

ODR: Mediación On-line ¿Cómo lo viven las partes?

Autor: Beatriz Rodriguez de la Flor (Mediador Mercantil)

Fecha: 20 Abril de 2013



[Versión completa: 37 minutos](#)

[Versión reducida: 7 min](#)

Hemos desarrollado una experiencia virtual de mediación online, generando entre tres mediadores una simulación de un caso de Mediación Comercial Internacional vía online.

El caso representa el conflicto entre dos empresas, una empresa Importadora de vinos internacionales Española y una empresa productora de vinos y exportadora Argentina.

En principio, comentar que también se aprende a mediar siendo parte, pues aunque sea una simulación vives en primera persona que sensaciones tienen las partes durante el proceso, esa sensación de si el mediador está creando un ambiente de comunicación, si está siendo imparcial, si es neutral, si gestiona bien los tiempo, que pregunta y sobre todo para que me lo pregunta...

Todo lo anteriormente dicho son las cosas que pasan por tu cabeza cuando eres receptor de la mediación, y te ayudan posteriormente en la mejora de tu trabajo como mediador.

Particularmente en la simulación que desarrollamos con Maria Eugenia y Sandra, yo me sentía bien atendida, el sistema online puede parecer un poco frío, pero es bastante "ordenado", no pierdes el tiempo en llegadas a la reunión, problemas con el tráfico, no encuentro la sala...todo eso desaparece, pues trabajas desde tu entorno. En el caso de la mediación mercantil lo contemplo como una ventaja, pues los desplazamientos, y pérdidas de tiempo es lo que nos dificultan encontrar un buen momento para las reuniones, y sin dichas reuniones el conflicto se escala, cuestión que no beneficia al proceso, por lo que creo que de esta forma no se pierde el tiempo que es tan preciado en estos casos.

Por otro esta frialdad que en la mediación es tan denostada, no es tal, cuando lo que quieres es resolver el problema rápidamente, pues tu empresa está perdiendo dinero, tú tienes que hacer otro pedido, existen presiones de otros tipos vinculadas al problema...En conjunto la rapidez prima frente al encuentro personal de las partes, incluso diría más, cuando existe el conflicto las partes pueden no tener ganas de estar en la misma sala, la mediación online les procura esa distancia psicológica que les da lugar a crear un acercamiento paulatino, tomando a su vez medidas controladas para desescalar el conflicto.

En cuanto a la característica de “ordenada” que he comentado anteriormente, es positivo el hecho de que la mediación online no da lugar a discusiones, a desorden en la conversación a conversaciones cruzadas y otro tipo de circunstancias que se dan en las mediaciones en vivo. En la labor de moderador de la conversación entre las partes que se le atribuye al mediador en ciertas fases de la misma, la mediación online facilita ese trabajo, pues la distancia psicológica tiene un cierto componente “aletargante” de la emocionalidad, también a nivel neurológico podíamos decir que una parte fisiológica de la reunión no existe y no se pueden recibir las señales físicas de la emocionalidad que desprende en las partes el conflicto, por lo que nos separan de un problema que se nos presenta en las reuniones presenciales.

No debemos olvidar que el lenguaje corporal permanece, un buen mediador le debe ser suficiente con la lectura del rostro (micro-expresiones) y la parte del cuerpo que se ve en la pantalla. Con ello debemos trabajar quizás más intensamente, pero no perdemos nada pues lo tenemos delante todo el tiempo.

Por otra parte, es curioso poder ver la mediación completa cuando has sido parte, ves lo que el mediador habla con la otra parte en privado lo que cual te había generado durante el proceso mucha curiosidad, pues mientras no sabías que había pasado podías imaginar que el mediador estaba tomando parte por una u otra empresa, pero cuando tienes la posibilidad de ver el video completo con la entrevista en la que no estabas presente te das cuenta del buen trabajo del mediador, ves que con el uso de las herramientas apropiadas a acercado la postura de las partes.

En definitiva te alegras de ver que una mediación bien instrumentada funciona perfectamente, por ello entiendes la afirmación de muchos clientes cuando dicen que casi parece cosa de magia. No es magia es aplicación de buenas técnicas de mediación.

Para concluir, quiero reiterar que es muy buena experiencia vivir alguna mediación como “mediado” para depurar tu técnica como mediador.

Le agradezco igualmente a Giuseppe Leone Director de Virtual Mediation Lab la oportunidad que nos brinda con su trabajo de promoción y entrenamiento en herramientas de mediación ONLINE y en el desarrollo de estos interesantes proyectos de simulación.