

Mediación en línea en tiempos de COVID-19

Online Mediation in Covid-19 Times

Adrián Carpio Miró

Universidad Internacional de Valencia (VIU), Valencia, ESPAÑA

Para citar: Carpio Miró, A. (2021). Mediación en línea en tiempos de COVID-19. *Revista de Mediación*, 14 (1), e6

Manuscrito recibido: 03/03/2021

Manuscrito aceptado: 07/06/2021

Resumen: El estado de alarma del pasado 14 de marzo de 2020, aplicado en el Estado español, cambió el rumbo del sistema judicial y de los métodos ADR, concretamente, de la mediación. Con la imposibilidad de mediar presencialmente, el teletrabajo ha sido la puerta a la mediación en línea, modalidad que previo a la pandemia por COVID-19 se usaba para resolver conflictos en el comercio electrónico, y, que desde ese momento se ha presentado como modelo en todos los ámbitos. En el presente artículo se darán a conocer las ventajas e inconvenientes de la mediación en línea. Asimismo, se recogerán los resultados de una encuesta cumplimentada por mediadores de la comunidad autónoma de Cataluña, con el fin de observar qué dificultades han encontrado las personas mediadoras durante el periodo pandémico hasta ahora. Para terminar, tomando como base el análisis de las respuestas obtenidas en la encuesta, se ha elaborado una propuesta de mejora ante las adversidades que señalan las personas mediadoras a implementar en el Centre de Mediació de Catalunya. .

Abstract: The state of emergency established by the Spanish State on March 14th, 2020, changed the course of the legal system and the ADR methods; more specifically that of the mediation. Due to the impossibility of face-to-face mediation, telework has opened the door to online mediation, a mode used before the COVID-19 pandemic to solve conflicts in e-commerce; since the pandemic, this mode has become a model for all fields of action. In this paper, the advantages and disadvantages of online mediation will be presented. Likewise, the results of a survey conducted among mediators in the Autonomous Region of Catalonia will be shown in order to pinpoint the difficulties encountered by mediators since the beginning of the pandemic to this day. To conclude, based on the analysis of the responses obtained, an improvement proposal was made to be implemented at the Catalonia Mediation Centre in order to tackle the adversities pointed out by mediators..

Palabras clave: mediación en línea, COVID-19, estado de alarma, conflicto, medios electrónicos.

Keywords: online mediation, COVID-19, state of emergency, conflict, electronic media.

Adrián Carpio Miró

Graduado en Antropología Social y Cultural por la Universitat Autònoma de Barcelona y Master en Mediación por la Universidad Internacional de Valencia (VIU).

Contacto: adri_15_es@hotmail.com

Introducción

El año 2020 empezaba como un año cualquiera, hasta que llegó de lleno la pandemia por coronavirus. Toda la sociedad se ha visto afectada de una manera o de otra. El objetivo de esta investigación ha sido el impacto de la COVID-19 en los mediadores en Cataluña durante la primera ola de COVID-19, de marzo de 2020 a septiembre de 2020..

El estado de alarma del 14 de marzo supuso un antes y un después en la mediación, porque desde ese momento se paralizaban todas las actuaciones judiciales y eso afectaba directamente a los procesos de mediación en marcha.

Se han ido barajando diferentes hipótesis en el camino, aunque finalmente la escogida ha sido la siguiente: desde la aplicación del estado de alarma del 14 de marzo hasta septiembre de 2020, las personas mediadoras en Cataluña han tenido dificultades en el ejercicio de su profesión, debido a la situación generada por la COVID-19, impidiéndoles trabajar correctamente con medios electrónicos y/o con medidas de seguridad.

Para resolver estas incógnitas se han trabajado las siguientes líneas de trabajo:

- Mediante el acompañamiento de una bibliografía actualizada, se ha estudiado cómo las y los mediadores han ejercido su profesión en tiempos de coronavirus. Se han localizado los medios que han utilizado desde marzo hasta en la actualidad: medios telemáticos o presenciales con medidas de seguridad y preventivas.
- Para comprender cómo la pandemia ha afectado a las vidas de los mediadores, no tanto a nivel individual, sino en relación con su profesión, se ha elaborado una encuesta para personas mediadoras. En el cuestionario se ha indagado cómo conciben la mediación en línea y cómo ha sido su trabajo: tratando las dificultades que han sufrido, si les ha supuesto algún tipo de malestar psicológico o si, por otro lado, han podido seguir trabajando sin problemas.
- Una vez se ha recogido toda la información, se propondrá la posibilidad de habilitar una solución, algo que pueda servir como paliativo ante las situaciones adversas que presenten las personas mediadoras, si es que las presentan.

Mediación en Línea

Antes de empezar, se recuerda que la mediación en línea es un tipo de Resolución de Disputas en Línea (RDL), o, en inglés, Online Dispute Resolution (ODR) (Alzate y Vázquez, 2013). El avasallante crecimiento de la utilización de las tecnologías de la información por parte de la ciudadanía, la economía digital, los negocios mediante medios electrónicos son el origen de la mediación en línea (García y Reyes, 2016). Empezó a darse en la década de los 90 en los Estados Unidos, con la aparición

de Internet y del comercio electrónico. Al principio solo era para conflictos que se derivaban de la red, pero más tarde se ha convertido en una modalidad de mediación capaz de abarcar cualquiera de los ámbitos civiles y mercantiles (Alarcón, 2020; Alzate y Vázquez, 2013).

Antes de la llegada del virus, en el Estado español la mediación en línea estaba recogida en la Ley 5/2012, desarrollando los aspectos de esta con el RD 980/2013 (Pérez, 2020). La mediación en línea se planteaba como procedimientos rápidos con duración de hasta un mes, con posibilidad de aumentar el tiempo siempre que las partes estuvieran de acuerdo. Los conflictos tratados en este tipo de mediación, como ya se ha dicho, solían ser en su mayoría, mercantiles, por la imposibilidad de reunión debido a la distancia geográfica, o conflictos económicos por deudas de hasta 600€. En cualquier caso, dado el uso de los medios electrónicos, para ser una persona mediadora en línea, es necesaria una formación específica.

Este tipo de mediaciones permite una mayor flexibilidad en cuanto a las sesiones, siendo estas presenciales y/o online, de la forma en que las partes puedan reunirse. Por otra parte, la mediación en línea puede ser sincrónica -en el mismo momento- o asincrónica, es decir, la conexión entre dos personas puede darse en momentos diferentes, sin necesidad de hacerlo a la vez o en el mismo espacio. Este hecho permite pensar mejor las respuestas y responder en el momento más oportuno para cada una de las partes (Alzate, 2008).

Las mediaciones a distancia son perfectas para conflictos que no tienen gran escalada emocional, permite que las partes se expresen y dialoguen, siendo un procedimiento muy flexible en cuanto a horarios y disponibilidad de cada uno de los agentes del conflicto. Aunque no deja de ser mediación con la única diferencia que la sesiones son a distancia mediante tecnologías digitales en vez de presenciales (Alarcón, 2020).

Sin embargo, ante la imposibilidad de reunión por el estado de alarma y el riesgo de contagio, se ha mantenido la mediación desde las herramientas digitales para canalizar los conflictos generados por la pandemia (Pérez, 2020). Durante estos meses, se han abordado los conflictos desde el teletrabajo y en situación de confinamiento. El creciente número de disputas implica que los ADR deben continuar funcionando, aunque ya no puedan ser presenciales.

El virus de la COVID-19 ha demostrado que, a pesar del desarrollo actual en cuanto a medios tecnológicos, no había una preparación adecuada para una situación como la que se vivió en situación de confinamiento. Trasladar toda la actividad presencial a la telemática requería una formación específica en herramientas TIC (Pérez, 2020). Ya se disponía de todas estas técnicas, pero no se disponía de la capacidad para pasar automáticamente a lo online. No obstante, la sociedad

ha cambiado sus formas de comunicación, decantándose por el uso de los medios telemáticos para trabajar desde casa, videollamadas, chats, y privilegiando cada vez más el trato con los móviles, ordenadores, etc.

Recordemos que la pandemia ha afectado a toda la sociedad y al sistema judicial (Barona, 2020). Debido a la incertidumbre del contexto social, los miedos se han acentuado, y con todo ello, la conflictividad. Los sentimientos que se han vivido a partir del confinamiento de marzo en el Estado español ante la situación de emergencia sanitaria fueron: estrés, miedo, angustia, ansiedad, tristeza, soledad o falta de concentración (Varona, 2020). Las personas mediadoras han podido sentir las mismas emociones, hecho que puede haber incidido en su práctica profesional.

Inevitablemente, el mayor auge de la mediación en línea se establece con la llegada de la COVID-19, dando continuidad a los servicios de mediación y no contribuir al colapso de la sanidad pública (Alarcón, 2020)

Ventajas e inconvenientes

Llegados a este punto es el momento de abordar las ventajas e inconvenientes de la mediación en línea. Cabe destacar, que a pesar de que los objetos de mediación fueran civiles o mercantiles, la ley comprende que pueden usarse los medios electrónicos para cualquier otro tipo de mediación, aunque según algunos académicos tiene limitaciones, por los inconvenientes mismos del procedimiento, como por ejemplo no poder llevar a cabo técnicas de mediación: escucha activa u observación de la comunicación no verbal (Pérez, 2020), perdiendo el control de la escalada del conflicto. Para limitar ese riesgo, a modo de guía, Alarcón (2020) propone un protocolo de actuación de fallos que se debe explicar junto a las ventajas e inconvenientes de realizar la mediación en línea y cómo se enviarán y firmarán todos los documentos.

Según varios autores (Alarcón, 2020; Alzate, 2008; García y Reyes, 2016; Varona, 2020), la mediación en línea tiene muchos menos costes que la presencial, reduciéndose los gastos de energía, de desplazamiento y rompiendo con el impedimento de la distancia geográfica.

La mediación en línea favorece el protagonismo de las partes y que el proceso se adapte a las condiciones de vida de las personas mediadas, permitiendo que las sesiones se realicen donde cada parte se sienta más cómoda y a cualquier distancia, por lo que se gana en flexibilidad.

Se amplían las vías de acceso a la justicia, puesto que no todo el mundo puede permitirse pagarse las costas de un procedimiento judicial. Aparte de que amplía las posibilidades de reunión, de cómo hacerlas, dónde y cuándo, es decir, se gana velocidad y tiempo.

Esta regulación laxa de la formación tiene una especial trascendencia dado que el mediador es quien, a la postre, va-

lora la mediabilidad del problema y adapta el proceso a las necesidades de las partes. Por ende, que éste reciba una adecuada instrucción teórico-práctica en torno a las técnicas de mediación y los ajustes aplicables al proceso, o que las partes puedan elegirlo valorando la calidad de sus conocimientos, junto con una previa instrucción en materia de discapacidad, son aspectos que ayudarían a prevenir y erradicar las barreras, relaciones de subordinación o cualesquiera obstáculos que puedan impedir la consideración del conflicto como mediable.

Asimismo, en Internet las personas se desinhiben, por lo que se desarrollan nuevas personalidades que desafían el ser dócil o sumiso. Se aprecia más igualdad y es menos probable que durante el conflicto haya situaciones de violencia y escalada. La distancia reduce la hostilidad entre las partes (Alarcón, 2020; Alzate, 2008).

Además, la persona mediadora no tiene que estar tan atenta al lenguaje no verbal, se centra en el verbal para identificar comunicaciones agresivas y disfuncionales. Se rompe la distancia física mediante la palabra. El habla y la escucha, la voz que muestra entendimiento y emoción, todo ello crea una cercanía, una intimidad (Varona, 2020). Por otra parte, la flexibilidad que ofrece la mediación telemática da muchas opciones: permite, por ejemplo, empezar la mediación con encuentros unidireccionales presenciales o en línea, o bilaterales presenciales o en línea, una vez que las partes se sientan más cómodas.

Por último, a pesar de la COVID-19, se pueden seguir realizando mediaciones sin que eso suponga un problema para la salud pública.

Pero también existen inconvenientes o dificultades en este tipo de mediaciones. Sea presencial o en línea, la mediación tiene unos principios, y estos no cambian. Recordemos que son: imparcialidad, neutralidad, confidencialidad y flexibilidad, etc. En mediaciones en línea necesitamos fortalecer los principios de la mediación.

En primer lugar, se requiere para todos los agentes, incluida la persona mediadora, tener acceso a internet, conocimiento de las tecnologías digitales y disponer de una buena conexión (Alarcón, 2020; Pérez, 2020; Varona, 2020). El uso de las TIC no puede suponer un problema para las partes y el conflicto. Debemos tener en cuenta qué herramientas quieren usar las personas mediadas, si no corremos el riesgo de perder el principio de voluntariedad y equidad entre las partes, por el desconocimiento y la falta de acceso a medios electrónicos (Alarcón, 2020; Alzate, 2008).

Respecto a la confidencialidad para reducir los problemas causados en las mediaciones en línea (Alzate, 2008), se deberá garantizar la identidad de las partes, y establecer los requisitos técnicos en dos niveles: por un lado, programas informáticos y por otro, privacidad física en el espacio donde

se realiza la sesión en línea (Pérez, 2020) por la posible aparición de terceros (Alarcón, 2020).

Como ya se ha comentado anteriormente, es más difícil localizar las emociones en las partes cuando perdemos la comunicación no verbal, por lo que es difícil empatizar. Y como las palabras permanecen, las posiciones pueden endurecerse (Alzate, 2008).

Respecto a la comunicación verbal, cuando se usa el chat, puede malinterpretarse lo que se dice. Al poder llevarse a cabo desde cualquier lugar, las partes pueden sentirse con la confianza de desinhibirse y comunicarse de forma más agresiva (Alarcón, 2020).

Es interesante hablar de la imagen peyorativa que desprende la mediación en línea. Dadas las dificultades en la tecnología, se ha creado un prejuicio hacia este tipo de RDL. Se aprecia desinterés y no se percibe la utilidad de estas herramientas. Algunos autores comentan que se rechaza la mediación en línea de la misma forma que la justicia intrajudicial rechaza los métodos alternativos de resolución de conflictos (Alzate y Vázquez, 2013).

El encuentro presencial es valorado frente al encuentro en línea (Varona, 2020). Se considera que las negociaciones cara a cara son más propensas a prosperar que virtualmente, una postura que parece no congeniar con la realidad, ya que en estos momentos se están resolviendo en línea “cientos de miles de disputas” (Alzate, 2008, p. 8).

Para resolver esta cuestión, el mismo autor (ibid) señala que el proceso es más importante que el medio en el que se dé, y que tanto la mediación en línea como la presencial pueden alcanzar el mismo potencial transformador, de relaciones pacíficas, resolviendo los conflictos desde una visión cooperativa.

La mediación en línea es, por tanto, una gran alternativa para seguir desarrollando la profesión, resolviendo conflictos y contribuyendo a desatascar el sistema judicial. Y más en un contexto social en el que las partes no querrán reunirse de forma presencial por exponerse al riesgo del virus.

Para superar los inconvenientes, es importante analizar en cada caso si la mediación en línea puede ser una buena opción, escogiendo técnicas presenciales, en línea o ambas (Alarcón 2020; Alzate, 2008)

Metodología

En el presente apartado, entramos en la parte más empírica de este trabajo. Se ha elaborado una encuesta como proyecto piloto para mediadores en Cataluña. Concretamente, se ha contactado con diferentes mediadores profesionales de Cataluña con el fin de que den su valoración sobre la situación actual referente a la práctica de la mediación, y su visión sobre la mediación en línea.

A continuación, se detallarán los resultados de la encues-

ta enviada a 155 mediadores. Se ha explorado en el Buscador de Mediadores del Ilustre Colegio de Abogados de Barcelona (ICAB), de libre acceso en la web para cualquier persona y, desde allí, se han recogido todos los datos de contacto de los mediadores a los que se han realizado las llamadas. Dadas las circunstancias para poder contactar con los mediadores con el fin de que realizaran la encuesta se han seguido dos vías:

- La primera ha sido contactar personalmente con un número considerable de mediadores por teléfono, en este caso 47 mediadores, para luego, enviarles la encuesta requerida.
- La segunda estrategia ha consistido en enviar un correo electrónico directamente a 108 personas mediadoras, sin pasar por un contacto previo.

En cuanto a la llamada telefónica realizada a la persona mediadora, se desarrollaba el siguiente esquema: una vez que han atendido, se les hacía una breve presentación, se les informaba de dónde se habían conseguido sus datos para contactarlas y se les pedía su colaboración en el estudio. Si decían que sí, se procedía entonces a enviarles la encuesta por correo electrónico para que pudieran cumplimentarla.

De las 47 personas llamadas: 8 (17%) contestaron que no querían o podían cumplimentar la encuesta; 28 (59,57%) dijeron que la cumplimentarían y que la recibirían con gusto al correo electrónico que indicaran en cada caso; 8 (17%) dijeron que se les llamara en otro momento o no pudieron contestar la llamada, por lo que se procedió a enviarles igualmente la encuesta por correo electrónico; y 3 (6,38%) no contestaron la llamada y tampoco se ha podido enviarles la encuesta.

Por otro lado, se realizó un segundo tipo de envío de encuestas sin llamada previa, a 108 correos electrónicos de personas profesionales mediadores del mismo registro del ICAB, sumado esta vez a otros correos de personas mediadoras que se habían localizado en el Registro de Mediadores del Ministerio de Justicia también de la CCAA de Catalunya, de libre acceso para cualquiera.

A estos contactos sin llamada previa, siendo de un registro de mediadores del ICAB o del Ministerio de Justicia, se les hacía una breve presentación de quién les contactaba y para qué, de dónde se extrajeron sus datos y se les pidió la colaboración en el estudio.

Una vez finalizada la etapa de recogida de datos, se pudieron cumplimentar un total de 24 encuestas. Siendo este un proyecto piloto, se considera que la cantidad de respuestas recabadas es suficiente para poder analizarlas y extraer elementos de análisis clarificadores en una coyuntura socio-profesional compleja. Además, la muestra, a pesar de no ser estadísticamente representativa, puede aportar elementos de respuesta aproximativa para trabajos a mayor escala.

Las preguntas de la encuesta se dividieron por tres bloques temáticos: 1) datos personales; 2) preguntas sobre el

periodo pandémico y la mediación; 3) preguntas sobre la mediación en línea.

En el primer bloque se les solicitaba que indicaran su género, la edad, los años de experiencia en mediación, la formación realizada y las áreas en las que realizan mediaciones.

En el segundo bloque, se les preguntó sobre cuál había sido la situación de las personas mediadoras durante el estado de alarma, con relación a la profesión de mediadores.

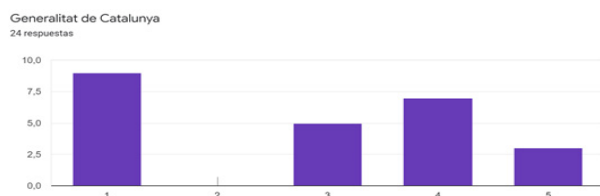
Y finalmente, el tercer bloque se centró en la mediación en línea: sobre conocimientos informáticos, dificultades encontradas en el ejercicio de la mediación en el periodo pandémico o qué modelo de mediación (en línea o la presencial) recomendarán una vez terminen las medidas de seguridad sanitarias.

Propuesta de mejora

Una vez desarrollado el análisis bibliográfico y la metodología se propone en el presente apartado una propuesta de servicio complementario para dotar de mejoras a todas las personas mediadoras.

Según la valoración de la población encuestada en este proyecto piloto, el Estado y las organizaciones gremiales, no han ofrecido el respaldo suficiente a las personas mediadoras en el ejercicio de sus funciones durante la crisis de emergencia sanitaria generada por la COVID-19. Sin embargo, el respaldo de la Generalitat de Catalunya ha sido el mejor valorado, por lo que se propone crear un servicio complementario al centro que dependa del Departament de Justícia, es decir, el Centre de Mediació de Catalunya, para dotar de mejoras en cuanto a formación y apoyo a las personas mediadoras. A continuación, se presenta el gráfico de barras sobre la base del cual se escoge dicha propuesta:

Imagen 1. Gráfico de barras sobre el respaldo a personas mediadoras por la Generalitat de Catalunya, valorando del 1 al 5 (siendo el 1 "nada de acuerdo" y 5 "totalmente de acuerdo").



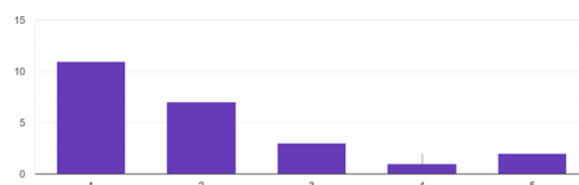
Es menester recordar que, en la actualidad, la sociedad sigue impactada por la situación de pandemia mundial. Los confinamientos, estados de alarma y otras medidas de seguridad, peligran la posibilidad de realizar mediaciones presenciales como se realizaban previamente al pasado 14 de marzo de 2020. Para ofrecer más calma ante la situación de emergencia sanitaria, toda persona mediadora debería ser capaz de llevar a cabo mediaciones en línea. Por ello, el primer paso será fomentar la mediación en línea mediante formaciones

a mediadores. Por consiguiente, creemos importante que se fomente la mediación en línea en todos los campos en que la aborda (familiar, comunitaria, laboral, etc.), más allá del comercio electrónico, para facilitar el desarrollo de la mediación en estos tiempos.

Teniendo en cuenta que la media de edad de las personas mediadoras es elevada, cabe también considerar un mayor apoyo a dichos mediadores, debido a las carencias generacionales que pueden surgir en conocimiento informático. Se ha visto, a menor escala, que un bajo porcentaje de la muestra (el 25%) dispone de conocimientos insuficientes en herramientas TIC, y por consiguiente, dificultades para mediar en línea. Si ese 25% se expande en una muestra de 1000, es probable que, en números absolutos, se alcance la cifra de 250 profesionales sin formación en herramientas electrónicas. Este dato es preocupante, ya que generaría la posibilidad de que un grupo de personas mediadoras se quede atrás en la actualización de conocimientos. Es importante garantizar la formación para todas aquellas personas mediadoras en medios electrónicos, de manera que se establezca una igualdad de oportunidades, tanto en mediadoras que no dispongan de recursos electrónicos, como en las que sí que los disponen. En el siguiente gráfico se puede apreciar lo comentado anteriormente:

Imagen 2. Gráfico de barras sobre el conocimiento en herramientas TIC de las personas mediadoras, valorando del 1 al 5 (siendo el 1 "nada de acuerdo" y 5 "totalmente de acuerdo").

Mis escasos conocimientos en herramientas TIC me hacen difícil asegurar la mediación online.
24 respuestas



La formación en el uso de herramientas informáticas también ocupa a los clientes de la mediación. En algunas ocasiones, las partes no disponen de dichos conocimientos para realizar una sesión, por desconocimiento de las herramientas de Internet o por falta de acceso a las mismas. En este sentido, parece necesario proponer una asesoría en medios electrónicos a los clientes para que puedan usar las herramientas TIC en las mediaciones que quieran contratar.

Por otro lado, y con el fin de saber si las personas mediadoras hubieran tenido algún tipo de dificultad ejerciendo de mediadores, debido a la situación de confinamiento y pandemia mundial, en la encuesta realizada quedó reflejada la siguiente pregunta: Durante este periodo pandémico, ¿ha tenido especiales dificultades para llevar a cabo las tareas de mediación?

Tal y como se aprecia en la próxima tabla presentada se

pudo apreciar que el 12,5% de las personas encuestadas señaló tener dificultades de tipo psicológico, ante la situación de pandemia en cuanto a las tareas de mediación. Asimismo, el 20,8% indicó tener dificultades para compaginar mediaciones en línea con obligaciones familiares y personales. Los porcentajes aquí manejados pueden parecer de escasa importancia, pero creemos que merecen ser atendidos. Por ello, facilitar que las personas mediadoras tengan asesoría psicológica para poder seguir con su trabajo en las mejores condiciones, podría mejorar los resultados obtenidos y devolvería la asertividad necesaria para la resolución de conflictos

Tabla 1. Cuestión sobre dificultades en tareas de mediación durante el periodo pandémico.

Durante este periodo pandémico, ¿ha tenido especiales dificultades para llevar a cabo las tareas de mediación?	
Dificultades psicológicas (estrés, desánimo, saturación, etc.)	12,5%
Dificultades jurídico-administrativas	12,5%
Falta de medios electrónicos	4,5%
No he tenido dificultades	70,5%

Fuente de elaboración propia

Como también se valoró en la encuesta con un 12,5%, otro sector señaló tener dificultades de tipo jurídico, laboral o administrativo. Por ello, si el centro de mediación dispusiera de un espacio donde aquellas personas mediadoras sin formación jurídica, laboral o administrativa puedan acudir para resolver los asuntos que desconocen, les daría más seguridad y reduciría la sensación de abandono institucional que en algunas ocasiones sienten.

Para la viabilidad de este proyecto de mejora, se requerirá una inversión inicial, tanto para garantizar las formaciones, como para las asesorías a personas mediadoras. Y, si fuera posible, facilitar un espacio para aquellas personas mediadoras sin medios suficientes para realizar mediaciones en línea. De nada sirve disponer de la formación y asesoría, si no se acompaña de los medios para complementarla.

En resumen, se propone un proyecto de apoyo a personas mediadoras para el Centre de Mediació de Catalunya que dispondrá de los siguientes ejes:

- Formación en herramientas electrónicas y en mediación en línea a las personas mediadoras que lo necesiten.
- Asesoramiento a clientes y partes en conflicto sobre medios electrónicos para fomentar la mediación en línea.
- Apoyo psicológico a personas mediadoras.
- Consultas jurídicas, laborales y administrativas para personas mediadoras.
- Creación de un espacio para que mediadores y mediadoras puedan realizar mediaciones en línea.

Conclusiones

Al principio de la investigación se proponía la siguiente hipótesis: desde la aplicación del estado de alarma del 14 de marzo hasta septiembre de 2020, las personas mediadoras en Cataluña han tenido dificultades en el ejercicio de su profesión, debido a la situación generada por la COVID-19, impidiéndoles trabajar correctamente con medios electrónicos y/o con medidas de seguridad.

Después de un análisis crítico de la bibliografía, de conectar las respuestas de las personas mediadoras encuestadas, es pertinente realizar una aproximación a las incógnitas que sucedían en los inicios de este proyecto piloto.

En primer lugar, sobre las dificultades en el ejercicio de la profesión debido a la situación generada por COVID-19, se debe señalar que existen dos realidades distintas. Por un lado, están las y los profesionales que han visto aumentados sus casos, que han sabido adaptarse a la situación y pueden realizar tanto mediaciones en línea como presenciales sin grandes problemas. Esto no impide que, por las circunstancias de las partes, estas se puedan desplazar o realizar mediaciones a distancia por falta de conocimiento y medios electrónicos. Por otra parte, están los y las mediadoras que han visto su actividad reducida, paralizada desde marzo, con muchos menos casos, con problemas de adaptación a los medios electrónicos y, en definitiva, con dificultades para ejercer la mediación.

La mediación en línea se presenta como una medida de prevención ante el contexto de emergencia sanitaria, pero las partes pueden determinar que se siga un modelo de mediación u otro. La flexibilidad del proceso permite que las sesiones se sigan de forma presencial o en línea, siempre y cuando se posea la formación adecuada para llevar el proceso de las dos maneras (Alarcón, 2020; Alzate, 2008). Los resultados de la encuesta realizada en este trabajo han podido evidenciar lo siguiente: hay personas mediadoras que llevan exclusivamente mediaciones en línea; otras que prefieren el modelo mixto, siendo posible realizar algunas partes en línea y otras presenciales; y otras profesionales que solamente realizan mediaciones presenciales, pero con medidas de seguridad.

Previamente a la realización de la encuesta, se esperaba que las personas mediadoras hubieran sufrido problemas psicológicos, fisiológicos o de tipo jurídico o laboral, impidiéndoles realizar las tareas necesarias para mediar entre dos partes en conflicto. Por contra, y teniendo en cuenta el tamaño de la muestra, no se ha apreciado un gran número de personas con grandes dificultades de esta índole; sin olvidar que un 12,8% de las personas encuestadas han afirmado haberse visto influidas por dichos problemas.

En definitiva, la hipótesis propuesta desde el principio ha sido de guía para la investigación. Sin embargo, después de

recoger los resultados de la encuesta, se valora que las personas mediadoras han dado continuidad a su trabajo, a pesar de las dificultades vividas, para algunas menores que para otras. El contexto actual ha obligado a las personas mediadoras a adaptarse a las medidas de seguridad que se han ido aplicando desde marzo y que siguen realizándose. La hipótesis no se ha confirmado (o, cuando menos, para la gran mayoría de las personas encuestadas), pero ha guiado el camino para llegar a las conclusiones que se presentan.

Se ha propuesto un plan de apoyo para las personas mediadoras, con el fin de resolver todas las dificultades que se han observado en este estudio mediante el análisis de la bibliografía presentada y, sobre todo, con los resultados de la encuesta lanzada. El plan incluye una serie de medidas, que se esperan acertadas, para que las personas mediadoras no se sientan alejadas de las instituciones cuando su trabajo se da como persona autónoma. Es importante paliar la falta de apoyo a mediadores, si se pretende que la mediación juegue un papel clave en la liberación del colapso del sistema judicial.

En conclusión, la sociedad se encuentra en una realidad preocupante, obligada por el aumento de la conflictividad social por la difícil situación económica que se avecina: más desahucios, más ERTES, más conflictos familiares, problemas de pago de los locales de negocios (Magro, 2020), etc. Junto a ello, se presenta la saturación del sistema judicial y debido a ese colapso, se prevé un tsunami de demandas y litigios (Barona, 2020; Bernadí, 2020; Pérez, 2020), por lo que la mediación debe ser una alternativa de resolución de conflictos, ahora más que nunca. Esta urgencia afecta no solamente los casos de ADR, sino también los de ODR. Los recursos informáticos promueven, cada vez más, un trabajo a distancia que permite a las personas mediadoras trabajar con seguridad y atender al número creciente de casos. Sin embargo, queda mucho trabajo por hacer para conseguir que tanto las personas mediadoras como las partes mediadas y las administraciones puedan disponer de los medios para garantizar servicios de mediación eficaces y sostenibles. Con este trabajo, se ha intentado evidenciar estas necesidades y proponer un plan que pudiera paliar las necesidades socioprofesionales identificadas, tanto para los ADR como para los ODR.

Con todo ello, parece necesario fortalecer la legislación en materia de mediación (Varona, 2020). El apoyo político sigue siendo necesario para fomentar los ADR presenciales y los ODR. Para que la mediación sea una alternativa real debe dejar de ser un método desconocido.

Referencias bibliográficas

- Alarcón, S. (2020). A propósito del covid-19: ¿Sería recomendable para Chile la mediación familiar en línea? *Revista Chilena de Derecho y Tecnología*, 9(1), 93-119. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/rchdt/v9n1/0719-2584-rchdt-9-1-00093.pdf>
- Alzate, R. (2008). Mediación en Línea. *Revista de Mediación*, 1(1), 6-15. <https://bit.ly/3d4xuGY>
- Alzate, R. y Vázquez, E. (2013). Principios, Concepto y Evolución de la Resolución de Disputas en Línea (RDL). *Resolución de disputas en línea: Las claves de la mediación electrónica*. Editorial Reus.
- Barona, S. (2020). Justicia civil post-coronavirus, de la crisis a algunas de las reformas que se avizoran. *Actualidad Jurídica Iberoamericana*, 12(bis), 776-787. https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3610632
- Bernadí, X. (2020). Una reflexió sobre la mediació, pre, sota i post COVID-19. *Justicia ADR*, p. 1 – 4. Recuperado el 24 de septiembre de 2020, de http://justicia.gencat.cat/web/.content/home/ambits/mediacio_dret_privat/coronavirus/reflexio-mediacio.pdf
- García, L. y Reyes, A. (2016). Resolución alternativa de conflictos: Mediación en línea como protección a los derechos del consumidor electrónico. *Iustitia*, 14, 117-131.
- Magro, V. (2020). La Ley de mediación obligatoria para resolver los conflictos civiles ante la crisis originada por el Coronavirus, *Diariolaley*, 9614, 1-17. <https://diariolaley.laleynext.es/dli/2020/04/22/la-ley-de-mediacion-obligatoria-para-resolver-los-conflictos-civiles-ante-la-crisis-originada-por-el-coronavirus>
- Pérez, N. (2020). Conflictos – Covid-19 – Mediación. *Espacio de Construcción, Convivencia y Paz, ECCOS*, <https://www.eccos-depaz.org/mediacion-covid19>
- Varona, G. (2020). Justicia restaurativa digital, conectividad y resonancia en tiempos del COVID-19. *Revista de Victimología*, 10, 9-42. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7489509>