

IMPACTO DE LAS NUEVAS TECNOLOGIAS EN LOS DISTINTOS MODELOS O ESCUELAS DE NEGOCIACION Y MEDIACION

Jose Francisco Arce, josefranciscoarce@gmail.com

Abstract. Las TICs a lo largo del tiempo empiezan a mostrar sus beneficios y ventajas a la hora de su aplicación en las distintas situaciones y formas de ejercicio de la negociación y mediación. A partir del presente empezaremos a ver distintas maneras de aprovechar las TICs en los principales modelos o escuelas mencionadas y los cambios e innovaciones que trajeron consigo.

Keywords: Negociación – Mediación – Tics – Sociedad de la información

Paradigmas – ODR – Comunicación.

1.- INTRODUCCIÓN

Este trabajo tiene como finalidad introducir en el universo de la resolución pacífica de disputas, una visión diferente del tema, ampliar la misma, plantear nuevas alternativas y herramientas de trabajo, de las que se vienen dando en el mundo de habla hispana a la hora de aprovechar las nuevas tecnologías para la construcción de una sociedad más libre y pacífica.

Es en tal sentido que en el marco de la “sociedad de la Información” tomaremos las escuelas o modelos de negociación y mediación más utilizadas y difundidas y veremos qué tipo de impacto, si es que hubo alguno, produjo en esta y cuáles son sus consecuencias prácticas tomando como punto de partida el nacimiento de los ODR, ya que los mismos son una manifestación de cambio en algunos sentidos del ámbito tradicional de la resolución alternativa de disputas. Por lo que partimos de la base que hubo en algún punto un impacto, positivo o negativo, en la forma de pensar de los actores que aplican los modelos de negociación

Es un trabajo bastante novedoso ya que no he encontrado en este último tiempo investigaciones que se focalicen en el impacto que tienen las nuevas tecnologías y la sociedad de la información en la práctica diaria de los negociadores y de los mediadores en sus diversas áreas de trabajo, en este caso en particular en sus distintas escuelas.

1.1.- Las escuelas o modelos como punto de partida

La decisión de tomar las escuelas o modelos como punto de partida está dada por varios motivos: el primero se constituye como un punto de partida pedagógico y

didáctico que nos permitirá abarcar a partir de aquellas la amplia gama de situaciones, modelos, métodos utilizados en la resolución alternativa de disputas; segundo en el hecho de que las mismas constituyen hoy el resultado de un largo proceso de búsquedas de respuesta no violentas ante los conflictos de las personas, individualmente o colectivamente tomada, y las cuales supieron abordar de distintas formas los conflictos diversos, por lo que hace suponer que tendrán patrones para abordar situaciones y probablemente sirvan para la eventual existencia de nuevas causas, nueva modalidad de conflictos o formas de ellos.

Como ultimo podemos decir que las escuelas o modelos son un patrón de todos los operadores del conflicto que se quieren especializar en diversas áreas de resolución; así como aquel que quiera especializarse en negociaciones o mediaciones sociales, interculturales o internacionales necesitara pasar si o si por la escuela transformativa [1], *creo que el que quiera especializarse en soluciones, gestiones o transformaciones de conflictos surgidos a partir de las nuevas tecnologías tendrán que conocer las ventajas y desventajas de cada modelo como así también sus aplicaciones practica.*

Estas escuelas o modelos llevan muchos años de práctica y supieron afrontar a lo largo de su historia todo tipo de conflicto; algunas son flexibles a la hora de receptor cambios en la sociedad.

Ahora, la gran consigan es si la llegada de Internet en particular puede llegar a significar un desafío para estos modelos en cuanto generador de nuevas relaciones conflictivas con características particulares, que sin embargo se manifiestan en distintos aspectos y pueden estar presente en todo tipo de conflicto.

1.2.- Camino a Recorrer

Lo que haremos es vincular las Tics con los Métodos alternativos de resolución de disputas. Esto lo haremos desde dos aristas. Una la aparición de los ODR como manifestación de una realidad actual y la otra desde el impacto de las Tics en los modelos de negociación y mediación más importantes.

Trataremos en un primer momento de definir o tratar de buscar un entendimiento de lo que significan los conceptos de Tics y ODR, es decir tratar de dejar en claro un concepto en cuanto a semántica y sintáctica y las problemáticas aparejadas. Ya que necesitamos como punto de partida una base teórica definida con la que trabajaremos.-

Luego haremos un recorrido pequeño por cada modelo o escuela y dar las características básicas y estructurales, para luego poder analizar el impacto de las nuevas tecnologías en ellas.

Por último tratar de sacar alguna conclusión de la existencia de los ODR, que ya nadie la duda, y de la articulación de los modelos o escuelas de negociación y mediación con las nuevas tecnologías.

¹ Es dable aclarar que los expositores de los distintos modelos piensan que se pueden aplicar a todo tipo de situación.

1.3.- Poniendo términos en claro

Primera Aproximación: Desarrollaremos por separado las aristas que serán objeto del presente trabajo para que a las personas les quede claro el significado de los términos que usaremos.

Este tiene un motivo, y es que aun en la comunidad académica no se discutido y arribado a consensos sobre los términos nuevos surgidos como consecuencia de la sociedad de la Información y comunicación.

Los diversos términos o siglas, como veremos más adelante pueden hacer referencia a diversas cuestiones que llevaran a la confusión sin una previa aclaración de su significado o aclaración del contexto en que pueden estar inmersos.-

Otro de los obstáculos con los cuales nos cruzarnos, son las traducciones de diversas palabras venidas del mundo anglosajón y que no existe un término asociado al mismo en habla hispana, por lo que dificulta su uso.-

Por todos estos motivos es que en la primera parte del trabajo, que desarrolla el entendimiento de Tics y ODR, se hará hincapié en definir el “marco teórico” sobre el que estará basado el posible impacto de las Tics en los modelos de mediación y negociación.

2.- “NUEVAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN”

“Las tecnologías de la información y la comunicación no son ninguna panacea ni fórmula mágica, pero pueden mejorar la vida de todos los habitantes del planeta. Se disponen de herramientas para llegar a los Objetivos de Desarrollo del Milenio, de instrumentos que harán avanzar la causa de la libertad y la democracia, y de los medios necesarios para propagar los conocimientos y facilitar la comprensión mutua” (Kofi Annan, Secretario general de la ONU, discurso inaugural de la primera fase de la WSIS, Ginebra 2003)

2.1. Cambio de paradigma

El concepto de Tics viene dado de los elementos y las técnicas utilizadas y relacionadas en el tratamiento y la transmisión de las informaciones, principalmente de informática, Internet y telecomunicaciones. Cuando hacemos referencia a las “TICs” estamos haciendo referencia a mucho más que el surgimiento de innovaciones en nuevas tecnologías de la información y comunicación.

A partir de la explosión de la informática, las telecomunicaciones, la llegada de la www, se empezó a ver en la sociedad toda una nueva forma de comunicación rasgos particulares, llevada adelante por distintos sectores de la misma, lo cual de a poco se fue convirtiendo en una nueva característica de los tiempos modernos.

Las TICs pueden ser tomadas como una herramienta que permitió redefinir radicalmente el funcionamiento de una sociedad entera. La forma de las personas de moverse en su ámbito privado y público se ha redefinido y esta mutando.

En su ámbito público las personas hoy se ahorran grandes cantidades de tiempo de colas en los bancos en los supermercados o recorriendo shoppings o locales comerciales en busca de algún producto o servicio, para dar algunos ejemplos. Estos, hoy en día, están al alcance de un “click” que puede ser hecho desde sus propios hogares y esperar a que suene el timbre a que llegue su producto o servicio o pagar sus facturas por internet.

En el ámbito privado las personas han desarrollado nuevas formas de comunicarse y de interactuar. Las personas dentro del mismo hogar se llaman por teléfono, chatean, informan a una parte de la comunidad elegida sus actividades hogareñas y muchas veces paso a paso de lo que hacen en sus hogares, envían e-mails, navegan, buscan información en internet, hacen la tarea para el colegio, estudian y trabajan on-line; parece que la televisión y/o la radio, en los hogares o bares, no son mas el centro de atención de las personas más involucradas en las nuevas tecnologías.

Solo para terminar afirmando lo que venimos diciendo, hoy en día los bares y restaurantes ofrecen a sus clientes servicio de internet como formas de marketing, ya que muchas de ellas buscan lugares para comer, tomar o descansar pero con conexión a internet para seguir de alguna forma alguna actividad o como forma de dispersión; cuestiones cotidianas de las personas, que en el día a día, las tienen internalizadas y no se dan cuenta de que hace 5 años atrás nada de esto estaba a su alcance.

“La expresión humana, el pensamiento, la comunicación, e incluso la vida humana han sido invadida por la tecnología. A medida que las técnicas complejas van dominando los distintos ámbitos, el orden habitual se invierte y se establecen nuevas reglas [2]

Hablamos de un verdadero “cambio de paradigma”. Vemos una nueva sociedad, nuevas forma de relacionarse y/o comunicarse con los demás, nuevas forma de economía, nuevas formas de marketing, educación, salud, gobierno y política. -

2.2.- Sociedad de la Información como nueva fuente de conflictos

Entendemos por conflicto a la “*especie de relación social en la que hay objetivos incompatibles entre sus miembros*” [3]. A partir de la misma podemos entender como estas relaciones, descritas anteriormente, son una fuente de nuevas diferencias entre las personas, fuentes de desentendimientos entre los mismos, por existir nuevos canales de comunicación, nuevas expresiones, multilingüismo, nuevas reglas, etc. sumado a la escases de tolerancia, el desconocimiento, mas el miedo y la fobia por lo nuevo o tecnológico, hacen que sea la fórmula perfecta para el nacimiento de nuevos fenómenos o conflictos.

“En toda organización humana, ciertos conflictos no sólo son inevitables, sino que son funcionales. En una estructura civil, militar o empresaria, las posiciones encontradas entre sectores, o entre los responsables de distintas áreas, generan fricciones útiles para que la realidad institucional se modifique y crezca....” [4].

2 Kevin Kelly. “Nuevas reglas para la nueva economía”. Edit Granica. 1999. Bs As. Pág. 19

3 “Teoría de conflictos”. ENTELMAN, Remo F. Editorial Gedisa. 2002. Hacia un nuevo paradigma. Barcelona. Pag. 34.

4 <http://www.entelman.com.ar/conflictos.html>

Como desarrollamos anteriormente las personas han desarrollado una nueva forma de vida adaptándose a las nuevas tecnologías, esta situación es funcional como dice Entelman.

Esas cuestiones cotidianas que las personas tienen internalizadas comunes a esta época se constituyen en una “nueva fuente” de la cuales pueden surgir diferencias o inconvenientes entre ellas, no solamente entre personas, sino entre personas y máquinas o sistemas, y muchas veces agravada la situación porque la relación entre ellas, al haberse diluido las barreras espacio-temporales en la sociedad de la información, son transnacionales o mundiales.

Vemos que surgen nuevos fenómenos que seguramente serán objeto de algunos modelos de resolución de conflictos para tratar de superarlos, resolverlos o transformarlos; pero como lo dice Joseph Redorta en su libro “entender el conflicto[5]” el fenómeno de conflicto, y sus mecanismos de resolución, resulta tan complejo que incluso modelos amplios y elaborados como eclécticos se quedan cortos ante la gran cantidad de fenómenos psicológicos y sociales que generan conflicto o que este pone en marcha.”

Es todo un desafío tratar de abarcar y plantear, no solo que a partir de la llegada de las tecnologías surgen nuevas disputas y más conflictos, sino que nacen disputas, conflictos o fenómenos propios de las nuevas tecnologías y que tienen características propias dignas para poner la atención en ellas.

3. - “ON LINE DISPUTE RESOLUTION”

“se originaron de la sinergia entre la tecnología y los métodos alternativos de resolución de conflictos para dirimir las disputas originadas en Internet, para luego expandirse a todo tipo de conflictos.” (E. Katsh and J. Rifkin, Online Dispute Resolution: Resolving Conflicts in Cyberspace, San Francisco, Jossey-Bass, 2001, p. 93)

3.1.- Su llegada al mundo hispano-hablante

Online Dispute Resolución [6], es un tema novedoso aun en la Argentina, por lo que la mayoría de las personas aun no sabe de su existencia e incluso dentro de la comunidad académica-profesional de la resolución de conflictos [7]. El hecho de ser un tema en desarrollo conlleva a encontrarnos con ventajas y desventajas.

Entre las ventajas tenemos que nos encontramos en un campo aun no explorado y que esta un todo por hacerse. El fenómeno está ocurriendo, recién manifestándose, lo que favorece al estudio temprano de las cuestiones de fondo que traen aparejadas. Al ser un tema novedoso el entusiasmo por el mismo es mayor por parte de los actores involucrados. En fin mucho camino aun tenemos por recorrer en el mundo de los ODR.

5 “Entender el conflicto”. Josep Redorta. Editorial paidós. España. 2007. Pag. 23

6 En adelante ODR.-

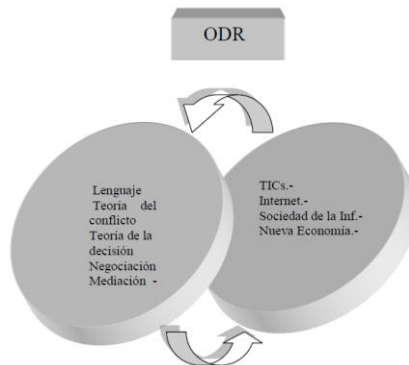
7 Hablamos de la comunidad de métodos alternativos, mediadores, conciliadores, árbitros, etc.-

Las desventajas son notables, nos movemos en comunidades pequeñas [8] que entiendan el tema, si bien las mismas nuevas tecnologías nos ayudan a la difusión con herramientas valiosas como las redes sociales, esta minoría no favorece a la difusión e investigación de la temática a nuevos grupos de profesionales. Otra desventaja se da en el marco de la llegada de los O.D.R (y algunos modelos de negocios de los mismos) al mundo de habla hispana, ya que siempre se trata de hacer algún tipo de traducción literal de los términos de habla inglesa. En este caso la traducción más difundida fue la de “Resolución Electrónica de Disputas”, provocando confusiones del significado de los términos.

3.2.- ODR: Su significación

Como una primera aproximación a los ODR, y buscando definirlos, diremos que las personas que se involucran en estas temáticas y las que deseen involucrarse en un futuro, deberán o tendrán que tener claro que aquí se concilian dos ámbitos de los que deberán conocer en lo posible en profundidad.

Por un lado todo aquello que involucre la temática relacionada con la resolución alternativa de conflictos (A.D.R) [9], es decir la teoría del conflicto, la teoría de la decisión, la mediación, la negociación, el lenguaje, etc; y por otro lado todo lo vinculado a las nuevas tecnologías, es decir la www, la web 2.0., Internet, la sociedad de la Información. En fin todo aquello vinculado a las tecnologías de la información y comunicación.



Ambas nos dan un marco que nos permita hacer una síntesis y combinar las distintas disciplinas o materias. Y es a partir de esta combinación que nace de una forma necesaria la posibilidad de una resolución de disputas a través de internet.

-
- 8 Es dable aclarar que se está haciendo referencia de comunidades dentro de la república argentina.
9 Alternative Dispute Resolution.

Los ODR no son más que el resultado de la combinación de la llegada de las nuevas tecnologías más las emergentes necesidades de las personas de soluciones prácticas y acordes a las circunstancias para a sus problemas o diferendos.

Lo cierto es que la tecnología siempre estuvo a disposición de la resolución de conflictos y ha sido usada para estos fines, pero hoy más que nunca necesitamos darnos cuenta que ellas son más que una mera herramienta que ayudan a los actores a resolver sus conflictos.

3.3.- Visión propia

Plantaremos las posibles visiones de los ODR para tratar de conocer sus alcances teóricos y prácticos. Esto es importante ya que a lo largo del trabajo seguramente se nombra mucho el término, y como adelantamos el mismo puede tener muchas acepciones.

En una primera aproximación podemos diferenciar dos conceptos:

a.- Concepto Amplio: ya al inicio del capítulo presente adelantábamos un concepto amplio, tomado de E. Katsh and J. Rifkin [10]. Del cual participamos y creemos que abarca todo tipo de proceso de resolución, gestión o transformación de conflictos, que alguna o todas sus etapas sean realizadas a través de Internet.-

b.- Concepto Restringido: Una visión literal de los términos ODR, nos llevaría a ver a los ODR como aquellos procesos, de resolución de conflictos, que se desarrollan solo a través de Internet [11].-

Se sabe que la semántica de las palabras es muy importante y mas si los destinatarios son personas de diferentes culturas e idiomas. En el mundo de los ADR (Resolución Alternativa de disputas), y aplicable a los ODR, se ha criticado la palabra “*alternativa*” y se propuesto “*adecuada*” o “*apropiada*”; y paso lo mismo con “*resolución*”, ya que genera un mal entendido y la mayoría de las veces es tomada como “el fin de algo”. Discusiones van a empezar a partir de “On Line”, ya que la misma no tiene una traducción literal al español y la traducción generalizada es “*Electrónica*”, la cual la creo deficiente.

Una segunda aproximación al término nos llevara a dar con características prácticas y conocer sus usos actuales.

Como es una cuestión novedosa, propondremos distintas formas de ver los ODR y por lo tanto de abordarlos según los usos actuales de los mismos.

Aclaremos que esta es una visión parcializada, que no pretende agotar los diversos ámbitos de aplicación o formas de actuación de los ODR, simplemente una forma de abordarlos para analizar su impacto o relación con los modelos de negociación y las Nuevas tecnologías.

¹⁰ “se originaron de la sinergia entre la tecnología y los métodos alternativos de resolución de conflictos para dirimir las disputas originadas en Internet, para luego expandirse a todo tipo de conflictos.” (E. Katsh and J. Rifkin, *Online Dispute Resolution: Resolving Conflicts in Cyberspace*, San Francisco, Jossey-Bass, 2001, p. 93)

¹¹ Decimos “Solo a través de internet” ya que la traducción de On-Line al español la entendemos de esta manera.

Así es que creemos que podemos ver a los ODR como:

- A) Como Nueva Disciplina.-
- B) Como Negocio.-
- C) Como Herramienta.-

A) Como nueva disciplina

Vemos a los ODR como una nueva disciplina, es decir que la temática de los mismos ha tomado en los últimos tiempos una relevancia muy importante. La misma justifica que la temática sea abordada y estudiada de la forma más completa posible.

Si hacemos la pregunta en general, ¿Qué conocemos al día de hoy de los ODR? Seguramente la mayoría de las personas de una respuesta vaga, si es que se da alguna.

Creemos que debemos empezar a estudiar y tomar a los ODR como “objeto de estudio”, cualquiera sea el método de abordaje que se le haga al mismo pero, solo a partir de lo presente, se encararan estudios que lleven al desarrollo de temáticas vinculas con los mismos.-

El ámbito de estudio de la relación de las nuevas tecnologías con los métodos alternativos es muy amplio, ya que desde la base partimos desde dos disciplinas o materias, es decir la base se da en las ADR (Alternative Dispute Resolution), conocida y mal llamada “resolución electrónica de disputas”, como un conjunto de temas relacionados con la resolución de conflictos y la construcción de paz; y por el otro lado se le complementa con las Tics que abarca todo el amplio campo de las nuevas tecnologías y más específicamente Internet.-

B) Como negocio

Muchos servicios de ODR ofrecidos en la actualidad, no tienen aplicación para la amplia gama de conflictos existentes, sino que están orientados, como es el caso de la empresa “Cybersettle” [12] o “Smartsettle” [13], a resolver o solucionar conflictos domésticos o dinerarios de bajo monto, es decir conflicto determinados con características definidas.-

Estos son modelo de negocio que, solo satisface las necesidades de personas determinadas, y no indagan el conflicto de fondo. Son diseños que se adaptan a problemas específicos en determinados lugares. Así encontramos varios modelos de negocios que ofrecen el servicio de resolución de disputas, inclusive en habla hispana, que no están teniendo mucho éxito; el mismo dependerá de varios factores, entre ellos y como relevantes mencionamos al sector de la sociedad al que está dirigido, su idiosincrasia, factores económicos, tecnológicos y al tipo de conflictos a resolver.

A lo largo del tiempo los diversos modelos de mediación existentes se adaptaban mejor a ciertos conflictos que a otros. La sociedad de la Información es una realidad y trae a las nuevas tecnologías como herramienta útil, solo tenemos que utilizar el

¹² <http://www.cybersettle.com>

¹³ <http://www.smartsettle.com/>

sentido común, el pensamiento lateral para aprovechar y buscar que beneficios que puedan ofrecer.

C) Como herramienta

Los métodos alternativos de disputa a través de Internet pueden ser tomados como una “herramienta” utilizada por los distintos operadores para ayudar a la gestión, resolución o transformación de los conflictos.- Es decir los distintos modelos de negociación y mediación pueden tomar a las nuevas tecnologías de la información y la comunicación y utilizarlas como un recurso útil mas a la hora de tratar un conflicto. Es decir se vuelve optativa como cualquier otra herramienta.

Los ODR se pueden traducir en formas de comunicación, formas de negociación, hablamos de formas tecnológicas, que ayudan a superar algunas dificultades, como el tema de la distancia, en casos de disputas trasnacionales o de tiempo en caso de escasez del mismo.-

Lo cierto es que muchos métodos, guiados por “diferentes modelos”, tienden a la “resolución” del conflicto con diversos métodos propios y no logran cubrir el espectro de conflictos existente. Actualmente pensamos en la necesidad de los ODR como una nueva herramienta o método para abordar no solo conflictos nuevos, sino para complementarse con otros y ser aplicables a la mayor cantidad de situación posibles.

4.- MODELOS O ESCUELAS DE NEGOCIACIÓN

A continuación se hará una breve reseña de los modelos más difundida en el mundo de habla hispana de negociación y medición, para luego poder inferir de a partir de los mismo, con las llegadas y actual utilizaciones de las Tics por parte de los operadores del conflicto, si hubo algún impacto o cambio en la forma tradicional de los mismos.

4.1.- Negociación

“Los observadores tienden a ver las acciones de los otros como motivadas por planes internos y estables, mientras que perciben sus propias Acciones como respuestas a exigencias situacionales” (Jones y Nisbett 1972).

La negociación la definimos como un “*intercambio de motivaciones mixtas*”. Este concepto resume muy bien el entendimiento de lo que este proceso abarca. Una de las características esenciales e importantes a la hora de analizar la incumbencia de las nuevas tecnologías en la negociación, es su carácter comunicacional.

4.1.1.- Modelos o formas de negociación

A la hora de abordar los modelos más conocidos de negociación encontramos [14]: a) Modelo Distributivo b) Aporte de Harvard c) Negociación efectiva para la satisfacción mutua [15]. d) Constructiva-Colaborativa [16]. De los cuales abordaremos los dos primeros.

A) DISTRIBUTIVA: El modelo de negociación distributivo es el basado en diversos principio que la definen, como la negociación desde las posiciones y no se investiga los intereses, donde no hay casi concesiones mutuas, donde uno se lleva todo y el otro nada (Suma cero), se negocia en base al poder, deteriora la relación, termina siendo un juego competitivo.

Este modelo es que comúnmente vemos en las primeras etapas de negociaciones de Abogados, Familiares, Estados o Naciones. La misma cultura Latina es reconocida por el regateo y las fuertes posiciones que se generan a la hora de negociar.

B) HARVARD: La escuela o modelo de Harvard es sin dudas el modelo con más difusión en los últimos 10 años. Con referentes como R. Fisher u W. Uri, considerada una escuela de negociación, basada en personas, intereses, opciones y criterios.

El “Proyecto Harvard de Negociación” [17], propone una tercera vía a la negociación Blanda, en la que el negociador hace concesiones fácilmente para llegar a un acuerdo evitando el conflicto personal y la Negociación Dura, en la que el negociador considera la situación como una lucha de voluntades y adopta una posición extrema para “ganar”.

“Lo cierto es que, ambos modelos, son procesos comunicacionales donde las partes son protagonistas de sus actos y decisiones”.

4.2.- Mediación

“El lenguaje es una parte de nuestro organismo, y no menos complicado que este.” Ludwig Wittgensteins (14-5-1915)

La Mediación es un proceso, formal, confidencial y flexible donde interviene un tercero neutral y multi-parcial que colabora para que las partes puedan comunicarse y llegar a algún entendimiento mutuo acerca de sus diferendos.

Encontramos varios modelos o escuelas de mediación, entre ellas:

14 Apuntes de Posgrado de la “Especialización de Mediación” de la Universidad Católica de Córdoba. 2010. Zulma G. Rivero.-

15 Modelo emperico basados en los estudios del HUTHWAITE RESEARCH GROUP.

16 O llamada “Integrativa”. Contiene fases de negociaciones colaborativas y distributivas.

17 Una de las premisas del modelo es la “Negociación basada en Principios”. Los cuatro “Principios” sobre los que se pusieron las bases del “Método fueron: 1. “Separe a las personas del problema”. 2. “Céntrese en los intereses, no en las posiciones”. 3. “Invente opciones en beneficio mutuo”. 4. “Insista en utilizar criterios objetivos”.

a) Narrativo:

El modelo circular narrativo que tiene como exponente a Sara Cobb, ayuda a resolver creativamente desde una nueva “narrativa” los conflictos y a la vez, disfrutar con las soluciones elegidas, las cuales son determinadas por las partes en conflicto.

Este modelo está emparentado con la “Causalidad Circular”, la terapia Sistémica y con las teorías pos estructurales de la narrativa, orientado tanto a la modificación de las relaciones como al acuerdo.

El modelo utiliza técnicas de diversas aéreas, para lograr su cometido que son muy importantes a la hora de abordar el conflicto. Las mismas son por ejemplo la reformulación, la connotación positiva, el re-encuadre, preguntas circulares o la internalización.-

b) Transformativa

“La transformación de conflictos es un viaje circular con un propósito”.
John Paul Lederach

La escuela “Transformativa” no pretende dar fin a algo que no deseamos, sino que pretende dar fin a algo destructivo y construir algo deseado, centrándose para ello en las relaciones y no en el contenido., con referentes como R. Bush, J. Folger, John Paul Lederach, deja ver sus beneficios y mejores resultados en conflictos de gran envergadura y generalmente sociales y proyectados a mediano y largo plazo.

Este modelo busca respuestas constructivas a los conflictos violentos y por ende no apunta a soluciones rápidas por las características de los mismos. El modelo transformativo es más que un conjunto específico de técnicas. *“Es un modo de mirar y ver” [18]*, a partir de los cuales se le da sentido a los conflictos sociales.

4.3.- Cuestiones a destacar

A. Herramientas como referentes:

a) Cada modelo, ya sea de negociación o mediación, tiene sus propias características, su estructura para funcionar y sus herramientas o técnicas a aplicar. En el análisis de los mismos, vemos herramientas comunes a todos a todos los procesos. Estos puntos en común resaltan, ya que ellos son los fuertes y los que mejor se adaptaron a diversos conflictos a lo largo del tiempo. Por ello esas técnicas o herramientas comunes seguro servirán a los fines del planteamiento de este trabajo.

b) La segunda cuestión a destacar, que será un punto importante a la hora de ver las repercusiones de las Tics, es, y ya resaltado varias veces, el carácter comunicacional de los procesos y sus herramientas o técnicas basadas en la comunicación y percepción de las personas.

¹⁸ “Transformación”. John paúl Lederach y Michelle Maiese. LA Revista. Mediadores en Red. Año IV. Numero 10. Septiembre de 2006

4.4.- Consecuencia

A la hora de medir el impacto que tuvieron las Tics en los modelos referidos en el presente, tomaremos como referente lo descrito anteriormente y abordaremos en una primera instancia la Negociación y Luego la Mediación.

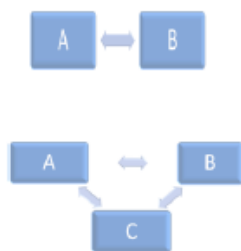
4.4.1.- Negociación

Después de haber abordado la negociación y ver su carácter comunicacional, merece una especial atención la comparación con los modelos actuales de negociación que se ofrecen en Internet. Estos son las llamadas “e-Negociaciones”, “Negociaciones Automatizadas”, “Subastas a ciegas” o modelos híbridos de Negociación.

Hoy en el mercado existen dos empresas que son las pioneras en materia de negociación asistida. Las mismas “Cybersettle”[19] y “Smartsettle”[20] ofrecen servicios de negociación, con problemas dinerarios únicamente, donde las personas que “supuestamente” van negociar deben mandar a un mail o entrar a una plataforma y dejar tres propuestas de solución [21], luego la empresa comunica a la otra parte via fax, teléfono o mail y hace sus ofertas también. Sobre la base de las mismas un software basado en un algoritmo, con un cálculo matemático ve si puede llegar a un arreglo con una cifra tomando en cuenta las propuestas hechas.

Veámoslo gráficamente a ambos modelos el tradicional y el llevado a cabo a través de Internet.

“Negociación tradicional”



“e-Negociación”



En las figuras vemos que hay “cambio sustancial”. Ya que en la e-negociación las partes involucradas no tienen comunicación alguna, sino a través de un tercero que en algunos casos será un software; en la negociación tradicional es impensada la

¹⁹ <http://www.cybersettle.com>

²⁰ <http://www.smartsettle.com/>

²¹ El monto por el cual nunca arreglarían, un monto por el cual estarían dispuestos a arreglar y como última opción el monto por el cual el arreglo sería el ideal.

posibilidad de la ausencia de comunicación y de la participación de un tercera parte, que no solo interviene, sino que además, resuelve por las partes.

Este caso de Negociación o e- Negociación, podemos decir que es un modelo distributivo? Es un modelo colaborativo? según lo vimos al tratar negociación, o es un hibrido como dicen algunos.

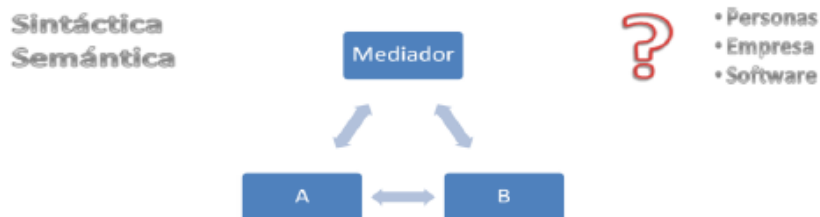
Creo que todas estas preguntas o interrogantes tienen respuesta solo si la buscamos a la luz de la “Sociedad de la Información y tenemos una visión crítica y amplia a la hora de abordar estas temáticas.

4.4.2.- Mediación

Al igual que en la negociación, la mediación se ha visto invadida en las nuevas tecnologías, y como consecuencia de ello es que se han empezado a ver empresas que ofrecen servicios de Mediación a través de internet con particularidades que merecen ser tenidas en cuenta.

Sin lugar a dudas las ventajas de poder llevar adelante una mediación desde cualquier parte del mundo es tentadora para las empresas y personas que lo ven como un negocio que se puede proyectar en el tiempo. Pero los desafíos son aún mayores.

Aquí vemos en el gráfico algunos inconvenientes que pueden plantearse al incorporar las nuevas tecnologías al proceso de la Mediacación.



Estas cuestiones llevan a que nos enfrentemos a varios desafíos. Imaginemos personas de diversas partes del mundo que hablen idiomas diversos, si la tecnología no permite una traducción simultánea se volvería casi imposible realizar dicha mediación, e inclusive habiéndola se dificultaría la interpretación de las palabras, debido a que queda en manos de la traducción interpretar frases que podrían estar erradas. Por este motivos, entre otros, los modelos actuales solo ofrecen Mediaciones domesticas o locales.

Las cuestiones sintáctica y semántica son protagonistas a la hora de tener que encarar una mediación por chat, por parte de los mediadores y las partes.

Estas cuestiones son comunes a cualquier modelo de mediación ya que los mismos tiene vocación de ser aplicables a todo lo conflictos sin importar frontera. Son grandes horizontes sin recorrer, que los Mediadores y partes deben saber afrontar.

4.4.3- Desafíos

Algunos ítems que representan desafíos para la mediación deben ser señalados, aún cuando no serán abordados aquí. Ellos son: “Construcción de Confianza OnLine – Privacidad - Diversidad Cultural (Mediadores Capacitados) - Brecha Digital - Eficacia Jurídica de los acuerdos - Métodos Mixtos”

5. CONCLUSIÓN

Los modelos nos pueden a portar mucho más que ser solo métodos y herramientas a los fines de tratar conflictos surgidos a través o en ocasión de internet. Ellos brindan una visión y una forma de abarcar el conflicto propio, que nos servirán como lentes para poder ver, como la escuela transformativa, el conflicto o el fenómeno de varias aristas. Aquí lo importante es dejar planteada la necesidad de herramientas nuevas como de la mixtura de las que actualmente existen.-

Los aportes de los modelos, sumado a estudios de vinculación con nuevas tecnologías, darán como resultado respuestas para situaciones que hoy aparecen como comunes y que los métodos tradicionales a la hora para abordarlas no dan buenos resultados o aparecen como insuficientes sin poder darse cuenta el porqué.

Después de terminar el trabajo podemos ver que hay un *impacto directo* de las nuevas tecnologías en los distintos modelos, y esto está dado principalmente porque ese impacto se dio en los operadores del conflicto que se están viendo obligados a interiorizarse en cuestiones de Tics al verse acorralados por las mismas y el cambio de paradigma comunicacional que estas implicaron en la sociedad.

Aun no se han desarrollados muchos estudios sobre la relación del “conflicto”, como materia de estudio, con las “nuevas tecnologías de la Información y la comunicación” o con “la Sociedad de la Información” (S.I). y menos aun su interrelación con las distintas y escuelas o modelos de negociación o mediación.

Creemos que una buena amalgama, utilizando entre otras cosas el pensamiento lateral, de las nuevas tecnologías al derecho tradicional u otros métodos adecuados, van a dar, una *“oportunidad de cambio”*, que no estaba dada antes de la llegada de la S.I.

BIBLIOGRAFÍA

Johan Galtung. “Trascender y Transformar”. Editorial Quimera. México. Junio de 2004.-

R.A. Baruch Bush – J. P. Folger. “La Promesa de la Mediación”. Editorial Granica. España. 1996.-

Marines Suares. “Mediación Edit Paidos. Buenos Aires. 1996.-

Norberto D. Barmat. “Toma de decisiones racionales en el tratamiento de los conflicto”. Editorial Advocatus. Córdoba. 2010.-

Edgar Morin. “Los siete saberes necesarios para la educación del futuro”. Editorial Nueva Vision. Buenos Aires 2001.-

Roger Fisher y William Ury. "SI de acuerdo". Editorial Norma. Buenos Aires 1991.-

Josep Redorta. "Entender el conflicto". Editorial paidos. España. 2007

Thomas Schelling. "The Strategy of conflict". Harvard University press. 1963.- EEUU.

Jonathan L. Zittrain. "The future of Internet. And how to stop it". Yale University Press New Haven & London. 2008. EEUU.-

Kevin Kelly. "Nuevas reglas para la nueva economía". Editorial "Granica". Buenos Aires 1999.-

John paúl Lederach y Michelle Maiese. "Transformación". LA Revista. Mediadores en Red. Año IV. Numero 10. Septiembre de 2006

ENTELMAN, Remo F."Teoría de conflictos". Editorial Gedisa. 2002. *Hacia un nuevo paradigma*. Barcelona.

Mariana Cristina Di Pietro "Mediación en Córdoba". Editorial Granica.2001

Resolución Electrónica de Disputas,
<http://www.resolucionelectronicadedisputas.com.ar>

National Center of dispute resolution, <http://www.odr.info>.