

LA IMPORTANCIA DE CLARIFICAR ALGUNAS CUESTIONES CUANDO SE HABLA DE “MEDIACION ONLINE

Reflexiones sobre la implementación de métodos de resolución alternativa de conflictos online en el Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (Argentina) para cuestiones vecinales.

En estos días ha sido difundida por distintos medios la noticia de la implementación de un sistema de resolución alternativa de conflictos vecinales por la web, a través de la oferta del servicio de mediación, en el ámbito del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Siempre bienvenidas para nosotros las iniciativas sobre resolución adecuada de los conflictos. Según lo informado por el diario Clarín en su edición del día 17 de mayo, el proyecto prevé frente a la denuncia o requerimiento de la parte interesada la designación de un mediador, quien invitará a las partes a participar de una audiencia online en día y horario determinado. Este sistema específicamente prevé que las partes no se encuentren personalmente sino a través de una plataforma digital. Según se expresa en la nota del periódico mencionado las ventajas de este nuevo sistema radican en: 1) **Podrán resolverse en media hora.** 2) **...”otra ventaja del sistema es que evita el contacto personal, que a veces en si mismo es una causa de conflicto... (sic)”**

Sin perjuicio de anticipar que no estamos en contra de la implementación de métodos RAD online, queremos a través de estas líneas, compartir algunas reflexiones y cierta preocupación generada en muchos colegas, sobre este nuevo sistema, en los términos en que ha sido dado a conocer.

La utilización de la tecnología, claramente ha favorecido el desarrollo de la mediación y la posibilidad de llevar adelante procesos en situaciones que de no haber existido la posibilidad de hacerlo a distancia con uso de medios tecnológicos, hubiera sido imposible el encuentro de las partes, *siempre como protagonistas de la escena cuando de mediación se trata*. En consonancia con el espíritu y las características del instituto de la mediación la presencia online de las partes debería ser la excepción, no la regla.

En el marco del Centro de Mediación de la Facultad de Derecho de la Universidad de Buenos Aires a fines de 2010, se llevó adelante en la Sala de Videoconferencias de la CSJN la primer experiencia en el país bajo el sistema de la Ley de Mediación Prejudicial obligatoria con el uso de tecnología y fue reconocida con la homologación judicial del convenio arribado. Los seis años de experiencias posteriores en el Programa de Mediación a Distancia, sirven de fundamento para estas reflexiones. Entre las razones que justifican la realización de una audiencia online podemos mencionar, ubicación geográfica distante de las partes, carencia de recursos de las partes para trasladarse al lugar de la audiencia, montos en discusión en el conflicto que no justifiquen para las partes los gastos que insuman la comparecencia personal.

Es que justamente la mediación surgió como un espacio donde las partes pudieran retomar el control de su conflicto (que en la mayoría de los casos tiene que ver con la interacción personal e historia previa) y fundamentalmente poder comunicarse de modo directo y en forma personal. Deberíamos recordar también la filosofía que subyace a la mediación como

forma de pacificar las relaciones interpersonales y con ello contribuir a la pacificación social. Así pues, las legislaciones en materia de mediación en nuestro país y en el mundo requieren la presencia personal de las partes. El encuentro personal de los involucrados, cara a cara permite del mejor modo confrontar sus emociones, comprender el alcance de sus acciones, el dolor generado en el otro, ofrecer disculpas o simplemente comprender que hay otras formas de percibir la realidad y los hechos (lo cual implica de algún modo incluir al otro y su visión de la situación). Esto no solo es fundamental para la resolución del caso en cuestión sino para que los acuerdos puedan ser sustentables, es decir la posibilidad de que pueda ser cumplido satisfactoriamente por las partes. Es fundamental porque permite que como sociedad podamos empezar a lidiar con las diferencias, desarrollando habilidades en el manejo de los conflictos que puedan replicarse en otras disputas entre las mismas partes o de estas con otros.

Lo expuesto implica un profundo cambio cultural en el tratamiento de los conflictos que está todavía en proceso. En los últimos 20 años en base a un trabajo constante desde el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación, Poderes Judiciales Provinciales, ONG interesadas en la temática y principalmente el trabajo de cientos de terceros neutrales que desarrollan la mediación diariamente en Centros institucionales y privados en distintos contextos, el nuevo paradigma intenta instalarse. Se promovió la necesidad de una capacitación específica del mediador, de desburocratizar el modo en el que históricamente se tomaban las audiencias de mediación o conciliación (como un mero trámite, preguntando si hay voluntad conciliatoria solamente) y de que los usuarios del servicio empezaran a comprender que en la instancia de mediación podrían trabajarse aspectos muy diferentes a los que se ventilaban en otros ámbitos, con la presencia personal y el tiempo que consideraran, fuera necesario. Hoy todavía existen grandes desafíos para intentar cada día brindar mejores servicios de mediación y conciliación (comunitaria, prejudicial, de consumo, laboral, etc).

Un sistema que pretende promover la mediación como mecanismo para canalizar los conflictos pero sostiene que las ventajas radican en el hecho de que las partes no se encuentren personalmente y que las audiencias duren 30 minutos donde las partes "no se quieren ver" pareciera, en primera instancia, contrario a lo que se viene sosteniendo y promoviendo en estos últimos 20 años de implementación de la mediación en Argentina, máxime si se trata del ámbito comunitario donde los vecinos o personas de una comunidad han entablado una disputa. Seguramente no pocos lectores que sean mediadores podrán evocar en su memoria casos en los que hayan participado donde las partes "no se querían ver" y sin embargo se lograron encuentros maravillosos que sembraron semillas de paz social. Cabe pensar entonces, ¿de qué se estaría hablando en este nuevo sistema? Sería mediación esta nueva gestión que se ofrece? ¿A qué se refiere la nota mencionada cuando habla del "crecimiento de las demandas vecinales"? En el Centro de Mediación Comunitaria de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires se atienden estos requerimientos desde hace más de 20 años y no se registra colapso.

Reiteramos nuestro apoyo al uso de medios tecnológicos en cuestiones como las expresadas o las plataformas para la gestión de conflictos de consumo online desarrolladas por ODR Latinoamérica, entre otras iniciativas, para materias de menor cuantía, de contenido meramente económico y donde la relación entre las partes no es duradera en el tiempo ni un

valor a considerar en razón de la materia. Nos parece sin embargo, que no guardaría coherencia con el espíritu de la mediación en cuestiones vecinales y no parecería acompañar el cambio cultural que paso a paso venimos intentando, identificando como mediación a este tipo de mecanismos, que podrían generalizar la idea de que es “poco menos que un trámite en la web” con una simplificación del conflicto social que aumenta en la medida que no se brinden espacios adecuados de trabajo. Simples reflexiones que nos dispara el anuncio periodístico. Ojalá la información que se ha brindado no sea exacta, suele ocurrir con las noticias periodísticas. Lo contrario, daría a entender que el programa está claramente orientado a un propósito propagandista para crear una ilusión de solución de conflictos tal cual la entendemos, u obtener réditos de algún tipo que no serán la transformación social como uno de los objetivos de la mediación.

Cualquier operador profesional que trabaje en un Programa de mediación sabe que un mediador poco podrá hacer en audiencias que duren media hora con estas características y temáticas. Si además las partes no se encuentran de modo presencial, “*se presentan pruebas y documentación*”, tal como se los invita a hacer según se informa y es el “mediador” quien concentra el poder de dar la palabra en una plataforma online, pudiendo en pocos minutos caer en la tentación de indicarles o sugerirles la solución con vistas a la resolución rápida del tema, podríamos también preguntarnos sobre la neutralidad de ese mediador, más aún no estando las partes en la sala, y asumiéndose como premisa que no tienen la capacidad de estar juntos y apurados por el tiempo de descuento.

En todo caso y si se trata de una nueva forma, podríamos reconocer estar frente a una nueva herramienta a la que se podrá dar otro nombre “intervención administrativa conciliatoria”, “gestión automática de disputas” o algo similar que refleje claramente su objetivo y dispositivo de intervención.....no mediación, según nuestro entender.

Hasta aquí, algunas ideas orientadas simplemente a “preservar” lo que tanto ha costado y cuesta validar, mantener y respetar como método autocompositivo llevado adelante mediante un proceso dialógico como herramienta poderosa para sanear vínculos rotos, en especial en las disputas vecinales. Diferenciar modos de abordaje, cuidar características esenciales de mecanismos existentes y reconocer los beneficios que pueda aportar nuevos sistemas, mantendrá saludable a cada uno de ellos.

PATRICIA VERACIERTO. Coordinadora Proyecto Comediación Familiar a Distancia. Centro de Mediación Facultad de Derecho Universidad de Buenos Aires. Docente de Grado y Posgrado Facultad de Derecho UBA. Mediadora del Centro de Mediación Comunitaria Defensoria del Pueblo de la Ciudad. Autora del libro Comediación Familiar a Distancia *Metodología Redes y Accesos*.

GUSTAVO FARIÑA. Mediador del Centro de Mediación de la UBA. Capacitador y Coordinador de Programas de Fundación Libra, Argentina. Profesor y Coordinador del Programa de Actualización en Negociación y Resolución alternativa de disputas, UBA. Docente de Mediación de la Escuela Judicial del Consejo de la Magistratura y del Colegio de Escribanos de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires