos, a excepción del acuerdo, el RDL produce un registro electrónico. Esto puede llevar a que una parte imprima y distribuya materiales, sin el conocimiento de la otra parte, lo que a veces puede dificultar el desarrollo de intercambios abiertos y

honestos (HEREDIA, 2008).

6. Protección de datos personales

La protección de datos personales tiene su fundamento en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (“Constitución” o “CPEUM”), específicamente en sus artículos 6 y 16. El artículo 16 de la Constitución establece que toda persona tiene derecho a la protección de sus datos personales y el acceso, rectificación y cancelación, así como manifestar su oposición a su tratamiento. Por su parte, el inciso II de la fracción A del artículo 6 de la Constitución establece el derecho a la protección de la información que se refiera a la vida privada de las personas cuando se encuentre en poder de los gobiernos federal o estatal. El derecho a la protección de los datos personales de las personas se considera un derecho fundamental.

- La protección de datos personales es un derecho fundamental. Además, también existen tratados internacionales de derechos humanos que reconocen la privacidad como un derecho, tales como:
- Declaración Universal de Derechos Humanos (1948).
- Declaración Americana de Derechos y Obligaciones del Hombre (1965).
- Convención Americana sobre Derechos Humanos (1969).
- Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos (1966).
- Convenio 108+ (Convenio para la protección de las personas con respecto al tratamiento de datos personales, 1981).

La Constitución y los tratados internacionales para la protección de los derechos humanos están al mismo nivel y juntos forman un bloque de protección, de conformidad con el artículo 1 de la Constitución.

Cabe señalar que, a partir del 1 de octubre de 2018, México forma parte del Convenio 108+ y su protocolo adicional, cuya importancia radica en que son los primeros instrumentos internacionales sobre datos personales que obligan a México. El principal objetivo de estos instrumentos es regular y salvaguardar el derecho fundamental a la protección de datos personales. Esto implica que todos los Estados Parte están obligados a transponer a sus leyes nacionales los principios establecidos para asegurar

que en estos países se respete el derecho fundamental de toda persona a la protección de sus datos personales.

Existen varias leyes, normativas y lineamientos que regulan la forma particular en que se protegerá y garantizará este derecho, las cuales se enumeran a continuación (González, 2019):

1. Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares (LFPDPPP).
2. Reglamento de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares (Reglamento).
3. Lineamientos del Aviso de Privacidad.
4. Recomendaciones sobre seguridad de datos personales.

Conclusiones

A medida que la sociedad se vuelve más compleja, globalizada y algo inestable, los profesionales en resolución de conflictos, o mejor dicho, mediadores, deben desarrollar procedimientos y metodologías que se adecuen a esta nueva realidad. La Mediación Digital (y otros procedimientos de resolución de conflictos realizados en el entorno del ciberespacio) es un proceso que utiliza nuevas tecnologías de la información (especialmente Internet) para ayudar a resolver disputas que ocurren tanto en el mundo real como en el virtual. El capítulo presenta los principios y la aplicabilidad de esta nueva práctica profesional de resolución de conflictos a través de la mediación digital.

Sabemos que aún quedan muchos desafíos y, a ellos, se suman algunos temas que deben ser detallados y mejorados para su correcto funcionamiento; aun así, se puede ver que este avance puede ayudar a dar una respuesta rápida a la resolución de conflictos. Así como la tecnología avanza día a día, es tarea del profesional actualizarse en estos medios para realizar mejor su trabajo.

También es necesario proteger los datos de todas las personas que necesiten utilizar este medio para realizar la mediación de forma digital.

Por lo tanto, es menester resaltar que el uso de las TIC en los Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias garantiza un avance de suma trascendencia en el mundo, ya que se pueden tener todas las

facilidades para que se solucionen los conflictos de manera más ágil en un entorno en el que las nuevas generaciones están más que familiarizadas y adaptadas, con lo que podríamos asegurar que la era digital llegó para quedarse y perfeccionarse.

Fuentes de información

- Cardeña, MH (sf). www.dialnet.com
- Clara, BB (sf). www.scielo.org.mx
- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/CPEUM.pdf
- Eisen, J. (1998). Cyber-Mediation: Medio de comunicaciones mediado por computadora que da masajes al mensaje. Revisión de la ley de Nuevo México. Revisión de la ley de BYU.
- González, E. L. (2019). *Manual de Protección de Datos Personales para Organizaciones de la Sociedad Civil*. Tu Dijiste.
- Heredia, R. A. (2008). Mediación en Línea. *Revista de Mediación*.
- Indret. (s./f.). Obtenido de www.indret.com
- Ley General de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGMASC.pdf
- Ley Nacional de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias en Materia Penal. www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LN-MASCMP.pdf
- Mergoldd, P. H. (2020). *Mediación a distancia*. Cultura de la Paz.
- Palandri, E. (s./f.). *Mediación: manual de formación básica*.
- Rückriem, G. (2007). *La tecnología digital y la mediación: un desafío a la teoría de la actividad*. Sinéctica.
- UNIÓN, CD. (sf). www.diputados.gob.mx

