

# ¿Qué es la mediación on-line?



Mediación Online

© Mediación Online 2018

# Índice

INTRODUCCIÓN .....	3
¿QUÉ ES LA MEDIACIÓN? .....	5
LA MEDIACIÓN ONLINE AYUDA A.....	6
VENTAJAS DE LA MEDIACIÓN ONLINE .....	7
TIPOS DE MEDIACIÓN .....	8
¿CÓMO SE DESARROLLA LA MEDIACIÓN ONLINE? .....	10
¿CUÁL ES LA LABOR DEL MEDIADOR? .....	11
MEDIADOR .....	13

# Introducción



La mediación es un proceso relativamente sencillo en el que el mediador ofrece a las partes en conflicto, la oportunidad de resolver sus diferencias de una forma aceptada por ambas. En un juicio, generalmente hay un ganador, y un perdedor, sin embargo, al finalizar la mayoría de las mediaciones, ambas partes en conflicto salen satisfechas con los resultados obtenidos.

Casi todos los conflictos pueden llevarse a un proceso de mediación, siendo Jueces y Tribunales los que aconsejan a las partes que están litigando, que acudan a una mediación. Las razones son muchas. Actualmente el sistema judicial en España no tiene los recursos para manejar todos los asuntos que provocan su atasco, además de que históricamente las partes que acuden a una mediación alcanzan generalmente un acuerdo satisfactorio. Del mismo modo la mediación lleva una cantidad de tiempo significativamente inferior a un proceso judicial y es también

considerablemente menos cara (tanto para los mediados, como para el propio Estado). Adicionalmente, la mediación no impide acudir, posteriormente, a los Tribunales.

Sin embargo, el impacto de las nuevas tecnologías y en particular el uso de Internet ha hecho posible el establecimiento de nuevos métodos para la resolución de los conflictos, y es aquí donde entra en juego la Mediación Online. La Mediación Online se remonta a los años 70, en EE.UU. y tiene su origen en los procedimientos de resolución de conflictos llamados **ADR**<sup>1</sup>, que posteriormente con el uso de la tecnología informática pasaron a denominarse **ODR** (Online Dispute Resolution).

Los **ODR** proporcionan a las partes mecanismos tanto asincrónicos como sincrónicos. Los sincrónicos nos permiten coincidir en el mismo espacio y al mismo tiempo, por ejemplo, usando video, chat, mientras que los asincrónicos, se refieren a la

<sup>1</sup> ADR es el acrónimo inglés de Alternative Dispute Resolution. Es decir, los sistemas o métodos alternativos de solución de conflictos («MASC» en

español) tales como el arbitraje (arbitration), la mediación (mediation), la conciliación (conciliation), etc.

comunicación que no es simultánea entre quién la envía y la recibe - es decir el receptor no está precisamente conectado al mismo tiempo que el emisor -, es el caso del correo electrónico, mensajes, etc...

Una vez dicho esto, la Mediación Online se define, para Ponte y Cavenagh (2004:63) como ***“...proceso mediante el cual, el papel que juegan las partes y el mediador cambian sólo en la medida en que la comunicación en la que se implican es electrónica”***. En cualquier caso es una mediación que respeta por encima de todo los principios de la mediación tradicional (Neutralidad, Imparcialidad y Confidencialidad) y que se diferencia de la misma en que las distintas sesiones que la presiden, en todo o en parte, serán realizadas virtualmente y valiéndose de las tecnologías de la información y la comunicación. Así por ejemplo las partes negocian entre sí, vía correo electrónico o en plataformas específicamente diseñadas, como salas virtuales en la que éstas partes se reúnen. El mediador entonces mantiene comunicaciones privadas y confidenciales con las partes en salas

separadas de la plataforma digital. La mediación Online puede por tanto ayudar mucho en este proceso. Supongamos por ejemplo que las partes objeto de conflicto están separadas geográficamente por lo que en una mediación tradicional reunirse les supondría un gasto en concepto de transporte. Por otra parte, al estar las partes separadas, podrán pensar mejor sus respuestas - aunque esto afectaría a la espontaneidad en la comunicación bajo el mecanismo de la mediación tradicional. En este sentido, Eisen (1998: 1.310) afirma que: ***“la gran paradoja de la Mediación Online es que impone una distancia electrónica entre las partes, mientras que la mediación tradicional es por lo general, una forma oral de resolución de disputas diseñada para involucrar a los participantes en un contacto directo interpersonal”***. No obstante, esto se subsana mediante programas que manteniendo la confidencialidad del proceso y desde el confort y seguridad del propio domicilio nos permitan realizar videollamadas, creando un espacio virtual de mediación que permita superar estas limitaciones.



# ¿Qué es la mediación?



**Instrumento** de resolución **extra-judicial** de conflictos, que siguiendo los principios de toda mediación (voluntariedad, neutralidad...) utiliza las nuevas tecnologías (en todo o parte del proceso) de manera que todas o algunas de las sesiones pueden llevarse a cabo de manera virtual.



En estas sesiones dos o más partes en conflicto intentan voluntariamente, con ayuda de un mediador **alcanzar un acuerdo que ponga fin a la controversia.**

# La mediación ayuda a ...



En la actualidad, hay **9.000.000 de asuntos en tramitación** en los Juzgados y Tribunales españoles.

La mediación online es una **alternativa más económica que los Tribunales de Justicia**, y brinda la oportunidad de tener un papel activo en vez de dejar la decisión en manos de un juez, u otro tercero que pueda adoptarla.

La mediación es un proceso relativamente sencillo. En un juicio, generalmente hay un ganador, y un perdedor. Al finalizar la mediación, **ambas partes en conflicto salen satisfechas** con los resultados obtenidos.



# Ventajas de la Mediación Online



Una de las mayores ventajas es que la revolución digital nos permite estar conectados los 365 días del año, las 24 horas del día, y desde la comodidad y seguridad de su propio hogar, por lo que nos proporciona un ahorro tanto en tiempo, confort, como en costes. Sin embargo, las mayores ventajas de la Mediación Online se dan cuando:

- 1 Cuando las personas están alejadas entre sí o de la persona mediadora.
- 2 Cuando existen cuestiones jurisdiccionales que hacen difícil determinar qué marco aplicar.
- 3 Cuando existen disputas por transacciones llevadas a cabo en Internet.
- 4 Cuando no hay disponibilidad de fechas para establecer que las partes se reúnan en persona.
- 5 Cuando hay mucho desequilibrio de poder entre las partes.
- 6 Cuando es imposible realizar una mediación tradicional.

# Tipos de Mediación Online



**Mediación Familiar:**  
Procesos de Separación y Divorcio<sup>2</sup>. Conflictos Generacionales. Herencias.

**Mediación Empresarial:**  
Mediación laboral. Conflictos en el seno de la Organización. Mediación Comercial.



**Mediación Comunitaria:**  
Mediación Barrial. Ruidos molestos. Animales domésticos. Uso de espacios comunes. Comunidad de vecinos.

**Mediación Escolar:** Conflictos entre Estudiantes. Conflictos Institucionales. Normas de Convivencia.



<sup>2</sup> En los supuestos de ruptura matrimonial: Al amparo de la nueva Ley del divorcio 15/2005, de 8 de Julio, la mediación familiar se ofrece como vía complementaria a los procesos tradicionales de separación o divorcio.





**Mediación Sanitaria:** Conflictos que aparecen entre profesionales sanitarios, usuario-profesional, usuario-usuario, institución-profesional y otros organismos.

### **Mediación Intercultural:**

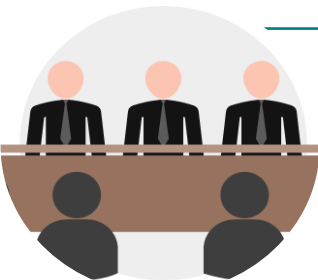
Aquellos conflictos que surgen por el desconocimiento del idioma o por las diferencias culturales.



### **Mediación en conflictos públicos:**

Conflictos medioambientales y urbanísticos. Institucionales, de desarrollo o de asistencia social. Entre organismos y ciudadanos.

**Mediación Penal:** Aquella en la que se utiliza la mediación como resolución de conflictos entre víctima y victimario.



**Mediación Penitenciaria:** Utiliza la mediación como resolución de conflictos entre presos, entre funcionarios y presos, o entre funcionarios.

# ¿Cómo se desarrolla la Mediación Online?



## 1. Registro y Sesión Informativa

- [Registro en formulario web](#), presentado por una de las partes o por ambas.
- Agenda de sesión informativa gratuita con el mediador.
- Evaluación de la mediación, [solicitud del servicio](#), [reserva](#) y [pago](#) del mismo a través de nuestra web.

## 2. Apertura Expediente

- Contacto con la contraparte, e inicio del proceso de mediación.

## 3. Audiencias Individuales

- Cuatro sesiones individuales que el mediador mantiene con las partes de manera separada.
- Servicio interactivo de videoconferencia a través de nuestro centro de Mediación Online.

## 4. Audiencia Conjunta

- Videoconferencia en la que las partes y el mediador se ven y se oyen en tiempo real.

## 5. Finalización del Proceso

- Acuerdo final entre las partes.
- Levantamiento del acta final.

# ¿Cuál es la labor del Mediador?



La primera labor de nuestro equipo consiste en compartir con las partes implicadas el modo en que se les va a ayudar a resolver sus disputas y transmitirles nuestro compromiso e implicación en dicho proceso.

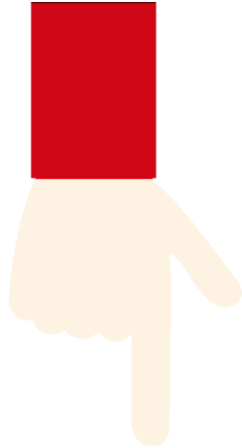
El mediador es un profesional neutral e imparcial que interviene en una disputa con el propósito de ayudar a las partes a resolver sus diferencias y a mejorar sus relaciones en el futuro. El mediador además ayuda a mejorar el proceso de comunicación entre las personas, a definir claramente su conflicto, y a comprender sus intereses y los del otro, orientándolas hacia la búsqueda de opciones que solucionen la controversia. Para ello el mediador debe asumir un rol complejo que requiere una formación en estrategias y tácticas necesarias en mediación, así como una experiencia contrastada en la misma.

La confidencialidad es otro de los principios fundamentales en el procedimiento de mediación, dado que propicia la confianza mutua de las partes y contribuye a garantizar la franqueza entre ellas y la sinceridad



de las comunicaciones durante el procedimiento. La finalidad no es otra que generar la confianza necesaria para favorecer que las partes expresen sus intereses y necesidades y, de este modo, que busquen, ellas mismas, la solución más razonada, mejor ajustada y conveniente a las circunstancias que concurran.

El mediador por tanto no impone una solución al problema, son las personas quienes tienen siempre la responsabilidad de tomar su propia decisión y alcanzar su propio acuerdo. La labor del mediador cumple hoy en día una función social muy importante que contribuye a la realización de la justicia.



# Mediador Online



## Rafael Marcos Aranda:





- CEO Mediador de Mediación Online.
- Miembro de la Asociación Española de Mediadores (ASEMED).
- Director del Instituto Internacional de Ciencias del Comportamiento
- Consejero Senior de Investigación sobre Consolidación de la Paz, Seguridad y Prevención de Conflictos de la ONU.

*(Se adjunta CV)*

<https://www.linkedin.com/in/rafaelmarcosaranda>

<https://www.mediacionglobal.com>



-  **Teléfono:** (+34) 675706589
-  **E-mail:** [rafa.marcos.aranda@gmail.com](mailto:rafa.marcos.aranda@gmail.com)
-  **Skype:** rafamarcosaranda
-  **Dirección:** Pabellón El Nocedal, 3ª Planta, 48800. Balmaseda. Vizcaya. España.

