

Ventajas y desventajas de la mediación por medios electrónicos

by Redaccion - Martes, febrero 12, 2013

<http://www.diariojuridico.com/opinion/posibles-ventajas-y-desventajas-de-la-mediacion-de-conflictos-por-medios-electronicos.html>



Por Alfonso Fabregat, mediador y miembro del equipo de Acuerdo

Justo

Si bien el uso de las nuevas tecnologías en las intervenciones en mediación de conflictos y de otros campos profesionales no es algo nuevo, sí lo es la reciente aportación legislativa ya que la **Ley 5/2012** en su artículo 24 abre una puerta al futuro al mencionar específicamente la posibilidad de establecer un procedimiento de mediación por medios electrónicos.

A la hora de valorar las **ventajas** hay que tener en cuenta su eficiencia buscando los resultados prácticos en la mediación que se decida desarrollar.

- En primer lugar cabe destacar la **facilidad de contacto** y la libertad para elegir el momento del contacto. Desde cualquier lugar del país, o del mundo, y a cualquier momento del día, ambas partes pueden llegar a tomar contacto a través del portal electrónico correspondiente. Lo que le permite al mediador entablar relación con usuarios que, de otro modo, ni siquiera se plantearían la posibilidad de acudir a un especialista.

- En toda intervención por medios electrónicos reducimos, en primer lugar, el **tiempo** que rodea a la intervención. Con lo que se refiere a los usuarios del servicio este objetivo es relevante no sólo por el ahorro de tiempo sino también de dinero que deben invertir. Todo esto medido en desplazamientos, períodos de espera, ajuste de agendas, etc.

- La **deslocalización**, lo que significa que cualquier persona puede contar con la atención del mediador que elija en cualquier otro lugar geográfico. Es un excelente recurso en pueblos y ciudades donde no se cuenta con mediadores especializados. Además podemos atender a las partes cuando estas se encuentran en lugares diferentes.

- Cuando hacemos uso de la videoconferencia, podemos tener la posibilidad de observar a los usuarios en su **entorno cotidiano**, facilitando que perciban las intervenciones con mayor comodidad.

- Efecto de “**desinhibición por medios electrónicos**” (Suler, 2004) que favorece la disminución del prejuicio para iniciar una mediación. Además, una página de consejo o de presentación de la mediación puede ser una manera sencilla de introducir el proceso de intervención de un profesional (Vallejo-Jordán, 2007).

- Permite **ampliar el tiempo de contacto** entre las partes y el mediador. Los usuarios podrían dejar su consulta escrita o grabada en el muro de su historia por medios electrónicos y el mediador puede revisar y contestar a esa consulta en tiempos diferentes.

Entre las posibles **desventajas** de la mediación de conflictos por medios electrónicos podemos señalar:

- El **riesgo de violación de la intimidad** de los usuarios y del mediador. No podemos perder de vista que no existe ningún método infalible, ya que ni siquiera lo es la misma mediación “cara a cara”. Hoy por hoy, con las claves secretas y los programas de encriptación que están disponibles de forma gratuita en la red o acudiendo a compañías especializadas (1), no resulta demasiado complicado ofrecer un alto grado de confidencialidad al usar los medios electrónicos.

- En el caso del uso del correo electrónico o del chat, en el que **no existe la posibilidad de contacto visual**, es necesario que se establezcan los filtros de seguridad necesarios (2) (claves, preguntas secretas, códigos, etc.) que permitan, tanto al mediador como a las partes que participan, verificar que la persona con la que se establece contacto es ella y no otra que está suplantando su identidad. Sólo así se pueden lograr las condiciones de intimidad y confidencialidad necesarias.

- Sin lugar a dudas que la mayor desventaja de la mediación por medios electrónicos es la del **déficit en la información del lenguaje no verbal** y otros datos corporales necesarios para el buen conocimiento y la buena práctica profesional. Es por eso que en la intervención por medios electrónicos sea muy recomendable el uso de la videoconferencia que, si bien todavía no es perfecto, permite un buen seguimiento de los usuarios. La tecnología sigue avanzando a gran velocidad y en breve aparecerán comercializadas otro tipo de cámaras y sensores que seguro facilitan mucho más la relación vía Internet.

- La posible dificultad de **cobro** de servicios no es tal. En la actualidad, la facilidad de pago con tarjeta de crédito vía Internet, o sms, está muy extendida. Además, muchos de estos medios permiten la total discreción para salvaguardar la confidencialidad del servicio.

- La **firma del convenio y de los contratos**. Hoy en día tal como señala Conforti (2012) “la firma de documentos se puede realizar mediante clickwrap” y de las facilidades que esto puede representar.

Aunque en nuestro entorno todavía son escasos los intentos de poner en práctica la mediación por medios electrónicos, no podemos negar que los avances tecnológicos ponen al servicio de los usuarios y de los mediadores herramientas cada vez más eficaces para poder desarrollarla. Como apunta Dolan “el trabajo del futuro estará marcado por la digitalización, la globalización y la virtualización”. En la medida en la que sepamos estar a la altura de estos retos, haremos que la mediación esté a disposición de todo el mundo (3).

-
1. Por ejemplo www.TRUSTe.org que es la de mayor implantación a nivel mundial, o similares.
 2. Grohol, J. (1999). Best practices in e-therapy: confidentiality and privacy. <http://psychcentral.com/best/best2.htm>
 3. Para profundizar en el tema ver mi artículo “Cuestiones éticas la mediación de conflictos por medios electrónicos”. Revista E-Mediación, Ed. Acuerdo Justo nº 175 (32-44) Enero 2013.

PDF generated by Kalin's PDF Creation Station