

Mediación a distancia. La electrónica al servicio de la resolución de disputas.¹

OPINIÓN

Por Daniela Patricia Almirón

Abogada- Mediadora. Coordinadora Servicio Público de Mediación de Puerto Madryn (Chubut)



El mapa nacional sobre mediación en Argentina, es rico, frondoso y variado.

De acuerdo a nuestra Constitución Nacional, es potestad de las provincias dictarse sus códigos de forma, sus códigos procesales. Los códigos sustanciales o de fondo, son potestad del Congreso de la Nación. Contamos con una Ley Nacional de Mediación N° 26.585, resultado del devenir de lo que fue un plan piloto en la hoy Ciudad Autónoma de Buenos Aires en el año 1995, y que se aplica solo en ese territorio.

Cada provincia legisló y organizó la mediación conforme su política judicial y su contexto socio económico cultural e institucional. Argentina se destaca en el mundo y sus mediadores, por su formación académica, por su práctica, por su ductilidad, adaptación y agiornamiento a contextos y situaciones.

La película española “Siete años” en que cuatro socios apremiados por la recaudación impositiva y la pena al incumplimiento, ante la dificultad de negociar entre ellos y tomar una decisión, convocan a un mediador, que ¡resulta ser argentino! Bien podríamos a esta altura, sumarlo con el “psicólogo argentino”, al mejor estilo Sabina.

A esta diversidad nacional de normativas y organizaciones a la luz todas, de los principios de la mediación, se agregan las evidentes extensas geografías argentinas.

De Ushuaia a la Quiaca, Gieco, Santaolalla dixit, hay 4.349,5 km, ¿por cuál ruta? Por nuestra consabida y bien amada Ruta 3. Entre Trelew y Esquel hay 660 km en nuestra provincia, la tercera en mayor extensión en el país. Desde Buenos Aires a San Juan, mi provincia natal, hay 1.200 km. Nuestras distancias son para un europeo, sorprendentes e inauditas.

A ello le sumamos la riqueza cultural que alberga esta extensa tierra, y en particular la provincia del Chubut, conformada por una multiculturalidad de migración interna e inmigración extranjera.

Ir a mediación a intentar resolver un problema, malestar que me aqueja con otro que puede ser mi vecino o vecina, una persona con quien contraté, un tema de índole del ámbito educativo con adolescentes, o un tema de naturaleza familiar, requiere coraje.

Coraje de asumir querer resolverlo, de desear que ayuda y además confiar en ese otro tercero, que nos trata muy bien, aunque tercero al fin, el mediador o mediadora.

Figúrese usted si en un tema de familia, si con y a quien necesito para resolverlo, está en otra provincia argentina. Aunque sea en Santa Cruz ya tenemos desde Trelew 1.100 km. Ni le cuento si es Salta que son 2.317 km.

Este mundo postmoderno, caótico, uno, hiperconectado en redes, no exactamente “hipercomunicado”, nos resulta por momentos agobiante y por otros facilitador.

Sí, facilitador real de una buena comunicación. Cómo sucedió con aquella primera Mediación a Distancia entre Salta y Comodoro Rivadavia, llevada adelante por sendos mediadores. Una mamá con su hijito allí en Salta la Linda, y un papá en Comodoro Rivadavia. Conectados por la tecnología, en mediación multiprovincial, coronado no solo con un acuerdo, sino con un niño tocándole en su guitarrita a su padre en la Patagonia, una zamba de celebración.

Esta mediación se desarrolló en el año 2012, y desde esa fecha hasta la actualidad, cada una de las Coordinaciones de Mediación del Servicio Público de Mediación de la provincia del Chubut, desarrollan “mediaciones a distancia”, no solo con otras provincias, sino con otros países, como Uruguay, Paraguay y Bolivia.

En aquel 2012 la videollamada en el celular no estaba ampliamente disponible ni Whatsapp se había difundido, las pantallas de las computadoras del Poder Judicial del Chubut y el Ministerio de Justicia de Salta permitieron que los 2.700 kilómetros se desdibujaran y resignificaran con un acuerdo entre adultos.

Esa zamba fue el mejor comienzo para inaugurar la práctica de la mediación a distancia.

La experiencia construida en estos años de mediar con casi la totalidad de las provincias argentinas y la Ciudad de Buenos Aires, nos muestra que hay que sortear unas cuantas vallas cuando hacemos una mediación electrónica.

Así se presentan cuestiones para ir resolviendo, hasta arribar a la mediación a distancia por medios electrónicos:

- Tecnología: ¿qué medio usaremos? “Del otro lado” -la provincia que nos pide o a la que solicitamos mediación- usan una plataforma; nosotros otra. ¿Podremos compatibilizar? Nos ha ocurrido suponer, y que supongan “del otro lado”, que todos usamos la misma herramienta. Pues no, y eso puede requerir el esfuerzo de la búsqueda de solución. Actualmente el sistema de videollamada más difundido en nuestra práctica es Skype. Pero

no todos tenemos la misma posibilidad de uso en los mismos horarios, por cuestiones restrictivas que tienen por objeto no afectar las comunicaciones y circulación de datos generales. Skype y Polycom, el sistema de videoconferencia utilizado por los poderes judiciales argentinos, son nuestras plataformas de uso habitual. Sin embargo, los teléfonos celulares particulares o los teléfonos fijos del Servicio son el auxilio imprescindible y a ellos apelamos ante la contingencia -frecuente- de que la conexión por Internet falle.

- La relación con el equipo de soporte informático: en los primeros tiempos, fue importante lograr su apoyo, que se comprendiera cuál era nuestra necesidad como servicio de justicia, por qué teníamos un nuevo requerimiento. Y en aquel momento y aún hoy, contar con sus aportes técnicos, guía y respaldo continúa siendo imprescindible.

Un pedido inédito plantea nuevos objetivos y corre el límite: se necesita entonces disposición para superar diferencias entre áreas. Y esta condición se plantea tanto para el equipo de Informática local como para el del "otro lado". Ocasión para que se multipliquen los aportes colaborativos (y el puente muchas veces se ha tendido con la comunicación directa entre profesionales informáticos de las dos provincias, trabajando conjuntamente para brindarnos las soluciones a quienes tenemos que mediar).

- Diferentes legislaciones y sistemas: algunas jurisdicciones con mediación obligatoria y presencia de abogados, otras con mediación voluntaria. Notificaciones que varían en su modalidad. Requerimientos formales que difieren. Se admite la interdisciplina o no se admite.

Y así se van sumando aspectos que necesitan ser reconocidos para operar con ellos y no desalentarse por su ajenidad. Porque la mediación a distancia nos demanda salir del esquema acostumbrado, del curso habitual de gestión del proceso.

- Co-mediación: puede que la practiquemos frecuentemente en nuestro ámbito local, pero deviene una experiencia distinta cuando la co-mediación es a distancia. Descubrimos otro desempeño, a veces similar al nuestro, a veces no. Varían las concepciones acerca del proceso, el entendimiento de lo que está ocurriendo en él y de nuestro rol.

- Cuánto nos gratifica poder ofrecer a quienes requieren el servicio de justicia de mediación la posibilidad de intentar el diálogo sin que el mapa marque el obstáculo insalvable.

Como mediadores y mediadoras, la exigencia, el desafío, es identificar el conjunto de dificultades que deberemos reformular para no hundirnos en lo imposible.

La mediación a distancia nos remite a una separación dada por el espacio físico, la distancia, en el diccionario, también es sinónimo de "diferencia", de culturas, geografías, modismos, que necesitan ser cruzadas y acercarse.

A lo Benedetti "ahí está el puente, para cruzarlo o no cruzarlo, yo lo voy a cruzar, sin prevenciones."

Notas:

¹ El presente texto contiene extractos de una ponencia presentada por la Dras. Ana Inés Grange y Daniela Patricia Almirón, en el Primer Encuentro Latinoamericano de ODR 4.0 "Una disrupción ineludible", 08/04/2019- Usina del Arte. Buenos Aires.