

ANÁLISIS SOBRE NUEVAS SITUACIONES DE CONFLICTO EN LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN^a

José María Lezcano* y Noemí Olivera**

ABSTRACT

Las TICs han permitido multiplicar las relaciones entre personas, grupos, organizaciones, empresas, estados, etc. Estas interacciones, con una clara tendencia a la aceleración, conllevan la posible emergencia de conflictos en un ámbito no previsto por las estrategias de resolución tradicionales. El trabajo propone un análisis cauteloso y exhaustivo de las implicancias y profundidad de aquellos cambios, alcances y circunstancias que se presentan, a fin de evitar el ensayo de alternativas que puedan derivar exclusión, desequilibrio u otras desafortunadas consecuencias en la estructura de la Sociedad de la Información.

INTRODUCCION

A partir del desarrollo y la utilización, cada vez más generalizada de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TICs) se han multiplicado las relaciones entre personas, grupos, organizaciones, empresas, estados, etc. Todo ello ha traído consigo la instalación de la Sociedad de la Información (SI). Estas interacciones, novedosas, con una clara tendencia a la aceleración, conllevan la posible emergencia de conflictos que sobrevienen en un ámbito no previsto por las estrategias de resolución tradicionales. Resulta difícil esperar que sistemas de resolución como el judicial, sobresaturado en sí mismo, nos brinden soluciones eficaces, ágiles y adecuadas a las demandas que se plantean.

Algunas características propias de la red informática han llevado a la búsqueda y desarrollo de distintos medios para solucionar los problemas que surgen en su seno¹. Entre aquellas maneras, para determinados casos, se han impulsado los ODR (Online Dispute Resolution), o sistemas de resolución de disputas en red², y se ha acudido, también, a otros Métodos Alternativos de Resolución de Conflictos -MARC-³.

Sin embargo, dada la radical forma del cambio y las implicancias jurídicas y económicas que se involucran (B2C, C2C, B2B, por citar las más inmediatas), estos sistemas no pueden transformarse mágicamente en instrumentos idóneos. Resulta imprescindible un análisis cauteloso y exhaustivo de las implicancias y profundidad de aquellos cambios, alcances y circunstancias que se presentan. No realizar este análisis llevaría a ensayar alternativas sin mayor fundamento que intentar la posibilidad y utilidad de su implementación. Es imaginable el posible resultado, exclusión, desequilibrio o desafortunadas consecuencias en la estructura de la Sociedad de la Información.

En primer lugar debemos partir del supuesto que el 'cambio' en sí mismo resulta una de los elementos que signará las nuevas y viejas situaciones de conflicto. Ya sea al tiempo de establecer el nacimiento del conflicto, la/s consecuencia/s, o ambos a la vez. Ello así en cualquier ámbito en el que estemos hablando. Suele decirse que un cambio plantea siempre un escenario nuevo, distinto y por conocer. Conocer y analizar, interpretar y diagnosticar los cambios que la SI plantea es vital para elaborar canales adecuados, oportunos, que traten los distintos aspectos del fenómeno conflictivo, pudiendo visualizar los riesgos, los nuevos y los conocidos.

El análisis que se intentará en el presente, desde una perspectiva teórica, busca enunciar algunos

^a AR: Revista de Derecho Informático Alfa-Redi.Lima: Alfa-Redi. 2009 vol.135 n°. p1 - 17. issn 1681-5726.

* Becario UNLP (Beca de Iniciación 2008, Tema: Orden Regulatorio Del Sistema De Comunicación Informática En Argentina.

Título del Proyecto: Los Métodos Alternativos de Resolución de Conflictos en el Ámbito del Derecho Informático. Directora Noemí Olivera). josemlezcano@gmail.com

* * Directora del Proyecto "La Sociedad de la Información como desafío". Acreditado en el Programa de Incentivos al Docente-Investigador 2008/2011. UNLP, nolivera@jursoc.unlp.edu.ar

conceptos sobre el conflicto, deteniéndonos en ciertos elementos que han recibido los mayores impactos del cambio tecnológico, así como también algunas clasificaciones y herramientas que resultan necesarias para una adecuada elección de los medios disponibles para su resolución.

1.- NOCIONES Y DESARROLLOS SOBRE EL CONFLICTO

1.1. OBSERVACIONES RESPECTO DEL CONFLICTO

Distintos tipos de conocimientos, científicos, técnicos y vulgares poseen una observación propia y particular del conflicto. Resulta necesario adelantar que en esta oportunidad utilizaremos como sinónimos disputa, conflicto o controversia, más allá de la precisión terminológica de enuncian algunos autores, a la cual más adelante nos referiremos.

Si realizamos un pequeño y básico análisis etimológico del concepto, conflicto deriva de la voz latina *conflictus* refiere a lo más recio en el combate. Por su parte, el Diccionario de la Real Academia Española lo define como:

conflicto⁴

(Del lat. *conflictus*).

1. m. Combate, lucha, pelea. U. t. en sent. fig.
2. m. Enfrentamiento armado.
3. m. Apuro, situación desgraciada y de difícil salida.
4. m. Problema, cuestión, materia de discusión.
5. m. Psicol. Coexistencia de tendencias contradictorias en el individuo, capaces de generar angustia y trastornos neuróticos.
6. m. desus. Momento en que la batalla es más dura y violenta.
~ colectivo.
 1. m. En las relaciones laborales, el que enfrenta a representantes de los trabajadores y a los empresarios.

Esta idea no escapa al entendimiento general del conflicto, presentándose como algo combativo, por ende la tendencia general a evitarlo (salvo patologías psicológicas o fundamentalistas). Es así como de alguna manera lo percibía la visión tradicional del conflicto, de la cual hablaremos.

Desde visiones u observaciones más técnicas, ya sean sociales (abogados, contadores, psicólogos, escribanos, maestros, etc.) o exactas (físicos, ingenieros en sistemas, en , entre otros), que abordan conflictos particulares -en casos concretos- se podrían presentar definiciones sumamente válidas. No obstante, en ellas seguramente ha de variar la manera de encarar un mismo conflicto en vista a su solución. O sea, será diferente el planteo y resoluciones que se hagan a un conflicto X, si es materia de trabajo de un contador, un abogado, o un ingeniero en sistemas. Ello es normal, debido a que cada uno está preparado -y condicionado-, personal y profesionalmente para apreciar el conflicto de acuerdo a su propio saber y entender. Esta circunstancia será determinante en la resolución del conflicto X. La visión parcializada que generalmente se tiene de una situación de conflicto no hace más que reafirmar la necesidad de una labor multidisciplinaria a la hora de abordarlo⁵.

Sin embargo, y siguiendo enseñanzas de Folberg y Taylor⁶, “aunque cada disciplina y cada profesión han contribuido a que se llegue a un mayor entendimiento del conflicto desde un punto de vista específico, el número de estudios orientados hacia la comprensión de éste como entidad es reducido, y menor aún el de aquellos que han aportados conceptos comunes en circunstancias ajenas a los círculos académicos” (Pág. 37). Es por ello que extraeremos algunas definiciones especiales que nos guiaran como herramientas para analizar el fenómeno.

1.2. CONFLICTOS, DISPUTAS Y TICs:

Existe una idea general a utilizar como sinónimos las palabras ‘conflicto’ y ‘disputa’. Más allá que en este trabajo se las utilizará como semejantes, la distinción no es menor. Sin embargo, es importante marcar la precisión y alcance de conceptos entre una y otra, pues utilizando palabras de Maturana⁷, “Las palabras traen un mundo a la mano”. La importancia de la distinción radica en poder determinar el alcance de la relación de las fuerzas o partes que chocan o se enfrentan. Así, con un buen criterio, algunos autores prefieren hablar de ‘disputas’, por entender que ellas encierran mejor la idea de interacción de una persona o grupo con otra u otros, independientemente del medio en que esa relación se da. Lógicamente esto también incluiría las interacciones que hoy obtenemos a través y con las TICs.

En cambio la palabra ‘conflicto’ hace referencia al choque, tensión, lucha entre dos partes. Partes de un todo, que válidamente puede referirse a afectos, pulsiones, en una misma persona, o también de una interrelación entre dos personas o grupos.

Como se explicará, hay varios criterios de clasificación del conflicto, sin embargo debe realizarse una primera gran separación: aquellos que existen dentro del individuo, los intra-personales, con sus propias causas y efectos en el interior de la persona (conflictos propiamente dichos según lo que explicamos), de aquellos que relacionan a las personas con su entorno, los que la literatura especializada define como interpersonales. Como se dijo, los primeros son aquellos que ocurren dentro del individuo, un análisis que no resulta menor a la hora de buscar alguna solución a un fenómeno planteado, pues ello podrá llevarnos a conocer las probables acciones/reacciones (input/utput) de la parte. Mientras que aquellos conflictos interpersonales son situaciones que surgen entre individuos y/o grupos (individuo-individuo, individuo-grupo, grupo-grupo).

Hoy, dados los diferentes grados de inserción de/en la Sociedad de la Información y los actuales avances tecnológicos, las TICs están afectando muy profundamente la forma e incluso el contenido de las relaciones de los seres humanos entre sí y de las sociedades que la integran⁸. Esto nos obliga a que el análisis del conflicto -para resultar adecuado y efectivo- deba ser encuadrado dentro de dicho avance y en el marco de un contexto profundamente interrelacionado.

1.3. CONCEPTOS Y ELEMENTOS DEL FENÓMENO DEL CONFLICTO

Thomas define el conflicto como un *proceso que se inicia cuando una parte percibe que otra la ha afectado de manera negativa o que está a punto de afectar de manera negativa, alguno de sus intereses*. Esta definición utiliza la idea del conflicto como un proceso dinámico, contemplado como un proceso o sucesión de actos o acontecimientos. La misma enuncia la existencia de partes, superando la categoría de conflictos intrapersonales y contemplando la idea de *percepción* de las cosas en el conflicto.

Detenerse en la percepción de cierta situación conflictiva, tanto en las personas como en las organizaciones⁹, puede ser observado como un proceso, pero también como un resultado. El resultado de un proceso interno, único y original, que involucra combinaciones específicas de elementos propios de cada persona (Diez y Tapia, 1999). En tal proceso interactúan *un área internade* la realidad del individuo, donde los autores ubican las convicciones, los intereses y necesidades¹⁰; *un área externa*, compuesta por las personas, los objetos y los símbolos culturalmente incorporados¹¹. O sea que incluyen todo el mundo material que rodea a la parte en conflicto y su propio medio de relaciones con otros¹². Y finalmente, la percepción también se construye determinada por el *aparato cognoscitivo*, donde interactúan la razón¹³, las emociones (absolutamente determinantes en el conflicto) y aquello que Diez y Tapia llaman imaginación-intuición, cierta especie de ‘saltos imaginativos’ que llevan a tomar decisiones cuya lógica no es del todo comprensible ni responde a ninguno de los elementos anteriores.

Cabe destacar aquí la importancia de estos conceptos pues, desde el punto de vista de nuestra disciplina jurídica, escapan a aquella visión estática sobre un fenómeno de conflicto dado. En el Derecho, tradicionalmente la idea de conflicto tiene su traducción en la idea del litigio, por una mecánica que gira principalmente en torno a derechos contrapuestos. Así, con una visión procesalista, como abogados y por nuestra formación, elaboramos y desarrollamos estrategias de

competencia, que en la mayoría de los casos se orientan hacia resultados de ganancia para uno y pérdida para el otro, pérdida/triunfo, en palabras de Deutsch (1973). Pero esto ha sido y será perspectivas de futuros análisis¹⁴.

Rummel (1976) considera el conflicto como “*el choque del poder que se manifiesta en la búsqueda de todas las cosas*”¹⁵, como el conjunto de conducta social, un acontecimiento, o un proceso. Define el autor citado conflicto como “el proceso de poderes que se encuentran y equilibran” (pag. 238). Ésta es una de las nociones más generalizadas, que considera de igual manera a las ciencias humanas y naturales. Estas concepciones lo han llevado a diferenciar entre el conflicto latente y conflicto real, estableciendo 3 niveles: potencialidades, disposiciones y poderes y manifestaciones. Considera que existe una estructura de conflictos, donde existen intereses que tienen una tendencia a oponerse de manera recíproca, y situaciones de conflicto donde intereses, aptitudes o poderes opuestos se activan. Cuando Rummel habla de conflicto manifiesto se refiere al conjunto de conductas específicas o acciones que indican y abarcan el conflicto. Divide asimismo el ciclo de la vida del conflicto en cinco fases: 1) Conflicto latente, 2) la iniciación del conflicto, 3) la búsqueda de equilibrio de poder, 4) el equilibrio del poder y 5) la ruptura del equilibrio. Considera esas fases como una espiral continua, que se pone en movimiento mediante el cambio, pero que se moldea a través del tipo de poder o sociedad (de intercambio, autoritaria, o coercitiva), en cual se manifiesta. Cuando el problema ha atravesado por estas cinco fases, comienza, para Rummel, una nueva vuelta. Estos cambios en valores y normas pueden afectar la estructura socio-cultural, y, a su vez producir nuevos conflictos latentes o directamente generar un conflicto manifiesto, actuando como un nuevo acontecimiento desencadenante repitiendo el ciclo.

La necesidad del análisis del poder, derechos e intereses han llevado a Ury, Brett y Goldberg a estudiar la interrelación entre esos elementos, una observación fundamental desde la perspectiva del análisis de la resolución¹⁶.

Wehr, a quien nos referiremos más adelante, considera al conflicto como “una situación en la cual los actores -personas, grupos, organizaciones, gobiernos- adoptan una conducta conflictiva respecto a las metas de los otros, para alcanzar aquellas metas que ellos consideran incompatibles con respecto a metas de los otros, o simplemente para expresar hostilidad”¹⁷

Por su parte, Folberg y Taylor se refieren al conflicto utilizando para definirlo la contraposición con su opuesto, que lo encuentran en la convergencia. Para ellos el conflicto es un conjunto de propósitos, métodos o conductas divergentes, donde el grado de divergencia determina la seriedad y duración del conflicto, y afecta la probabilidad de una resolución exitosa. Definen lo opuesto al conflicto como convergencia: los objetivos, procesos, métodos o conductas que crean orden, estabilidad y unidad de dirección¹⁸.

En la búsqueda de definiciones amplias y abarcativas del fenómeno, encontramos también que Kenneth Boulding (1962, pág. 5) lo definió como “*una situación de competencia en la que las partes están conscientes de la incompatibilidad de futuras posiciones potenciales, y en la que cada una de ellas desea ocupar una posición que es incompatible con los deseos de la otra*”¹⁹. Este autor realiza una diferencia entre los modelos estáticos del conflicto y los procesos dinámicos o de reacción de éste, en los cuales los movimientos de la parte A afectan los movimientos subsecuentes de la parte B, que a su vez afectan las acciones de la parte A, y así sucesivamente. Existen también otras investigaciones que han desarrollado teorías dinámicas similares usando ecuaciones diferenciales de física (Richardson, 1960). Lo que este autor resalta es que estos procesos dinámicos se aplican a todas las esferas de la interacción humana.

1.4. DISTINTOS ENFOQUES SOBRE EL CONFLICTO

Haciendo un poco de historia, el estudio del conflicto como fenómeno humano ha evolucionado en la medida que su análisis ha sido objeto de observaciones más profundas y detalladas. Podemos afirmar que estas concepciones sobre su análisis han tenido una mayor evolución durante el siglo XX.

Desde un **enfoque tradicional**, que tuvo su vigencia entre los años 1930 y 1940 aproximadamente,

se percibía a cualquier conflicto como algo malo, destructivo, sinónimo de violencia. Como tal debía ser evitado, puesto que influía negativamente sobre las personas. Para resolverlo o prevenirlo debía trabajarse sobre sus causas que, según este enfoque, radican en la mala comunicación, falta de franqueza, confianza, etc.

La mayor crítica a esta concepción del fenómeno, apareció cuando se logró observar, a través de evidencias demostrables, que no todo conflicto es negativo o malo, censurable o intolerable. Por lo general es desaprobado por compararlo con situaciones de triunfo/derrota. Así, durante los años 40 hasta aproximadamente los años 70, se desarrolló un enfoque orientado desde la perspectiva de las relaciones humanas, con una visión más natural del fenómeno. Esta corriente indica que el conflicto es un **proceso natural en las relaciones humanas**, por lo tanto, inevitable, debiendo ser como tal. Así avanza en el análisis de que no todo conflicto es negativo y que hasta ser beneficioso para el desempeño de las personas o grupos²⁰. Es así como Jandt (1973, pag. 3) expresa que “El conflicto es deseable desde, por lo menos, dos puntos de vista. Se ha comprobado que, a través del conflicto, el hombre es creativo. Más aún, una relación de conflicto es relación, y no la ausencia de ella. Dicha relación puede dar como resultado la creatividad, debido a su intensidad”²¹. De esta manera se llegó al desarrollo de **enfoques interactivos del conflicto**. Partiendo de la concepción natural del fenómeno, agrega el autor en muchas ocasiones resulta conveniente fomentar y estimular el conflicto. Esto, en un marco que incentive la creatividad, la reflexión, la forma más eficiente de toma de decisiones, el trabajo en equipo, la acción al cambio, etc.

Encontramos una de las justificaciones teóricas de este enfoque interactivo del conflicto en la **teoría de los sistemas**. Así, Suares (1996, pág. 71 y ss.) nos ilustra que vivimos conformando sistemas, múltiples sistemas más o menos complejos, pero siempre en su interior. Como tales, los sistemas poseen sus características propias, se encuentran regidos por reglas y compuestos por sus elementos. Por ende, poseen sus atributos.

En todo sistema podemos encontrar tres características estructurales básicas: 1) los elementos que lo componen; 2) las relaciones entre esos elementos, y 3) los límites del propio sistema, que asimismo determinarán qué elementos pertenecen al mismo y cuales no²². Para que se mantenga un sistema es necesario que se mantengan sus elementos como diferentes, y para ésto son necesarias las interacciones antagónicas. Si sólo existieran interacciones atrayentes, los elementos del sistema se fusionarían, se confundirían, y el sistema como tal desaparecería. Por su parte, las interacciones antagónicas solas exacerbarían al sistema y lo llevarían al colapso y la destrucción.

Lo expresado fundamenta que los antagonismos son parte integral de los sistemas en medio de los cuales se desarrolla la existencia, se procura satisfacer necesidades, se logra el desarrollo, etc. Suares²³, explicando los importantes descubrimientos de Kuhn y su obra “La estructura de las revoluciones científicas”, comenta que la ciencia no evoluciona lentamente, ni se van incorporando tranquilamente unos conocimientos con otros, sino que por el contrario son verdaderos procesos revolucionarios, que se producen después de una ‘lucha’ de teorías contradictorias.

La comunicación -entendida como el mecanismo de interconexión- tiene radical importancia en la estructura los sistemas, pues da lugar a la red de constante interacción entre los elementos, construyendo de esa manera las relaciones entre ellos²⁴. Los cambios aportados por las TICs en la comunicación han transformado las economías, la cultura, la vida de las personas, llevando así a la readaptación del sistema, modificando su modo de funcionamiento. Sin embargo la adaptación de los individuos -que en sí mismo constituye uno y muchos sistemas- no es instantánea, llevando a situaciones de desequilibrio y desorden.

2. LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN

2.1. LOS NUEVOS CONTEXTOS

Los adelantos y posibilidades que nos brindan las TICs han determinado además un nuevo escenario, nuevas interacciones y agregado nuevos elementos a viejas interacciones. No sólo se

plantea la incidencia de las TICs como medio en las relaciones entre personas, grupos, organizaciones, sociedades, estados, sino también la posibilidad de interactuar directamente con una máquina, un software o un sistema informático. Situaciones novedosas, que pueden dar lugar a conflictos con importante trascendencia económica, jurídica, social, entre otras.

Llegamos así a la necesidad de pensar sobre qué es lo que ocurre cuando emergen disputas en los que el uso y los aportes de las TICs atraviesan de manera medular la estructura del conflicto. No sólo cuando se habla de comunicación virtual entre dos cibernautas, sino también cuando, por ejemplo, se está luchando para detener los avances destructivos de un virus informático, ingresar o hackear un sistema, o simplemente, interactuar con tecnologías que tengan programadas una variable de respuestas determinadas como reacción/es a las acciones de una persona. Cuando en esta interacción emerge la situación de ‘pelarse con la máquina’ -para graficarlo de alguna forma-, ¿sigue siendo válida la distinción entre conflicto y disputa?. ¿En qué momento lo interno deja de ser tal y aparecen las interrelaciones con la tecnología? ¿Qué ocurre, por ejemplo en las relaciones con la inteligencia artificial o sistemas inteligentes? Vemos la necesidad contemplar en el análisis aquellas variantes donde, en la interacción entre personas, las TICs cumplan un papel determinante, así como también aquellas interacciones entre persona/s directamente con tecnologías (las posibilidades de considerar una interacción conflictiva entre tecnologías, v.g. dos antenas en pugna por un mismo recurso o señal, o conflictos de incompatibilidades entre programas informáticos, escapan al estudio que aquí se pretende, sin dejar de reconocer posibles consecuencias jurídicas en estas situaciones).

Por otro lado, resulta difícil pensar que estos tipos de conflictos (persona/tecnología) resulten interpersonales, pues no existe en tal proceso la dinámica de acción-reacción entre personas en un mismo nivel de relación, sino que quien genera la acción que determinará la reacción de la otra parte, es una máquina, un software o sistema informático. En todo caso y, tal vez, salvo supuestos de inteligencia artificial, la reacción estará determinada por la persona que programó las posibles ‘respuestas’ a situaciones de competencia, en el concepto de conflicto.

También podríamos pensar en aquel que se sirve del software, aquel o aquellos quienes lo establecieron como herramientas o a efectos de interactuar con los usuarios. Sin embargo tampoco se produce acción-reacción directamente por aquel. Esto tendrá otras implicancias en el plano jurídico o técnico, y aún llegando a la o las personas en la extensión de ese conflicto, la situación conflictiva planteada es diferente. En todo caso, estos podrán o no ser fenómenos que afecten a un sistema de conflicto mayor (la persona con la empresa que se sirve del software -C2B-, el ciudadano con la administración electrónica -G2C-), pero son situaciones que, en la interacción inmediata entre una persona y un medio tecnológico, generan una situación de controversia.

Aunque es difícil pensar en un mecanismo de resolución como los aplicados en las relaciones interpersonales (resulta extraño pensar en una negociación o mediación con una máquina), no puede dejar de tenerse en cuenta el aspecto tecnológico, pues tendrá una importancia radical en el propio sistema del conflicto, además de las lógicas consecuencias jurídicas que la cuestión puede llegar a generar²⁵.

2.2. LOS CONFLICTOS EN UN SISTEMA COMPLEJO

Las características de la Sociedad de la Información nos obligan a analizarla como un sistema complejo²⁶. En tal sistema, los subsistemas que la componen, interactúan a gran velocidad, entre sí, hacia arriba y hacia abajo. Desde este punto de vista, los subsistemas políticos -los Estados-, los económicos -las empresas- y sociales -los ciudadanos, la sociedad-, interactúan bajo aquellas características. Desde la óptica de los conflictos posibles, deberíamos agregar un complemento, cual es la subsistencia de estructuras, conductas y condicionamientos propios del sistema que ya estaba instalado²⁷.

La dinámica socio-económica, acelerada por los avances tecnológicos, especialmente en materia de comunicación, construye un escenario extremadamente proclive al cultivo de conflictos. Nunca como hoy las decisiones fueron tan críticas, ni los efectos de esas decisiones se ven tan rápido, tanto

en el plano privado como en el plano público. Por ello, para la toma de decisiones no sólo se deben tener en cuenta los actores y factores internos, sino también los externos. La profunda interconexión de los estados, producto de las comunicaciones y la circulación acelerada de capitales, imbrica toda acción en un marco económico y en sus posibles consecuencias sociales, convirtiendo a cada estado nacional, cada estado provincial, cada gobierno local, cada empresa, cada hogar, cada individuo, en un subsistema interconectado cuya evolución es imprecisa, por cuanto interactúa permanentemente con sus pares (otros gobiernos, otras familias, otros individuos), hacia arriba (instancias superiores) y hacia abajo (ciudadanos, empleados, hijos). Es decir, funciona con todas las características de un sistema complejo.

El proceso de adaptación, los instrumentos y políticas a implementar para conducir a la inserción deben ser analizados mediante técnicas de prospección utilizadas en los sistemas complejos, no para dar la exacta respuesta al problema, sino para identificar los escenarios a futuro más promisorios para cada instrumento político-jurídico que se piense implementar. Con ello el decisor contará con una medida, al menos, cualitativa de los pasos a seguir, evitando situaciones de conflicto, o, en todo caso, encontrar los medios adecuados para solucionarlos o al menos, disminuir los efectos disfuncionales de esos conflictos.

Es por esta y otras razones que, en la medida en que los métodos de resolución de conflictos alternativos sean modelos adecuados y oportunos, funcionales y adaptables a determinadas situaciones conflictivas, habrán de aportar la agilidad y eficacia necesaria en determinadas interacciones en la SI. Para ello, deben ser capaces de entender el conflicto de una manera dinámica, como un proceso, proceso en el cual se debe trabajar con los subsistemas implicados.

2.3. CONFLICTOS NO EVIDENTEMENTE INTERPERSONALES

Como dijimos, las interacciones entre personas no son las únicas que han traído los adelantos tecnológicos, en especial las TICs y el desarrollo de la Sociedad de la Información. Pensando en aquellas en las que un cibernauta se relaciona con un programa o software, aquellas en las que varias personas se relacionan entre sí y con un software determinado (juegos en red, redes sociales, P2P etc), o en las que la relación se da entre una persona y la máquina (inteligencia artificial, virus informáticos, sistemas de seguridad, etc.), son situaciones posibles, a las que ya nos hemos referido. Forzosamente estos nuevos elementos deben ser tenidos en cuenta si pretendemos abordar el conflicto en la búsqueda de su resolución.

2.4. LA COMUNICACIÓN COMO FUENTE DE CONFLICTOS

Se debe resaltar además, que las TICs han variado y acelerado un factor trascendental en la interconexión de los personas, las organizaciones, los gobiernos, en definitiva los sistemas, cual es la comunicación. Sobre ello podríamos señalar que en el proceso de comunicación, y los elementos que lo constituyen (emisor, receptor, mensaje y canal) las TICs han impactado directamente en el mensaje, al variar desde el soporte en que se transmite el mensaje, el tono y gestos que lo componen, hasta algo fundamental, el valor de la información, del dato en la Economía del Conocimiento. El mismo cambio puede decirse en cuanto al canal, pues además de multiplicarse, se han ampliado sus posibilidades de entrecruzamiento, así como también se han ampliado los *ruidos* en la comunicación²⁸.

Podemos señalar que no sólo se ha ampliado la posible interacción entre dos o más personas al mismo momento desde distintas partes del mundo, sino que además se han modificado las perspectivas de tiempo en torno a la interacción. Pensemos por ejemplo en un conflicto surgido a través del intercambio de mails, o simplemente mails no contestados a tiempo. Incluso también esto puede ocurrir en las mensajerías instantáneas cuando se entrecruzan mensajes contradictorios bajo apariencia de instantaneidad, que no es tan exacta (salvo algunos programas que permiten ver letra por letra qué es lo que el interlocutor está escribiendo). El cruce de mensajes se provoca en la red, el ciberespacio, pero sus consecuencias se reflejan en las personas. Más adelante volveremos sobre

estas cuestiones.

Internet y las TICs en general suman un factor más, la ausencia de inmediatez en el contacto. De ello pueden extraerse consecuencias favorables y desfavorables. No estar en contacto directo con el interlocutor podrá tener diferentes variables de acuerdo a la etapa, fase o momento del conflicto.

En el caso de las organizaciones y grupos puede evaluarse lo mismo, pues el modo y tono en que se realizan las comunicaciones podrá afectar las relaciones. Ello debido, entre otras cosas, a los diferentes niveles de autoridad y responsabilidad en la persona o personas que toman decisiones en los grupos. Mientras más alta es la posición, mayor será la responsabilidad por el bienestar de la organización.

Las emociones, por su parte son fundamentales, e integran el aparato cognoscitivo propio de los seres humanos. Ellas desempeñan un papel importante en la adquisición del conocimiento y fundamentalmente en la creación de la percepción²⁹ En las relaciones entre personas ellas tienen incidencia capital en la determinación del conflicto. Incluso en éste el entorno tecnológico tiene un efecto importante, por cuanto gracias a aquella ausencia de inmediatez las manifestaciones emocionales se modifican, afectando de distintas maneras la relación. Pero cuando la interacción se establece directamente con un programa, es sólo a una de las partes a quien las emociones determinan.

Con todo esto intentamos marcar, tal como lo explican la mayoría de los especialistas en la temática del conflicto, que la comunicación y los estados emocionales son considerados fundamentales y causas a analizarse en la búsqueda de solución del conflicto, por cuanto este nuevo entorno virtual no puede ser visto como una circunstancia más, desprendido de las implicancias que tiene.

3.- HERRAMIENTAS PARA TRABAJAR

3.1.- CLASIFICACIONES DE LOS CONFLICTOS

Al tiempo de intentar sistematizar el conflicto, se impone señalar que, como cabría esperar, existen tantos criterios clasificatorios del concepto como puntos de observación del fenómeno pueden contarse. Parafraseando a Carrió, “las clasificaciones no son ni buenas ni malas, son útiles o inútiles”³⁰. Por ello las distintas clasificaciones de los conflictos varían de acuerdo a la particular manera en la que los autores expliquen su desarrollo. Dentro de estos puntos de análisis, los que resultan más destacables son aquellos que procuran el estudio del conflicto en torno a la búsqueda de su solución, o, como diría Rummel, la búsqueda del equilibrio del poder³¹.

Hay quienes explican el conflicto de acuerdo a su nivel de manifestación³² -latentes, emergentes y manifiestos-; a las actitudes que tomen las partes en vista al mismo en el interés por el otro³³ -cooperación, acomodación, competición y evitación-; o de acuerdo a aquello que trasciende³⁴ -conflicto manifiesto y conflicto oculto-; incluso pueden clasificarse de acuerdo al nivel de agresividad de la disputa³⁵ -agresivos y no agresivos-, a las consecuencias para las partes³⁶ -funcionales y disfuncionales-, o de acuerdo a los resultados constructivos o destructivos del conflicto³⁷ -pérdida/pérdida, pérdida/triunfo, triunfo/triunfo-, entre otras. En definitiva, todas ellas son categorizaciones sumamente válidas y claras.

Moore realiza una excelente clasificación de los conflictos en orden a las causas que los determinan o las circunstancias que los motivan. Dicha clasificación es útil, a en vista a la orientación de las posibles intervenciones que se hagan en la búsqueda de la solución de la disputa.

Pero como explica este autor, los conflictos no aparecen en paquetes bien estructurados con sus causas y sus ingredientes rotulados de modo que las partes, o quien interviene para resolverlos, sepan cómo responder a las situaciones que plantean. Las causas a menudo están oscurecidas y desdibujadas por la dinámica de la interacción³⁸.

Por otra parte, la mayoría de los conflictos tiene causas múltiples, que llevan a una combinación de problemas en las relaciones de las partes, existiendo en cada uno de ellos, en mayor o menor medida, elementos de una u otra clasificación.

En su clasificación encontramos los siguientes:

Conflictos de intereses, que son provocados por el carácter competitivo, tanto percibido como real, los intereses sustantivos (contenidos), los intereses de procedimiento, los intereses psicológicos, etc. En este tipo de conflictos, las intervenciones a realizarse deben estar orientadas en concentrar la atención en los intereses y no en las posiciones³⁹, la búsqueda de criterios objetivos, así como soluciones integradoras que contemplen las necesidades de todas las partes. También es recomendable la búsqueda de alternativas o recursos, entre otras.

Conflictos estructurales, aquellos provocados por las causas destructivas de comportamiento o integración, la desigualdad del control, la propiedad o la distribución de recursos, la desigualdad del poder y la autoridad, los factores geográficos, físicos o ambientales que estorban la cooperación y/o las restricciones de tiempo.

Sobre ellos, las posibles intervenciones, de acuerdo al caso podrán estar orientadas a la clara definición de roles, o incluso su modificación. Puede buscarse modificar pautas de comportamiento, reasignar la propiedad o el control de recursos; establecer procesos de decisión equitativos y mutuamente aceptables, modificar presiones externas así como restricciones en los tiempos, y demás.

Conflictos de valores, causados por diferentes criterios de evaluación de las ideas o el comportamiento, metas valiosas intrínsecamente excluyentes, diferentes modos de vida, de ideología y de religión.

Este tipo de conflictos resultan los de más difícil solución en vista a la profundidad de sentimientos, creencias y pautas culturales establecidas. Por ello es recomendable evitar la definición del problema por referencia al valor, crear esferas de influencia en que un conjunto de valores prevalece, buscar metas superiores compartidas por todas las partes.

Es evidente que en una sociedad globalizada como la nuestra, existen claros riesgos de conflictos donde los valores que giran en torno a las distintas culturas, emerjan como punta de lanza. El correcto peso que se le otorgue a estos aspectos, podrá resultar vital para la solución de la disputa.

Conflictos de relaciones, son los que están provocados por emociones intensas, las percepciones erróneas o los estereotipos, la comunicación mediocre o el error en la comunicación, el comportamiento negativo repetitivo.

Sobre este tipo de conflictos ha de procurarse la búsqueda del control de la expresión de las emociones. Puede mencionarse que el tipo de comunicación que permite la red informática, sobre todo cuando se trata de comunicación asincrónica⁴⁰, permite mayores posibilidades de la manifestación de la razón por sobre la emoción.

También puede buscarse promover la legitimación de los sentimientos⁴¹, aclarar percepciones y alentar la búsqueda de percepciones positivas. Debe mejorarse la calidad y cantidad de comunicación, alterar el comportamiento negativo repetitivo, y demás.

Conflictos entre los datos, son determinados por la falta de información en las personas, o la información errónea, las diferentes opiniones acerca de lo que es importante, las diferentes interpretaciones de los datos, los diferentes procedimientos de evaluación, entre otros.

En ellos, el autor remarca que las posibles intervenciones relacionadas con los datos deben orientarse a orientar el acuerdo acerca de cuáles son los datos importantes, coincidir en un proceso para su recolección, desarrollar criterios comunes para evaluar los datos y demás. Evidentemente son tipos de conflictos se relacionan con distintas observaciones con respecto a la información adecuada.

3.1.1.- NUEVOS ELEMENTOS

Sin embargo, en la Sociedad de la Información y en el caso del entorno virtual, ocurre que la cantidad de situaciones es tan compleja que resulta inevitable pensar en los elementos aportados por las TICs como nuevas causas de conflictos. Así problemas de conectividad, incompatibilidad de tecnologías, sistemas informáticos nuevos, competencia por recursos, por un lado, como también nuevas cuestiones de privacidad surgidos a partir de redes sociales, nuevos tipos de delitos informáticos, entre otras, nos impone la necesidad de determinar correctamente cual es la incidencia de las TICs en todo este proceso. Resulta necesario entonces desentrañar la porción que le

corresponde a la tecnología como causa principal o determinante a partir de la cual se genera el conflicto. A esta nueva categoría del fenómeno, podríamos llamarla **conflictos tecnológicos**, y ellos resultarían propios del entorno virtual aportado por las TICs.

No debemos olvidar, como lo remarcamos anteriormente que en este tipo de nuevos conflictos el factor tecnológico puede representar en algún momento un elemento estructural en las disputas de interacción persona/tecnología, como también puede establecer su peso determinando las relaciones, como aquella red constante de comunicación e interacción entre los elementos (conflictos persona/persona en el entorno virtual).

Poder determinar los elementos que componen los conflictos tecnológicos nos debería llevar, por ejemplo, a conocer el nivel de tecnología disponible, el de acceso y conocimiento o posibilidades de utilización de ella. De esta manera también buscaremos indagar sobre la relación entre la persona/s y el factor tecnológico, ya sea persona/persona en el entorno virtual, o persona/s en su interacción con la tecnología. Así podremos, por lo tanto fijar los límites entre los componentes del conflicto tecnológico, de aquellos que forman parte de otros tipos de conflictos (conflictos de intereses, de datos, valores, etc).

La importancia de determinar la existencia de esta nueva categoría de conflicto que se propone resulta teleológica, en orden a poder encontrar la incidencia de estas cuestiones al tiempo de la elaboración de un mapa del conflicto, en vista a su resolución.

3.2.- MAPA DEL CONFLICTO

Para terminar, nos mencionaremos algunos conceptos referidos al llamado ‘mapa del conflicto’. Un desarrollo teórico-práctico muy importante en la tarea a realizarse cuando se está aplicando determinados MARCs⁴². Se puede suponer que en el proceso de formación del conflicto intervienen gran cantidad de elementos diferentes, que se combinan de muy diversas maneras, con la potencialidad de producir un enorme abanico de resultados. Para guiarnos en tal espectro, puede ser de utilidad la construcción de un mapa, una especie de guía de las vías conceptuales implícitas en la discrepancia.

Su desarrollo podemos encontrarlo en Wehr (1979) cuando elabora este instrumento como una herramienta útil y eficaz para entender de mejor manera los motivos, alcances y la sistemática del fenómeno. Expresa este autor, con muy buen criterio, que el aumento de la población y los avances tecnológicos (en la época, fundamentalmente armamentistas) hacen cada vez más necesario poder disminuir los peligros que generan los conflictos. Es así como, afín con otros autores, intenta encontrar detrás de las metas de las partes en conflicto, que algunos llaman posiciones, aquello que realmente las lleva a ‘estar’ en la disputa. Asimismo, busca encontrar las causas del fenómeno (que reduce a metas incompatibles entre los actores, hostilidad y mala comunicación) y transformar aquella acción destructiva en una acción racional conflictiva. En otras palabras, es natural que el conflicto se presente, lo que se pretende es transformar aquel conflicto destructivo en un conflicto constructivo, aquel donde predomine la razón y la hostilidad sea mínima.

Más allá de sus análisis, en los cuales no nos detendremos, explica que para ser un buen pacificador, es necesario ser un buen ‘mapeador’ del conflicto. Para trabajar convenientemente, es necesario este mapa, el cual debe detallar por qué existe, identificar los obstáculos que se oponen al arreglo, e indicar los procedimientos destinados a encauzar o resolver la disputa. Preguntarse ¿Qué pasa aquí? es el primer paso, construir un ‘cuadro’ que permita entender lo que está pasando, quién está involucrado y por qué. Este mapa podrá llevarnos a delimitar el contexto y las fronteras del conflicto, quiénes son los actores y cuáles son sus metas.

La elaboración de este instrumento habrá de realizarse contemplando distintos aspectos –jurídicos, económicos, sociales, entre otros-, basándose en preguntas y re-preguntas que irán surgiendo de acuerdo a los resultados que se obtengan de interrogantes anteriores. Debe tenerse en cuenta siempre a cada parte como un sub sistema en sí mismo, pudiendo construir así un esquema que nos permita orientarnos en la complejidad del sistema conflictivo. Así se buscará indagar en la causas, la mecánica de la conexión, hasta dónde llega el conflicto, encontrar y extender en el contexto del

conflicto, dentro de aquellos en los que está incluido, con qué otros sub-sistemas se conecta, y demás. Éstos son sólo algunos de la innumerable cantidad de interrogantes e información que resultan necesarias para la elaboración de un diagnóstico y algunas perspectivas de acción.

Por ello, si miramos el conflicto como un sistema en sí mismo, necesitamos detenernos en las acciones de las partes. Desde ellas podremos encontrar de qué manera y cuáles son las acciones (input) y cuáles son las reacciones (output) de cada uno de los subsistemas (personas, empresas, estado). Podremos buscar lo que el conflicto provoca en el entorno, conociendo los factores que ingresan al conflicto (recurso tecnológicos, innovación, intereses que se crean en torno a él, que lo alimentan, etc.), así como también observando lo que se genera por él, y cómo esas salidas habrán de servir como input de otros sub-sistemas con los que se relaciona, expresándolo así como un sistema complejo que tiende a complejizar su entorno.

Por otro lado, al vernos dentro del conflicto (ya sea como parte conflictiva o como elemento que busca ayudar a su resolución), estamos en mejor condición de ver y actuar sobre los demás elementos, a los cuales debemos reconocer. Podemos evaluar los niveles de razonabilidad y/u hostilidad que existen en los demás componentes -dado que es muy poco probable que lleguen a evaluarse correctamente aquellos niveles en sí mismos-. Objetivamente se podrá analizar la manera de pensar, los determinismos culturales, valores, intereses, comportamientos, las responsabilidades (en una familia, una empresa, un estado).

Este diagrama del conflicto, en un contexto en desarrollo como el de la SI, posee otros importantes beneficios, tales como la prevención, poder encontrar cuáles son los puntos críticos del sistema, inhibir el desarrollo de elementos conflictivos, identificarlos y trabajar sobre ellos.

4- CONCLUSION

Cuando iniciamos este trabajo nos referimos a la creciente popularización de los ODR, que viene acompañada de la también creciente, aunque en pasos mucho menores, de algunos MARCs, hechos que sin duda forman parte de los cambios que se van provocando en la sociedad y que brindan un panorama alentador. Advertimos, asimismo que esos cambios impulsados por las TICs han tenido uno de sus mayores efectos en las relaciones humanas. Las posibilidades de crear lazos de amistad, sociales, comerciales, administrativos, etc. entre personas, empresas, gobiernos que sólo se vinculan a través de la red es una fantástica realidad hacia la que se está encaminando la humanidad.

Naturalmente puede pensarse, entonces, en la multiplicidad de conflictos en torno a la complejidad de las relaciones así establecidas. Algunos de ellos podrán ser de simple resolución, tan sólo con abandonar un juego en red, 'desadmitir' o 'eliminar' del MSN (evitación). Otros exigirán resoluciones mucho más complejas, pues en ellos pueden resultar involucrados aspectos de indudable trascendencia desde el punto de vista jurídico, económico y social. En ellos resultarán involucrados intereses y necesidades que giran en torno al contexto en el que circulan las partes.

Una realidad con características tan novedosas y complejas como las que presenta la Sociedad de la Información, nos impone la necesidad de valorar, desde diversas perspectivas el papel jugado por las TICs en los conflictos que emergen a partir de las relaciones de sus componentes.

Las posibilidades de interconexión y relación, en el sentido más amplio que la tecnología hoy permite -y lo permitirá-, más que nunca, vincular personas, grupos, organizaciones, estados en un sentido absolutamente transversal. Pero no sólo a través de las TICs, sino que las mismas TICs, en muchas ocasiones dejan de resultar un medio, siendo necesario entonces incorporarlas como un elemento con autonomía propia suficiente como para generar sus propias capacidades de respuestas, acción/reacción.

Con todo esto, analizar y entender de qué manera se establecen y mantienen las relaciones. Observar cómo se da el proceso de comunicación entre los factores, cómo intervienen las nuevas circunstancias que giran en torno a la información y el conocimiento, cómo se adapta ello a las circunstancias socio-culturales y políticas de los componentes; cuáles resultan los factores que alimentan ese choque de poder, así como las respuestas que el conflicto devuelve. No debe descuidarse la atención, en consecuencia, del entorno ni las extensiones a las que pueden trasladarse

las consecuencias disfuncionales del conflicto, ya sea en el mercado, el estado o la sociedad. No puede perderse de vista, en una sociedad tan fuertemente transformada por la tecnología, aquella complejidad propia del ser humano. Es necesario reconocer los factores que giran en torno al área interna, externa y el propio aparato cognoscitivo de las personas, buscando entender la orientación de sus comportamientos, pero fundamentalmente, desde la perspectiva de la búsqueda de las soluciones, realizar las intervenciones y participaciones apropiadas para lograr tal fin.

A la hora de proponer instrumentos para la resolución de conflictos, debe cuidarse de encontrar, entre los disponibles, el sistema o método que, según sus propias características sea el adecuado a las características propias del conflicto que se pretende abordar. Se impone tener presente que podría resultar riesgoso establecer estos métodos únicamente a partir de las particularidades de las partes, pues ello podría llevar a la imposición de sistemas que marquen un desequilibrio de poder. Y sabido es que lograr un acuerdo en términos que no satisfagan los intereses de todas las partes involucradas, no marca definitivamente el fin del conflicto, más aún puede profundizarlo.

Bibliografía:

ALONSO, J. Comunicar en Internet: El papel interactivo de los sujetos en los nuevos medios. Opcion. [online]. dic. 2005, vol.21, no.48 [citado 04 Febrero 2009], p.57-78. Disponible en http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1012-15872005000300003&lng=es&nrm=iso

BARUCH BUSH, R. A. y FOLGER, J. P. "La Promesa de la Mediación" Ed. Granica, 1993.

BOETTKE, P.J. y PRYCHITKO, D.L. "Boulding y la escuela austriaca: un ensayo sobre su contribución a la teoría económica subjetivista" en: Martínez Coll, J.c. Coordinador: Kenneth E. Boulding. In Memoriam (I)

BOULDING, K.E.: "Paz estable entre las naciones: Un proceso de aprendizaje". en Martínez Coll, J.c. Coordinador: Kenneth E. Boulding. In Memoriam (I). Disponible en <http://externos.uma.es/cuadernos/pdfs/pdf255.pdf>

CARAM, M.E., EILBAUM, D. T. y RISOLIA, M. "Mediación – Diseño de una Práctica". Ed Historica Libre, 2007.

DIEZ, F.y TAPIA, G. "Mediación. Herramientas para Trabajar en Mediación". Ed. Paidós. Bs.As., 1999.

ENTELMAN, Remo F. (2002) Teoría de conflictos. Hacia un nuevo paradigma. Barcelona, Gedisa <http://kino.iteso.mx/~gerardpv/tesis/con-Entelman.html>

FEMANIA, N. "Resolución de disputas en y por Internet", disponible en http://www.mediate.com/articles/disputas_en_y_por_internet.cfm

FISAS, V. "Abordar el Conflicto: la negociación y la mediación" Publicado en Revista Futuros No 10. 2005 Vol. III. Disponible en http://www.revistafuturos.info/raw_text/raw_futuro10/abordar_conflicto.doc

FISHER, R., URY, W. Y PATTON, B. "Si... ¡de acuerdo! Cómo negociar sin ceder". Grupo

Editorial Norma. Barcelona, Bogotá, Buenos Aires, Caracas, Guatemala, México, Miami, Paraná, Quito, San José, San Salvador, Santiago de Chile. Primera edición 1985. Primera reimpresión en Argentina. 2002.

FOLBERG, J. y TAYLOR, A., “Mediación. Resolución de conflictos sin litigio”. Limusa. Noriega Editores. 1997. México

GIRARD, Kathryn y KOCH, Susan J. Resolución de los Conflictos en las Escuelas. P. 45. Editorial Gránica. Edición 1997. Disponible en <http://www.cejamericas.org/doc/documentos/per-teoria-conflicto.pdf>

MARTINEZ COLL, J.C. Coordinador: Kenneth E. Boulding. In Memoriam (I). Disponible en: <http://externos.uma.es/cuadernos/pdfs/pdf255.pdf>

MELANO G, M.A. “Y Por Que Resolucion Alternativa De Conflictos... Ahora? Corrientes Del Pensamiento Contemporaneo que nutren el desarrollo de mecanismos de Justicia Participativa”. Disponible en: http://www.inter-mediacion.com/Resol_altern-conflic.htm

MONTESINOS GARCIA, A. “Arbitraje y Nuevas Tecnologías” Ed. Thomson-Civitas, Navarra, 2007.

MOORE, C. “El Proceso de Mediación. Métodos prácticos para la resolución de Conflictos”. Traducción Anibal Leal. Ed. Granica S.A., 1995.

OLIVERA N., PROTO, A., 2009, Information Society: The Problem of Law in Terms of the ‘Legal Complexity’ Notion, Proceedings IADIS International Conference e Society 2009. OLIVERA N. Actuación mercantil de las PYMES en el MERCOSUR. En: Revista del Derecho Comercial y de las Obligaciones, Año 29, N° 169 a 174, págs. 465-553, Depalma, Buenos Aires, 1996. OLIVERA, N. “En busca de la Lex Retialis” Disponible en <http://www.alfa-redi.org/rdi-articulo.shtml?x=10130>

ROBBINS, Stephen P., Comportamiento Organizacional, Conceptos, Controversias y Aplicaciones, Cap. XIII, Edit. Prentice Hall, Sexta Edición, 1994.

ROSS D., 2005, Economic Theory and Cognitive Science, The MIT Press; Ward L. M., 2001, Dynamical Cognitive Science. The MIT Press

SUAREZ, M. “Mediación. Conducción de disputas, comunicación y técnicas”. Ed. Paidós. Buenos Aires, Barcelona, México. 4ta. Reimpresión, 2004

URY. W., BRETT, J. y GOLDBERG, S. “Cómo resolver disputas – Diseño de sistemas para reducir costos del conflicto”. Ed. Rubinza – Culzoni. 1995. y URY, W. “Supere el NO. Cómo negociar con personas que adoptan posiciones obstinadas”. Norma, Desima Reimpresión 1998.

WEHR, P. “El manejo del conflicto para construir una sociedad pacífica”. Extracto del artículo del autor, traducido al español por Leopoldo Artilles, en Proyecto “Del Conflicto Potencial a la Cooperación Potencial”. http://www.unesco.org/phi/pccp/Publicaciones/LibroLectura/capitulo-2/2-1_weher.pdf

¹ Dentro de las características que podemos mencionar propias de la red, en referencia a la solución de conflictos podemos nombrar 1) la ausencia de un poder jurisdiccional supranacional con la reconocida autoridad suficiente para ponerle fin a un conflicto de implicancias jurídicas; 2) la vinculación entre diferentes tradiciones legales y diversas ramas del derecho; 3) la aceleración de las comunicaciones llevando a una fuerte incidencia en la red de factores de la globalización y vinculados al comercio global; 4) la fortaleza que ha adquirido el principio de autonomía de la voluntad entre las partes, imperante en relaciones sociales, del mercado e institucionales.

Para ampliar: Olivera, N.L. “En Busca de la LEX RETIALIS” <http://www.alfa-redi.org/rdi-articulo.shtml?x=10130>

² Dentro de los atributos que las TICs agregan a los sistemas de resolución de conflictos -en este caso online- es importante destacar la rapidez, la confidencialidad y el bajo costo, entre otros. Estos resultan cuestiones sumamente atrayentes para la participación en el comercio y políticas online. Es claro que la rapidez en las transacciones demandan respuestas igualmente rápidas, al igual que el bajo costo es ideal para la inclusión de alguno de estos sistemas dentro de las características del comercio electrónico, sobre todo lo que ha dado lugar a un gran aumento de transacciones de bajo monto.

Resulta conveniente señalar que los criterios estructurales de los MARCs en general se rigen por la neutralidad, la confidencialidad y la imparcialidad, basados en la autodeterminación de las partes. La neutralidad y la imparcialidad buscan preservarse al ofrecer el procedimiento a ambas partes (abriéndose un inmenso interrogante en los casos que las posibilidades de elección se limitan, por ejemplo contratos de adhesión). Respecto de la confidencialidad debe destacarse que la mayoría de los procesos online (mediaciones y arbitrajes) resultan documentados a través de la inclusión de una tercera parte, que actúa a solicitud de la primera que invita a la contraparte a responder, registrándose la presencia o ausencia de la contraparte en el proceso dentro de límites de tiempo fijos. Se inicia entonces un proceso y las partes establecen los parámetros dentro de los cuales la solución se encuentra disponible. Estos parámetros son dados por la oferta comercial del sistema específico. Otro aspecto relacionado con la confidencialidad es la posibilidad de generar archivos sistemáticos de recolección de datos, lo que abre un amplio campo de investigación.

Mención aparte merece el desarrollo de nuevas formas totalmente automatizadas y que prescinden de la intervención de un ser humano. Estos sistemas son diseñados generalmente bajo reglas que establecen parámetros para las decisiones, del tipo “Si” (sucede determinada condición), entonces “se da tal resultado”.

Para ampliar: Femenia, N. “Resolución de disputas en y por Internet”
http://www.mediate.com/articles/disputas_en_y_por_internet.cfm

³ En la bibliografía especializada también se los conoce como Alternative Dispute Resolution o por su sigla inglesa como popularmente se conoce ADR o RAD en español. En esta oportunidad nos referiremos como MARCs, porque consideramos que incluye mejor la cuestión del método, como un proceso o secuencia lógica de pasos para la obtención de un fin. De todas maneras sólo se trata de una simple distinción lingüística, puesto que en lo sustancial adquieren el mismo significado.

⁴ http://buscon.rae.es/draeI/SrvltConsulta?TIPO_BUS=3&LEMA=conflicto

⁵ Ejemplo de lo enunciado puede encontrarse en: Gabriela Melano, M.A. “Y Por Que Resolucion Alternativa De Conflictos... Ahora? Corrientes Del Pensamiento Contemporaneo que nutren el desarrollo de mecanismos de Justicia Participativa”. Disponible en: http://www.inter-mediacion.com/Resol_altern-conflic.htm

⁶ Folberg, J. y Taylor, A., “Mediación. Resolución de conflictos sin litigio”. Limusa. Noriega Editores. 1997. México.

⁷ Citado por Marinés Suares: “Mediación. Conducción de Disputas, comunicación y técnicas”, Ed. Paidós. Bs. As., Barcelona, Mexico. 4ta. Reimpresión, 2004. pág. 70.

⁸ Exposición de Motivos de la ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos de España.

⁹ Nos referimos a las percepciones de las personas que ocupan lugares capaces de tomar decisiones dentro de las organizaciones: gobernantes o funcionarios en los casos de los Estados, cargos jerárquicamente superiores, en las empresas, o simplemente líderes con capacidad suficiente para tomar decisiones dentro de un grupo organizado

¹⁰ Siguiendo las corrientes del Harvard Negotiation Project, en este ámbito interno del sujeto se involucran los intereses y las necesidades. Diez y Tapia, incorporan además, aquel conglomerado de creencias y valores que tienen las personas, conceptualizándolo como convicciones.

- ¹¹ Es interesante destacar la definición encontrada en Nakagawa, cuando entiende a la cultura como aquella parte de las interacciones y experiencias humanas que determina como uno se siente, actúa y piensa. Es a través de la propia cultura como uno sienta pautas para distinguir el bien del mal, la belleza y la verdad y para hacer juicios sobre uno mismo así como de los demás. Las cosas e ideas que uno valora y aprecia, como uno aprende, cree, reacciona, etc., todas están inmersas y son impactadas por la propia cultura. Es la cultura la que determina el sentido mismo de la visión que tiene el individuo de la realidad. Nakagawa, M. A. "A Closer Look at Culture". P. 6. Citado por GIRARD, Kathryn y KOCH, Susan J. Resolución de los Conflictos en las Escuelas. P. 45. Editorial Gránica. Edición 1997 www.cejamericas.org/doc/documentos/per-teoria-conflicto.pdf
- ¹² Cuando se habla del área externa, se refieren a las personas, objetos, símbolos, que giran en torno a una de las partes, cómo afectan y condicionan el conflicto. Estas personas pueden tener influencia ya sea potencializando el conflicto, por ejemplo mediante opiniones, pero también condicionándolo, podría ser el caso cuando existe una relación jurídica que lleva a un comportamiento determinado, v.g. funcionario público.
- No podemos olvidar, principalmente a raíz de las posibilidades de interconexión, la inmensa vinculación intercultural, todo lo cual merece mayores y amplios campos de investigación. Pero resulta necesario destacar los valores, los símbolos de poder, prestigio, y demás, que se mezclan y entrecruzan en el enfrentamiento entre partes que pertenecen a culturas diferentes.
- ¹³ "La razón comprende todos los juegos lógicos que los humanos somos capaces de hacer..." Diez, G. y Tapia, F. Ob. cit. pág. 81.
- ¹⁴ Hemos tenido oportunidad de enunciar algunos avances de tales ideas, explicando el proceso interno que llevan a los individuos a una situación de conflicto o disputa, marcando las formas de abordarlo por algunos MARCs, y algunas las diferencias, ventajas e inconvenientes que se presentan con el sistema judicial. Lezcano J. M. y Olivera N., Anotaciones sobre el Conflicto en la Sociedad de la Información y los métodos para su Resolución. XII Jornadas de Investigadores y Becarios, Instituto de Investigaciones "Carlos Santiago Nino", Facultad de Derecho, UNMdP, julio de 2008, Actas "Avances de Investigación en Derecho y Ciencias Sociales", Slavin L. P. (Director), ISBN: 978-987-1314-57-, pp.330-346.
- ¹⁵ Citado y explicado por Folberg, J. Y Taylor, A., ob. Cit. Cap. II
- ¹⁶ Ury, W., Brett, Jeanne y Goldberg, S. "Como Resolver Disputas. Diseño de sistemas para reducir los costos del conflicto". Edición al cuidado de las Dras. Elena I. Highton, Gladys S. Alvarez y Graciela Tapia. Ediciones Rubinzal – Culzoni. Fundación Libra.
- ¹⁷ Wehr, P. "El manejo del conflicto para construir una sociedad pacífica". Extracto del artículo del autor, traducido al español por Leopoldo Artiles, en Proyecto "Del Conflicto Potencial a la Cooperación Potencial". www.unesco.org/uy/phi/pccp/Publicaciones/LibroLectura/capitulo-2/2-1_weher.pdf
- ¹⁸ Folberg, J. y Taylor, A., Ob. Cit. , pág. 42.
- ¹⁹ Citado por Folberg y Taylor, ob. Cit. Pág. 38.
- ²⁰ ROBBINS, Stephen P., Comportamiento Organizacional, Conceptos, Controversias y Aplicaciones, Cap. XIII, P. 461. Edit. Prentice Hall, Sexta Edición, 1994.
- ²¹ Citado por Folberg y Taylor, ob. Cit. Pág. 38.
- ²² Tesis: Teoría General de sistemas a las ciencias de la complejidad. www.tdr.cesca.es/TESIS_UB/AVAILABLE/TDX-0116102-114349//INTROD.pdf
- ²³ Suares, Marinés. "Mediación. Conducción de Disputas, Comunicación y Técnicas". Ed. Paidós, 1ar. Ed., 1996, 4ta. Reimpresión, 2004. págs. 71/72
- ²⁴ Desde todas las corrientes de mediación (Harvard, Transformativa o Circular-Narrativa) el acento puesto en la comunicación es primordial. De todas maneras varían en la forma, valor y método de trabajo que cada una utiliza con respecto a ella.
Para ampliar: Suares, Marinés, ob. Cit. Págs. 58 y ss.
- ²⁵ No debemos olvidar que la agilidad e incremento del consumo por Internet ha multiplicado las transacciones comerciales que en su individualidad poseen escaso monto, con una necesaria agilidad dentro de los derechos de usuarios y consumidores.

- ²⁶ Ross D., 2005, *Economic Theory and Cognitive Science*, The MIT Press; Ward L. M., 2001, *Dynamical Cognitive Science*. The MIT Press
- ²⁷ Olivera N., Proto A., 2009, *Information Society: The Problem of Law in Terms of the 'Legal Complexity' Notion*, Proceedings IADIS International Conference e Society 2009.
- ²⁸ Una revisión de las investigaciones, sugiere que las dificultades en la semántica, el intercambio insuficiente de información y el ruido en el canal de comunicación son barreras para la comunicación y antecedentes de condiciones potenciales para el conflicto. Específicamente, la evidencia demuestra que las dificultades en la semántica surgen como resultado de diferencias en el entendimiento, la recepción selectiva y la información inadecuada sobre los demás. Robbins, S. ob. Cit. Pág. 461 y ss.
- ²⁹ Conf. Diez y Tapia, ob. citada, pag. 82 siguiendo a Goleman, Daniel: "La inteligencia emocional", Buenos Aires, Javier Vergara Editor, 1996 y también "Psicología del autoengaño", Buenos Aires, Atlántida, 1997.-
- ³⁰ OLIVERA N. Actuación mercantil de las PYMES en el MERCOSUR. En: *Revista del Derecho Comercial y de las Obligaciones*, Año 29, N° 169 a 174, págs. 465-553, Depalma, Buenos Aires, 1996.
- ³¹ Citado por Folberg y Taylor, ob. Cit. Pág. 38
- ³² Moore, explicando las posibilidades de participación del mediador en el conflicto realiza esa clasificación donde los conflictos latentes son las tensiones básicas que no se han desarrollado por completo y no se han convertido en un conflicto muy polarizado; los emergentes, haciendo referencia a disputas donde se identifican a las partes y estas reconocen que hay una discrepancia y la mayoría de los problemas son evidentes, pero no se ha procedido a desarrollar ninguna técnica de negociación; y los conflictos manifiestos donde las partes se comprometen en una disputa dinámica y pueden haber comenzado a negociar. Moore, "El Proceso de Mediación. Métodos prácticos para la resolución de Conflictos". Traducción Anibal Leal. Ed. Granica S.A., 1995, págs. 47 y ss.
- ³³ Dice Suares que en todo conflicto hay al menos dos partes, y por lo tanto un doble juego de intereses: el interés por uno mismo y el interés por el otro. Estos intereses son interdependientes, y pueden ser a su vez clasificados como bajo o alto: cooperación donde hay alto interés por uno y por el otro; de acomodación: un bajo interés por uno y un alto interés por el otro; competición: alto interés por uno y bajo por el interés del otro; evitación: donde hay bajo interés en los dos. Suares, M. ob. Cit. Pág. 81.
Esta clasificación también es utilizada por Moore explicando las estrategias y enfoques en relación al conflicto, incorporando en la categoría del compromiso, cuando las partes renuncian a una porción de sus metas para obtener otras. Moore, Ch. Ob. Cit. Págs. 123 y ss.
Humildemente también hemos utilizado estas categorías, no como clasificaciones de conflictos, sino como las posibilidades que se le pueden presentar internamente a la parte (intensiones) en la construcción del conflicto. Lezcano-Olivera "Anotaciones sobre el Conflicto en la Sociedad de la Información y los métodos para su Resolución. XII Jornadas de Investigadores y Becarios" Instituto de Investigaciones "Carlos Santiago Nino"
- ³⁴ Morton Deutsch (1973), citado por Folberg y Taylor (ob. cit. Pág. 41), habla del conflicto manifiesto, cuando es abierto o explícito, mientras que el conflicto oculto es implícito, oculto o negado. Dice que con frecuencia, el conflicto manifiesto abarca componentes simbólicos del conflicto oculto pero se percibe como "más seguro".
- ³⁵ Suares, M. Ob. Cit. Pág. 81.
- ³⁶ Robbins, S. Ob. Cit. Págs. 461 y ss.
- ³⁷ Deutsch estableció categorías para los resultados constructivos y destructivos del conflicto: pérdida mutua (pérdida/pérdida), ganancia para uno y pérdida para el otro (pérdida/triunfo); ganancia mutua (triunfo/triunfo). Walton y Mackersie (1965) agregaron otros dos resultados: punto muerto y compromiso. Folberg y Taylor, ob. Cit. Pág. 42.
- ³⁸ Moore, Christopher "El Proceso de Mediación. Métodos prácticos para la resolución de Conflictos". Traducción Anibal Leal. Ed. Granica S.A., 1995, pag. 62.
- ³⁹ Sobre la diferencias entre interese y posiciones puede ampliarse en Fisher, R. Ury, W y Patton. "Si, de acuerdo..." Ob. Cit. Págs. 47 y ss.
- ⁴⁰ Comunicación sincrónica resulta aquella que ofrece la comunicación a tiempo real, v.g. chat, comúnmente reconocida como online. Mientras que la comunicación asincrónica es aquella que no requiere la participación

simultanea entre las partes, por ejemplo un foro.

⁴¹ Sobre legitimación puede consultarse Díez, F. y Tapia, G., ob. cit. Cap. VI.

⁴² La mayor utilidad del mapa del conflicto puede encontrarse en aquellos métodos de autocomposición entre las partes involucradas, aún con la asistencia de un mediador o facilitador. Su utilidad disminuye, aunque puede resultar práctica en el análisis, en los métodos heterocompositivos, como por ejemplo el arbitraje.