

RETOS DE LA CIBERMEDIACIÓN EN EL ACCESO A LA JUSTICIA EFECTIVA EN PANDEMIA COVID 19

CHALLENGES OF CYBERMEDIATION IN ACCESS TO EFFECTIVE JUSTICE IN PANDEMIC COVID 19

Rafael Darío Calzada Jáuregui¹
Dr. Pedro Humberto Haddad Bernat²

Resumen

Los conflictos son inherentes dentro de la naturaleza del ser humano, y es dada la necesidad de resolverlos que el presente artículo está dedicado al análisis y la comprensión hacia el desarrollo de la Cibermediación como una forma diferente de abordar eficientemente la extensa gama de situaciones que atañen a la sociedad actual. Se trata que, a través de ella, se puedan preservar las relaciones entre miembros de una misma sociedad, mientras se logra visibilizar el como la cibermediación hace uso de las herramientas electrónicas, mediante las cuales puede realizar un trabajo eficaz para una mejor resolución dentro de la sana distancia y la celeridad, utilizando como base fundamental la situación que se vivió en pleno 2020 – 2022 por la pandemia provocada por el SARS COVID-19.

Abstract

Conflicts are inherent in the nature of human beings, and given the need to resolve them, this article is dedicated to the analysis and understanding of the development of cybermediation as a different way to efficiently address the wide range of situations that affect today's society. The idea is that, through it, relationships between members of the same society can be preserved, while making visible how cybermediation makes use of electronic tools, through which it can perform an effective work for a better resolution within the healthy distance and speed, using as a fundamental basis the situation that was experienced in 2020 - 2022 by the pandemic caused by SARS COVID-19.

¹ Egresado de la Licenciatura en Derecho en la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. Asistente de Grupo de Investigación: derecho, psicología y otras ciencias: Vulnerabilidad y Derechos Humanos.
Correo electrónico: rafa_calzada@hotmail.com ; 162F25111@egresados.ujat.mx

² Profesor Investigador de la División Académica de Ciencias Sociales y Humanidades de la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco, Miembro del Sistema Nacional de Investigadores CONACYT nivel I.

Palabras clave

Mediación Familiar; Conflictos Electrónicos; Justicia Familiar; Pandemia.

Keywords

Family Mediation; Electronic Conflicts; Family Justice; Pandemic.

Sumario

I.- Introducción; II.- ¿Qué entendemos por conflicto?; III.- ¿Cuáles son las ventajas de un proceso de mediación?; IV.- ¿Es el contacto entre las partes lo que va dándole forma al conflicto?; V.- ¿Qué tanto influyó la pandemia en los conflictos y la mediación?; VI.- ¿Se puede lograr una mejoría a dicha situación con los métodos actuales de mediación durante la pandemia?; VII.- ¿Existe alguna alternativa para dicha situación?; VIII.- ¿Se podría tener acceso a nuevos métodos para conciliar asuntos usando las herramientas electrónicas?; IX.- Conclusiones

I.- Introducción

No es para nada extraño asegurar que el conflicto ha estado rondando en el mundo, inherente del mismo, siendo parte fundamental en el desarrollo de este.

Durante cada una de las épocas, este ha marcado un cambio, ya sea positivo o negativo a la civilización, y, dentro de todo ello, el conflicto ha ido evolucionando. Los conflictos siempre están a la espera por poder surgir, incluso en las situaciones menos esperadas, solo dependen de un factor externo para poder adaptarse y desarrollarse, y así tal cual, volverse cada vez más grandes si no se les detiene.

A principios del año 2020 se vio el nacimiento de una etapa completamente nueva que en cuanto a estilo de vida se refiere, la cual sin más preambulo ni dilación, le dio un giro de 180° grados a aquello que se encontraba justo por encima de la línea de lo normal que regía el camino que tomaba la sociedad humana. La pandemia que se desarrolló a causa del COVID-19 se volvió un parte aguas dentro de los comportamientos sociales y cada vez más hacia notar los puntos debiles de dicha sociedad.

El COVID-19 ocasionó estragos dentro de las diferentes instancias jurisdiccionales que existen en México, logrando que estas se detuvieran, inhabilitaran o sólo se limitaran a las actividades que llevaran consigo un menor riesgo de contagio, ocasionando un tráfico de asuntos dentro de los juzgados que no logran resolverse.

Dicho entonces, los estragos dados por el COVID-19 en los años 2020 – 2022 han ido resurgiendo problemas del pasado que, junto a nuevos conflictos, comenzaron a generar pequeñas situaciones que pasaron de ser imperceptibles, incluso normalizadas y/o justificadas, en algo que a la larga se volvió cada vez más grande y preocupante.

Es entonces donde tomando en cuenta el entorno globalizado en que vive la sociedad actual es que entra en esta situación el uso de las herramientas electrónicas, concretamente hablando de la Cibermediación, la cual permite utilizar el panorama de pandemia para lograr acceder a una instancia legal libre de riesgos pues permite quedarse en el hogar, otorgan un conjunto de beneficios como bien puede ser su accesibilidad, flexibilidad y que ostenta de una finalidad por resolver los conflictos con una mayor celeridad; inclusive reduciendo el consumo de recursos que derivan de toda actividad judicial.

Metodología

Aplicando el método deductivo y crítico, se alcanza a lograr una interpretación hacia la situación de pandemia que se vivió en los años 2020-2022, donde se toman en cuenta las ventajas que la Cibermediación desarrolla para cambiar ese panorama.

II.- ¿Qué entendemos por conflicto?

El conflicto es un suceso inherente dentro de la naturaleza misma, por lo que no es raro verlo en la misma humanidad. El conflicto está en todos lados, y el convivir con él de manera diaria es algo que no puede evitarse, así como así. Dado que los mismos conflictos otorgan una cantidad de posibilidades que pueden ser tanto positivas como negativas, ya que estos se desarrollan dentro de las consecuencias acordes a la forma en como estos se traten y/o se resuelvan, permitiendo así que las personas (o la sociedad misma) puedan avanzar pudiendo notar sus errores y priorizando sus cualidades.

Como señala **Ramón Alzate Sáez de Heredia**, en su libro **Análisis y resolución de conflictos: una perspectiva psicológica** el conflicto *“Evita los estancamientos, estimula el interés y la curiosidad, ayuda a establecer las identidades tanto personales como grupales. Asimismo, en un plano más concreto, el conflicto ayuda a aprender nuevos y mejores modos de responder a los problemas, a construir relaciones mejores y más duraderas, a conocernos mejor a nosotros mismos y a los demás”*³.

³ Sáez de Heredia, Ramón Alzate, *Análisis y resolución de conflictos: una perspectiva psicológica*, España, 1998, p.16.

Sin embargo, a lo largo de los años, los conflictos siempre han sido vistos como sucesos negativos y que deben ser eliminados tan pronto salgan a la luz. Si se le preguntara a cierta cantidad de personas ¿Qué es para usted un conflicto? es muy probable que dentro de su raciocinio tiendan por asociar al conflicto con la violencia, el desinterés y un cierto descontrol emocional.

Es por ello que se ha creado una tendencia a lo largo de la historia a definir al conflicto como un suceso lleno de violencia; de cierta forma es hasta "normal" el verlo como una confrontación entre personas, y, aun así, lo más natural debería ser el pensar que dentro de esta misma definición se puede entender que existe una diferencia, un desacuerdo que va variando en cuanto a su nivel de gravedad.

Cuando una persona o grupo de personas desarrollan este tipo de emociones, les es muy difícil encontrar las herramientas para resolver alguna diferencia que se encuentre provocando una división entre ellos.

Dado que el conflicto puede llegar a ser visto desde perspectivas diferentes, las cuales permiten ver más allá de lo evidente y así poder comprender la lucha de intereses de quienes los disputan, lo cual casi siempre es la causante de dicho problema.

Es entonces que se percibe al conflicto como una relación en la que los involucrados tratan de obtener en su mayoría ciertos beneficios individuales dentro de sus objetivos personales. Además, hay ciertas características que nacen en los ámbitos tanto personales como sociales que se van sumando a los distintos comportamientos de cada individuo. Dichas características pueden ir alimentando y regando el conflicto en sí, hasta elevarlo a etapas donde es más difícil tratar con este.

Es tanto así que, **Marinés Suares** en su libro "**Mediación. Conducción de disputas, comunicación y técnicas**" llega a definir al conflicto como: "Una incompatibilidad entre conductas, percepciones, objetivos, y/o afectos entre individuos y grupos, que definen sus metas como mutuamente incompatibles. Puede existir o no una expresión agresiva de esta incompatibilidad social. Dos o más partes perciben que en todo o en parte tienen intereses divergentes y así lo expresan"⁴.

Podemos simplificar el entendimiento del conflicto como: un conflicto es cuando dos individuos o dos partes manifiestan y defienden dos ideologías o intereses diferentes.

⁴ Suares, Marinés, *Mediación. Conducción de disputas, comunicación y técnicas*, Buenos Aires, Paidós, 1996, p.6.

III.- ¿Cuáles son las ventajas de un proceso de mediación?

La mediación se puede comprender como uno de los métodos de resolución, sino es que el método que se considera idóneo para resolver los conflictos y diferencias que existen entre los diferentes grupos de personas. Es dentro de esta que el dialogo al que se recurre permite que se logren establecer los cimientos en los que se basa el acuerdo de voluntades entre las partes, además del sentir humano, mismo que el sistema judicial tradicional ha perdido a lo largo de los años junto a los miles de procesos que se llevan a cabo constantemente. Además de ser muy útil para poder prevenir los conflictos que puedan aparecer, lograr bajar la intensidad de algunos que han ido escalando con los años y para, en muchos otros casos, únicamente para ayudar a personas que necesitan y merecen ser escuchadas.

Es por ello que, dentro de las ventajas de la mediación, a continuación, algunas de las más importantes y que son el núcleo de la misma:

- **CONFIDENCIALIDAD:** El conciliador, las partes que intervienen en la mediación, y quienes llegaran a ser convocados para ser parte de la conciliación deberán guardar en calidad de privado los temas que se discutan en la audiencia, ya que se comprometen a no comentar lo que se haya dicho o las situaciones que llegasen a desarrollarse dentro de la mediación sin tener la autorización de las partes conflictuadas.
- **CELERIDAD:** La mediación como un procedimiento de conciliación cumple exactamente con la finalidad por la cual fue creada en un principio: "Lograr la descongestión de los Juzgados Judiciales". Como tal los procesos de mediación no tienen un plazo establecido para que las partes puedan llegar a un acuerdo y duran lo que éstas mismas determinen que es necesario para el tratamiento del conflicto que están dialogando; sin embargo, independientemente de cuál sea la situación a mediar, este tiempo es relativamente corto, tomando en cuenta que un procedimiento judicial normal puede alargarse hasta años.
- **NEUTRALIDAD:** El mediador tiene que cuidar la calidad del trato que da para que no exista una desigualdad al momento de considerar con igual respeto las posturas de las partes que intervienen en la audiencia de conciliación, debido a que debe velar para que no se imponga la opinión de uno sobre el otro, y la resolución pueda ser saludable para ambos en total equilibrio, dejando

claramente sobre la mesa que su determinación y liderazgo no involucran en ningún momento la asesoría particular.

- **LAS PARTES ESTAN DE ACUERDO:** Es un procedimiento en el cual dos o más personas, de manera voluntaria y flexible, van a tratar de llegar a una solución debido a cierta controversia que existe entre ellos, yendo con la dirección de un tercero imparcial y neutral denominado Mediador, el cual les va a facilitar la comunicación, logrando así un dialogo que va a finalizar en una resolución favorable para ambos; es decir, sólo si las partes así lo deciden, el proceso de mediación llega a un convenio y evita así el proceso judicial tedioso.
- **GRATUITA:** El servicio de mediación debe de ser gratuito, excepto claro, en el caso de que dicha mediación sea dada por medios privados. La Ley establece que, antes de iniciar un procedimiento que culmine en un juicio, las partes involucradas en la controversia deben acudir al centro de mediación para intentar llegar a un acuerdo.

Problemas dentro del estrato familiar; problemas escolares; entre una víctima y su acusado; o simplemente alguna disputa social; es gracias a estas ventajas que los procedimientos de mediación permiten que todas aquellas situaciones que perturben la estabilidad de la sociedad, puedan resolverse de una manera mucho más adecuada de lo habitual.

IV.- ¿Es el contacto entre las partes lo que va dándole forma al conflicto?

Todas las personas tienen ciertos patrones de comportamiento que determinan la conducta que toman en ciertas situaciones. Estos patrones van siendo aprendidos y desarrollados por el tipo de experiencia que se está viviendo, se van agregando así nuevos comportamientos, y de esa forma, nuevas maneras de afrontar los conflictos. Sin embargo, se suelen utilizar aquellos patrones de comportamiento más antiguos en vez de otros más recientes, ya que se actúa de forma más emocional ante lo desconocido y de forma más racional ante las consecuencias ya conocidas que se derivan de un conflicto.

Un ejemplo de ello, es en el matrimonio, y es que los conflictos conyugales, como se le conocen normalmente, son esta clase de problemas interpersonales que irremediablemente generan consecuencias en todos los individuos que conforman a la familia involucrada, ya que sus miembros tienen una historia en particular común que han compartido por años. Toda esa interacción da inicio a la creación de dichas

consecuencias negativas en este grupo de personas, las que afectan dentro de todos los niveles, ya sean psicológicos, sociales, culturas, económico, etc.

Recordando nuevamente a **Marinés Suares** ella comenta que: *“El conflicto se genera en la lucha entre dos partes que en alguna rama de su vida son incompatibles (ya sea en el factor de las creencias, las acciones, las cogniciones, las conductas, etcétera). Las interacciones entre las partes van dándole forma al conflicto y cuando se hacen repetitivas, van trazando un “canal” por el cual circula el conflicto⁵.”*

Es justo ahí en donde los conflictos en verdad empiezan a tomar forma, tal cual que, en vez de minimizarse, el choque constante de ideas va generando nuevos comportamientos contradictorios, provocando así, que se generen más problemas por estas interacciones donde las partes defenderán a capa y espada sus posiciones, pensamientos, objetivos, o hasta la manera de solucionar las cosas, que a priori se perciben y se sienten incompatibles entre ambos. Esto se debe directamente a que cada persona, al ser un ente con un pensamiento y raciocinio individual, determina que su razonamiento es mejor que el de la contraparte, sin tomar en cuenta los puntos claves de dichos razonamientos que hasta cierto punto los hace similares, mas no gemelos.

V.- ¿Qué tanto influyó la pandemia en los conflictos y la mediación?

La situación de pandemia donde el dialogo no puede florecer ni desarrollarse con naturalidad y rara vez se llega a hacer presente, es la que permite que se agraven los conflictos, dando que ocurra en muchas ocasiones que estos mismos impidan a las personas conflictuada el lograr obtener una resolución adecuada a todos y cada uno de sus problemas, los cuales no solo se han ido no solo postergando, sino acumulando cada vez más, impidiendo que se logren direccionar de forma adecuada a los mecanismos ágiles de resolución de conflictos para poder ayudarles a llegar a la mediación debida que todo problema sin resolver necesita.

Esta situación ha ido generando diferencias, manías, conflictos, pleitos, además de otras situaciones que deterioran el entorno socio cultural, que, dada la comunicación deteriorada, se convierten en asuntos mucho más caóticos de lo estimado. Incluso, de no llegárseles a dar la debida atención, estos mismos llegan a generar secuelas dentro de estos mismos conflictos, pasando a volverse inherentes dentro del día a día de las personas afectadas, culminando en trastornos que afectaran completamente la calidad de vida de cada uno de ellos hasta que no puedan con ella.

⁵ Idem

Es entonces donde se logra observar claramente que es donde existe una ausencia de dialogo es donde se da el motivo por el cual nace todo el desequilibrio dentro de un conflicto. Pero es la pandemia misma quien permite liberar la cancha para que estas situaciones problemáticas puedan relucirse mucho más, pues evita que los programas ya establecidos para tratar con estos asuntos no puedan desarrollarse, ser más accesibles, y mucho menos el poder llevarse a cabo debidamente.

VI.- ¿Se puede lograr una mejoría a dicha situación con los métodos actuales de mediación durante la pandemia?

Evidentemente, no. Las constantes demoras para otorgar un veredicto, la ineficiencia, los altos costos, la accesibilidad de quien lo solicita, la falta de especialización, de inmediatez y su burocracia, hacen que el sistema actual desanime a quienes tienen que realizar un reclamo o llevar adelante un asunto, ya que no se les da la prioridad que merecen, no se les otorga esa solución que tanto buscan. Todo esto ocurrido por el estancamiento que han tenido los diferentes sistemas al querer apegarse a lo que hace algunos años era la novedad, lo mejor que había para solucionar y proceder ante estas situaciones, métodos que hoy en día, cuando todo avanza y evoluciona a ritmos demasiado acelerados, se han ido quedando atrás solo para volverse un lastre que no nos deja proceder correctamente. Se entiende que la mediación es un proceso de resolución de conflictos en donde las partes principales con la asistencia de un tercero equitativo, es decir, un mediador, utilizan todas las herramientas a su alcance para poder gestionar a través de discusiones y negociaciones los acuerdos para lograr obtener unos resultados que puedan satisfacer las necesidades de quienes solicitan dicho procedimiento, y de esta forma conseguir que los puntos establecidos puedan ser beneficiosos para ambos lados, llegando a un mutuo acuerdo.

Este proceso en circunstancias normales requiere que las partes se encuentren en persona para poder desarrollarse de forma debida, cumpliendo con todas las especificaciones y lineamientos que usualmente se siguen para llegar a un fin acorde a lo que se solicita, no obstante, donde el contacto físico se ha vuelto algo de suma delicadeza, es algo incapaz de poder llevarse a cabo, pues existe un impedimento que no da pautas para desarrollar las conversaciones requeridas para darle un final practico a las problemáticas.

Y es que, aunque en el punto actual de la pandemia ya se permita que una cantidad considerable de personas se reúna dentro de algunos lugares preestablecidos y capacitados para llevar dicho acto, ahí no termina toda la problemática en cuestión, ya que no todos

cuentan con los recursos para alcanzar llegar a estos lugares, situación que se tornaría muy complicada, desgastante y cansada.

Tomando en cuenta que una gran parte de la sociedad no se encuentran en las mejores condiciones socioeconómicas para lograr darse el lujo de invertir tanto sus recursos como su tiempo, en herramientas de mediación que, a pesar de ser procedimientos que por naturaleza tienden a ser simples, certeros, e inmediatos, estos no cuentan con la capacidad para resolver a plenitud las problemáticas que se desarrollan en este panorama.

Es por esto mismo que se piensa que seguir con los métodos ya acostumbrados de mediación en estos tiempos modernos y de desarrollo constante solo sería deteriorar un sistema que por lógica tiene que mantenerse lleno de celeridad, con costos relativamente menores a lo usual, y en constante evolución para el bien de quien lo necesite.

VII.- ¿Existe alguna alternativa para dicha situación?

La solución efectiva ya existe y ha estado dentro de la sociedad actual desde hace un tiempo, hablando de forma concisa, las herramientas electrónicas, más específicamente a las que se utilizan mediante el uso del entorno cibernético, mejor conocido como Internet. Hace algunos años, antes de que esta nueva etapa de la comunicación iniciara, muchas personas pensarían que es virtualmente imposible el tener la capacidad de mantenerse en contacto de forma tan completa con el resto del mundo a como lo que tenemos hoy en día, algo que es de suma importancia para nuestra sociedad actual. El poder tener acceso desde un Smartphone a una videoconferencia con 50 o más personas es algo tan usual hoy en día para las personas que no logran dimensionar el avance tan grande, y en retrospectiva, de la magnitud que esto puede significar para una persona de la época pasada, la que tan solo de pensar que podría estar en comunicación con cualquier persona de su interés, o incluso con algún desconocido en cualquier parte del mundo con el simple hecho de presionar un botón o instalar una sencilla aplicación, estaría más que asombrada. Eso nos habla de la increíble cantidad de avances tecnológicos que hay, los cuales otorgan una accesibilidad más que increíble para la forma en que se pueden expresar las ideas, y tratar las problemáticas.

Es entonces que se los sistemas deberían preguntarse ¿Es tan necesario estar cara a cara, físicamente hablando, para llegar a un mutuo acuerdo en una discusión?

Teniendo como base lo anterior, los usos de dichas herramientas nos permiten actualizar todo lo que hasta ahora parece obsoleto, haciendo que se puedan adoptar nuevas y mejores maneras de llevar una mediación dentro de nuestro sistema judicial actual, tomando a los medios ya conocidos y practicados, e irlos adaptando hasta hacerlos los

más adecuados posibles dentro de un nuevo modelo de relaciones y comunicaciones electrónicas que se crearía a partir de las necesidades que han ido naciendo a lo largo de estos años, incluso las que se han obtenido o las que se han acrecentado por la pandemia y sus estragos.

Cuando se habla del proceso de mediación como se le conoce se cree que para poder llegar siempre a las mejores soluciones se tiene que hacer un procedimiento donde se requiera el tener una comunicación cara a cara, físicamente hablando, en un entorno previamente preparado en donde puedan encontrarse y entablar las conversaciones más adecuadas que prioricen de forma directa y decisiva los acuerdos necesarios para llegar a un fin entre las partes. Y es que un proceso así no tiene por qué ser algo exclusivo de un entorno presencial, cuando ya se encuentran a nuestro alcance las herramientas para llevar a cabo un encuentro mediante el entorno cibernético que permite mantener una comunicación plena y gratificante utilizando los medios electrónicos. Es decir, dentro de esta primicia es donde entra la Cibermediación como el método por excelencia.

Es por ello que la Cibermediación tiende a generar cierto idealismo a la hora en que pueda volverse ese parte aguas en esta nueva época donde la tecnología es algo inherente en la sociedad humana. Ya es tiempo de que se empiecen a desarrollar nuevos entornos cibernéticos que se puedan adaptar a las técnicas ya conocidas, pudiendo crear nuevos métodos de solución de conflictos.

La Cibermediación es y será esa nueva etapa que, de darle los espacios necesarios para su desarrollo, se volverá la llave a una puerta llena de posibilidades, para que cuando la mediación actual no sea lo suficientemente accesible, se pueda contar con esta novedosa herramienta que permitirá acceder a un nuevo entorno del derecho y la conciliación, el cual logrará conseguir la herramienta definitiva para conciliar de forma rápida, simple y eficaz cualquier problemática que requiera de esta dentro de la sociedad.

VIII.- ¿Se podría tener acceso a nuevos métodos para conciliar asuntos usando las herramientas electrónicas?

Franco Conforti comenta que: "La mediación utiliza la interacción entre las partes y el mediador para alcanzar el objetivo deseado. No importa si esto ocurre en el ámbito presencial o virtual. Considera que la videoconferencia es el medio técnico más apropiado para garantizar la intervención.⁶"

⁶ Conforti, Franco, Tutela Judicial efectiva y mediación en la resolución de conflictos en España, Madrid, Tecnos, 2016.

Por supuesto, la mejor manera de resolver las problemáticas sociales es a través de la mediación, que es confiable, eficaz, oportuna, rápida y transparente porque ayuda a superar problemas que pueden generar tensión y violencia en la sociedad.

La mediación, sus diferentes técnicas y herramientas durante los últimos 10 años han parecido ser esa solución que todo mundo necesita para liberarse de hechos que por años los han perseguido sin llegar a nada; es algo que logra el ayudar a las partes a arribar acuerdos de la forma en como ellos se sientan más cómodos, además de que comprendan perfectamente que es lo que está pasando y cuáles serán las responsabilidades que tendrán que acatar cuando estos terminen.

Las herramientas electrónicas han permitido mejorar extensamente nuestra comunicación que, paso de ser algo limitada como para impedir que todo un sistema girara con base en ella, hasta el poder alcanzar esos rincones del mundo y así acceder a nuevas posibilidades donde se logren desarrollar y perfeccionar nuevos métodos que se adecuen a nuestra sociedad actual, centrados en solucionar problemáticas.

La mediación a distancia, considero, es quizá el proyecto más ambicioso de ellos hasta el momento, puesto que no tiene por qué ser algo complicado de aplicar dentro de nuestros estatutos actuales, tomando en cuenta que vivimos en un mundo guiado por la tecnología, es algo que va a irse puliendo y mejorando con los años, adaptándose a las necesidades de quienes lo soliciten, aprovechando al máximo nuestros medios de comunicación y los medios alternos de solución de conflictos para crear ese espacio que logre llenar los vacíos que otras técnicas no han podido, dándole fin a muchas problemáticas que a día de hoy se encuentran en nuestra sociedad sin poder darles un fin adecuado, rápido y eficaz.

La justicia estatal muy rara vez puede interceder para dar una respuesta clara a la situación de litigios donde se involucran ciudadanos de distintos estados de la nación, donde la gran mayoría de estos procedimientos requieren ser resueltos en poco tiempo, pero al existir distintas jurisdicciones y legislaciones, estos se ven retrasados al no tener un sistema que se adapte a sus necesidades y pueda buscar la solución más adecuada.

Por ende, el empezar a sentar las bases para darle pie a lo que sería el inicio de un nuevo sistema basado en la mediación y los medios electrónicos, permitiría fomentar la creación de un método que se vaya desarrollando mediante la experiencia que se obtenga al usarlo, permitiendo porque no, el generar nuevas herramientas que vayan de la mano con las necesidades presentadas y puedas facilitar el trabajo de quienes las soliciten, dando así un paso más hacia la preservación de la vida humana, su desarrollo y bienestar, sobre todo en su ámbito familiar.

La Cibermediación en este momento es algo que se ha venido tratando de implementar y aunque la forma de emplearla para quienes no estén familiarizados con estas herramientas electrónicas debe de ser algo complicada, es seguro que, con el tiempo y los recursos necesarios dados a este nuevo método, se logrará evolucionarlo hasta que se convierta en ese parteaguas que necesitaba nuestro sistema legal y nuestra sociedad, para darle ese respiro de alivio a todo aquel que lo necesite, y poder darle la claridad a cualquiera de sus problemas, desde donde sea que este se encuentre.

No cabe duda de que la cibermediación es hoy en día una de las metodologías que puede dar mucha facilidad para lograr el solucionar pacíficamente los diferentes tipos de conflictos que se han ido desarrollando en estos años de confinamiento y resolución, ya que es esta misma permite un acceso mucho más rápido a la justicia.

IX.- Conclusiones

El lograr estar en constante conexión con el resto del mundo, manteniendo en línea diferentes tipos de conversación durante un tiempo indefinido es algo que poco a poco ha ido cambiando de una forma crítica en el actuar social, sin embargo, no es algo que pase imperceptible por los ojos de las herramientas para poder mediar.

Los medios electrónicos tienen sus propios estatutos para llevar a cabo las relaciones y las comunicaciones de diferentes modos, pudiendo ser sencillos, rápidos, o accesibles. Esto se puede ver todos los días al momento en que interactúan los individuos en los diferentes entornos cibernéticos, al compartir varios tipos de información en lugares como en la nube, hasta mandar diferentes documentos por medio de correos electrónicos. Esto impulsa a que las nuevas tendencias influyan en la modernización de la justicia, lo cual implica que se empiecen a utilizar más las herramientas electrónicas, pero lo más importante de ello es que permite el ir de la mano y estar a la altura de otros sistemas dentro de la globalización que le toca al mundo actual vivir.

Las nuevas tecnologías cada vez más se están integrando en los procesos de mediación, y la Cibermediación nos permite reevaluar, en cierto modo, cambiar la forma en que se pueden resolver los litigios; en concreto, es gracias a la Cibermediación que a todas las partes se les permite observar donde se encuentra aquella debilidad en los procesos actuales para resolver un litigio que pueda desarrollar una disputa mayor.

Lo más importante es que los mediadores se sientan confiados en adentrarse a este mundo de las nuevas tecnologías, pues son ellos quienes estarán especializados en estos nuevos métodos, además de su uso correcto, y así puedan ser buscados por su eficacia a la hora

de resolver estas problemáticas usando sus diferentes capacidades, herramientas para comunicarse, y la aplicación eficaz de las técnicas que han ido, con la finalidad de hacerle frente por fin a la incertidumbre que existe dentro del proceso judicial.

Es interesante el cómo la Cibermediación puede ser aplicada en los diferentes ámbitos dentro del día a día de la vida de las personas. Podemos aplicar la cibermediación en cualquier esfera de la vida de las personas: en situaciones de arrendamientos de casa habitación, de locales comerciales, de contratos de compraventa civiles o mercantiles, despidos laborales, conflictos escolares, créditos, cuestiones hereditarias, convenios sobre guarda y custodia, pensiones alimenticias, etcétera.

Señalar que el uso de la tecnología en los nuevos métodos de mediación que utilizan de esta como base, no están intentando copiar los miramientos con los que se actúa dentro de una interacción presencial, la cual se da con los métodos clásicos, sino que se intenta el que este alcance los muchos beneficios que, si bien la presencial puede otorgar, la misma cibermediación pueda ampliar, teniendo en cuenta que aunque no necesariamente tengan que ser comparados, estos modelos que se generan con las nuevas tecnologías son mucho más acertados en ciertas situaciones donde se les permite desarrollar de una forma más eficaz su accesibilidad tratando de una forma más directa las necesidades de quienes se vean afectados por las diferentes situaciones que les atañen.

Al ser una herramienta mucho más eficaz para el presente de la sociedad que tenemos hoy en día, es muy probable que tenga una mayor difusión y alcance futuro que los métodos que se siguen manejando, tomando en cuenta que esta misma va a provocar un cambio total a la hora de darle un nuevo aire a la mediación como tal.

Los sistemas alternativos de resolución de conflictos eficientes que pueden ser creados con base en esta nueva etapa junto al derecho informático y las herramientas electrónicas, además de dirigirlos junto con profesionales especializados, harían que la descongestión de los tribunales, el cual ha sido uno de los problemas más grandes dentro de la pandemia y sus consecuencias, sea su beneficio más claro, directo y estimado.

Para finalizar, es por ello que se considera importante el que se sigan promoviendo los medios alternativos de solución de conflictos en línea, para que, en un futuro, que se espera pueda ser cercano, la cibermediación pueda verse como una opción de suma importancia en nuestro sistema legal para lograr la justicia que todos necesitamos para el mañana.

La cibermediación se enfrentaría a varios retos que le permitirán adentrarse en los diferentes entornos donde la mediación tradicional predomina, que con los diferentes usos de la tecnología ayudaría a que aquella parte de la sociedad que tiene problemas para

entender estos entornos dentro del internet, pueda cultivar sus habilidades y así mismos, de la mano con los especialistas en mediación, logren crear nuevas estrategias para combatir conflictos a pesar de encontrarse en diferentes lugares separados por extensas distancias, aprovechando las ventajas que la cibermediación pueda otorgar, mejorando su calidad de vida al mismo tiempo que erradican todos y cada uno de sus conflictos de la forma más accesible y eficaz. Siendo la misma cibermediación potenciada por la pandemia, lo cual dio como resultado en aquella alternativa para realizar una resolución de conflictos con métodos frescos que buscan siempre estar dentro de la sana distancia y la celeridad.

II. Bibliografía

GORJÓN GÓMEZ, F, *La Mediación Como Vía al Bienestar y la Felicidad*, México, Tirant lo Blanch, 2020.

CONFORTI, Franco, *Tutela Judicial efectiva y Mediación en la resolución de conflictos en España*, Madrid, Tecnos, 2016.

HIGHTON, Elena y ÁLVAREZ, Gladys, *Mediación para resolver conflictos*, Buenos Aires, Ad Hoc, 2004

SUARES, Marinés, *Mediación: conducción de disputas, comunicación y técnicas*, Buenos Aires, Paidós, 1996

GALVIS ORTIZ, Ligia, *La familia: una prioridad olvidada*, Bogotá, Ed. Aurora, 2001.

GARCÍA VILLALUENGA, Leticia, *La mediación familiar: una aproximación normativa*, España, Huelva, 2007.

- Sáez de Heredia, Ramón Álzate (1998) *Análisis y resolución de conflictos: una perspectiva psicológica*. España