

**AUTOCOMPOSICIÓN: NUEVAS TECNOLOGÍAS Y ACTIVIDAD
ADMINISTRATIVA POS PANDEMIA**

**AUTOCOMPOSITION: NEW TECHNOLOGIES AND POST PANDEMIC
ADMINISTRATIVE ACTIVITY**

*María Cristina Di Pietro**

Resumen: Como consecuencia de la pandemia Covid-19, la cuarentena impuesta y extendida impulsó la carrera tecnológica que vino a reemplazar la presencialidad, la directa comunicación humana, por la virtualidad cuyos protocolos fueron generados y continúan a su vez gestionados por oficinas administrativas encargadas de estandarizar los procesos jurídico-judiciales. Estos suplentes intermediarios produjeron impactos en la autocomposición, en especial en los procesos de mediación y de negociación, cuyas variables y efectos ineficientes en los principios mismos de estos métodos, ameritan señalarse.

Abstract: As a consequence of the Covid-19 pandemic, the imposed and extended quarantine drove the technological race that came to replace the presence, direct human communication, by virtuality whose protocols were generated and continue to be managed by administrative offices in charge of standardizing the legal-judicial processes. These intermediary substitutes produced impacts on self-composition, especially in the mediation and negotiation processes, whose variables and inefficient effects on the very principles of these methods are worth noting.

Palabras clave: Autocomposición. Mediación. Comunicación. Tecnología. Algoracria - Algorabía¹- algoritmo.

Keywords: Autocomposition. Mediation. Communication. Technology. Algoracria - Algorabía - Algorithm.

INTRODUCCIÓN

En pleno desarrollo de nuestro Programa “*Estrategias procesales para la solución efectiva de los conflictos jurídicos civiles y comerciales*” que contiene 3 proyectos², radicado en el Centro de Investigaciones Jurídicas y Sociales -CIJS-, nos sorprende la transversalidad de la pandemia Covid-19, la cuarentena impuesta y extendida. Si bien resulta prematuro ponderar tal irrupción como desvío consolidado que alterare

Artículo recibido el 5/9/2021 – aprobado para su publicación el 30/10/2021.

* Doctora en Derecho y Cs. Sociales. UNC. Coordinadora de Extensión Centro de Investigaciones Jurídicas y Sociales –CIJS- Facultad de Derecho. UNC. Profesora Adjunta Teoría del Conflicto y de la Decisión. Métodos de Solución de Conflictos. Facultad de Derecho. UNC. Profesora Titular Solución de Conflictos. Facultad de Derecho y Cs. Sociales UCC. Mail: mediario@hotmail.com

¹ Algoracria: algoritmos incorporados en la toma de decisiones, neologismo incorporado por FERREIRA RUBIO, Delia. Véase nota 7. Algorabía: neologismo creado para este artículo. Véase nota 57.

² El Programa radicado en el CIJS-Conicet, Facultad de Derecho UNC, Resolución CIJS N° 04/2020, consta de los siguientes proyectos, a desarrollarse desde 2020 a 2023: 1. Mediación jurídica-judicial en el ámbito civil y comercial. Interdependencia de los procesos auto y heterocompositivos. 2. Métodos heterocompositivos para la solución de conflictos jurídicos judicializados civiles y comerciales. 3. Oralidad e inmediatez en los procesos civiles y comerciales en la justicia provincial de la Ciudad de Córdoba. Etapa preliminar. Mediación y juicio.

sustancialmente la propuesta originaria, presentamos aquí reseña de las observaciones, inquietudes, conclusiones parciales obtenidas hasta ese momento, como también la variable producida en los procesos de autocomposición como la mediación y la negociación, desde que tal episodio desató la carrera tecnológica reemplazando a la presencialidad por la virtualidad a partir de marzo de 2020³. Hasta mayo aproximadamente las manifestaciones fueron de estupor, desorientación y búsqueda de parámetros, parálisis de actividades, reprogramación, confección de protocolos – sinnúmero de instructivos-, aprendizaje de nuevo lenguaje y herramientas, etc. Reemplazo de la vida y costumbres que teníamos...

Señalando el impacto de la suplenia arrolladora de la tecnología⁴, solo gestionada por oficinas administrativas. Es decir este trabajo abordará dos momentos: I. Puntos de partida ya conocidos; II. Revisión de lo ya conocido; previo Planteo del tema e Introducción; finalizando con las Conclusiones (en dos partes). De suerte tal que su lectura permite atajos.

Planteo del tema

Era imprevisible el Covid 19 y si bien cuando ingresó a nuestro país ya conocíamos de los derrumbes modales y miles de muertes en otros continentes, nada hacía suponer que ello nos impactaría tan fuertemente en nuestro propio ser, conducta y actitudes frente a los conflictos. Tampoco estábamos preparados para la irrupción de las nuevas tecnologías como modo comunicacional frente al ASPO (DNU 297/20-3-20 aislamiento obligatorio y sus consiguientes).

En cuestiones de Derecho en su relación con la tecnología observamos planteados dos núcleos desde la inteligencia artificial –IA-⁵, machine learning⁶, o reglas de algoritmos⁷ incorporadas en la toma de decisiones.

Uno de ellos atraviesa la forma, el procedimiento, las herramientas para efectivizar, para hacer más eficiente un proceso de acceso a la justicia. El otro es de fondo, referido a la

³ El 20 de marzo se decreta el aislamiento obligatorio (DNU PEN 297/20 Aislamiento Preventivo Obligatorio –ASPO-)

⁴ La Tecnología definida como el conjunto de conocimientos y técnicas que, aplicados de forma lógica y ordenada, permiten al ser humano modificar su entorno material o virtual para satisfacer sus necesidades, esto es, un proceso combinado de pensamiento y acción con la finalidad de crear soluciones útiles. <http://www.unl.edu.ar>

⁵ Tomaremos conceptualmente a la IA como sistemas o máquinas que imitan la inteligencia humana para realizar tareas con la habilidad de presentar las mismas capacidades de los seres humanos, como el razonamiento, el aprendizaje, la creatividad y la capacidad de planear. Incluso programadas para llevar a cabo determinadas tareas de forma automática sin la necesidad de que los seres humanos supervisen su trabajo.

⁶ El machine learning o aprendizaje automático es la rama de la inteligencia artificial **que** dota a las máquinas de la habilidad de “aprender” a partir del análisis de datos con el fin de identificar patrones y apoyar en la toma de decisiones con la mínima intervención humana; personas y máquinas trabajan de la mano. <https://www.ibm.com/ar-es/analytics/machine-learning> <https://www.cognodata.com/blog/machine-learning-ejemplos-diarios-17-8-21>

⁷ FERREIRA RUBIO, Delia - Presidente de International Transparency- Su disertación "Algorocracia: cuando los algoritmos deciden. Diversos dilemas éticos frente a la inteligencia artificial y las decisiones tomadas por algoritmos". En la Fundación Instituto David Hume. 3 de Junio 2021. La autora denomina *algorocracia* a la utilización de inteligencia artificial - machine learning, algoritmos incorporados en la toma de decisiones.

realización de justicia y está condicionado por las formas. Le corresponde la producción de justicia que no es otra cosa, dentro de la estructura jurídica clásica, que la materialización del Derecho (concepción inclusiva de justicia participativa y restaurativa en la autocomposición que se desarrolla mayoritariamente en el campo jurídico de derechos permitidos vs. derechos permitidos⁸).

Esas dos vías nucleares atravesadas por la tecnología están compuestas por tres ejes, cuya profundización iremos incorporando progresivamente en las investigaciones en curso para determinar la influencia de la IA en:

- El acceso a la justicia y el derecho de las formas procesales y procedimentales
- El acceso a la justicia y el derecho de fondo
- El avance sustituyente y simbiótico de la IA en el acceso de fondo y forma a la justicia, que es acaparado por las oficinas judiciales de gestión administrativa⁹.

Para describir el impacto operado en los métodos integrativos que nos ocupan, es necesario volver sobre cuestiones clásicas e intrínsecas de los mismos, abordados hasta 2020¹⁰.

⁸ Véase concepto de derecho permitido vs. permitido en ENTELMAN, Remo F. *Teoría de Conflicto*. Ed. Gedisa, 1º Ed., 2002.

⁹ La influencia y variable más notoria se operó en el Centro Judicial de Mediación de la Ciudad de Córdoba, ámbito en el que el proceso de mediación fue prácticamente desplazado por un procedimiento ajeno a la ley de mediación 10.543

¹⁰ Entre otros estudios y publicaciones referidas al tema: “Estragos vs. orden jurídico: consenso superador para la protección de los derechos.” Artículo en Libro Obra Colectiva *El Derecho Argentino frente a la pandemia y post-pandemia Covid 19*. Tomo III. Colección de Estudios Críticos de la Facultad de Derecho de la Universidad Nacional de Córdoba. 1a ed.- Córdoba. Universidad Nacional de Córdoba, 2020. Pág. 397. ISBN 978-950-33-1596-5. Presentado en Facultad de Derecho 17-12-20. Ed. Facultad de Derecho UNC. “Decisión en los métodos de autocomposición: racionalidad o satisfacción?” Anuario XIX. Sección II. Ed. Conicet-UNC-CIJS. ISSN: 1667-6122. Córdoba. 2020. ISSN: 1667-6122. “La Estrategia Probatoria: La prueba en mediación –proceso autocompositivo- y en juicio –proceso herocompositivo-“. Anuario XVIII. Sección II. Ed. Conicet-UNC- CIJS. ISSN: 1667-6122. Córdoba. 2020. P. 263. Indexado en Catálogo y Directorio en el “Sistema Regional de Información en línea para Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal (Latindex)”. “El proceso judicial y el proceso de mediación jurídica y judicial.” Revista Digital del Departamento de Estudios Básicos. N° 9. Feb. 2020. ISSN 2618 3447. derecho.unc.edu.ar/revista-basicos/ p. 117. “Impacto del Covid-19 en el Derecho. Sistema de autocomposición y prueba. Mediación, conciliación y arbitraje tras la pandemia.” En Tomo II. Mediación, Conciliación y Arbitraje tras la pandemia. Biblioteca de Medios Alternativos de Solución de Conflictos. Lex. Ed. Olejnik. 1ª Edición. 2020. España. “Conflicto, Comunicación y Derecho. Complejidad, positivismo y lenguaje. El conflicto jurídico-judicial y nuevas formas jurídicas.” Ed. IJ Editores. N° 1 Junio 2020 <https://ar.ijeditores.com/index.php?option=publicacion&idpublicacion=425>

Algunos eventos en los que sostuvimos nuestra postura: CUEMYC. Unión Europea. Vº Congreso Internacional “Mediación, gestión de conflictos en pandemia Covid-19”. Ponencia publicada. Disertación: “Impacto del Covid-19 en el Derecho: Virtualidad, mediación y nueva praxis del Abogado.” 22-11-20. <https://drive.google.com/file/d/1nFsmr-6OrRrmt5kh-1QIrf432vsjakjr/view?usp=sharing>

UNIVERSITÁ DI CAGLIARI. Con ponencias publicadas - Mediatori Mediterranei- Convegno Internazionale online sulle RIFORME della GIUSTIZIA post Covid-19. Cagliari, 30 settembre-2 ottobre 2020. Conferencia internacional en línea sobre REFORMAS DE JUSTICIA posteriores al Covid-19. Cagliari, 30 de septiembre-2 de octubre de 2020. Disertación publicada: “Impacto del Covid-19 en el Derecho. Sistema de autocomposición y prueba” PERCORSI MEDITERRANEI DI MEDIAZIONE PER LA PACE Convegno internazionale a distanza Le tutele stragiudiziali dei diritti e pandemia Covid 19: soluzioni emergenziali o riforme strutturali? 24.4.20202 sulla piattaforma google meet

Conflicto, comunicación y lenguaje, son constitutivos del Derecho. Constituyen la base del proceso judicial-adversarial como asimismo resultan pilares de los métodos autocompositivos.

El abogado trabaja con el conflicto y a través de la comunicación, aunque el manejo del concepto adecuado de conflicto y su mapeo, no siempre son habituales. Siendo frecuente no reparar en el estilo recomendable y en herramientas de la comunicación idóneas para lograr el más bajo nivel de controversia. El lenguaje de parte y contraparte, muy pocas veces es enfocado hacia una mejor estrategia de verdadera ganancia.

Por ende, consideramos aspectos de determinante influencia en la resolución de conflictos a la comunicación estratégica, al uso del lenguaje y a la definición del conflicto con miras a su superación. Agregando a partir de la carrera del tecno conocimiento, el impacto de la virtualidad, de los canales de comunicación a través de la tecnología que atravesaron el diálogo para el consenso, la negociación, mediación, conciliación.

Siendo las formas el continente que viabiliza el acceso del justiciable a pedir por sus derechos, compete plantear también la posible distorsión en la cadena de decisión que puede provocar la alteración de esos derechos, por ej. en los chatsbots¹¹, los llamados contratos inteligentes¹² -smart contract-, en los blockchain¹³ que los encriptan, respecto

(<https://meet.google.com/qir-necs-uvp>) e presentato una relazione dal titolo “Protección Extrajudicial de Derechos Durante Covid-19: Soluciones de Emergencia o Reformas Estructurales?” 24.4.2020

https://www.unica.it/unica/page/it/le_tutele_stragiudiziali_dei_diritti_durante_la_pandemia_covid_soluzioni_emergistici_o_riforme_strutturali?con2Itrutturali?coni (<https://www.mediatorimediterranei.com/vidео-convegno-internazionale-a-distanza-del-24-04-2020/>)

JORNADAS INTERUNIVERSITARIAS UNC-UCC. “Mediación extrajudicial en tiempos de pandemia – entre lo esperado y lo logrado” Coorganizadas por las Facultades de Derecho de las Universidades: Nacional de Córdoba, Católica de Córdoba-Argentina y di Cagliari –Italia. Córdoba, 10/12/2020.

XX y XXI Jornadas sobre Experiencias en Investigación.- CIJS. UNC. Octubre-2019 y Noviembre 2020.

¹¹ Son aplicaciones informáticas basadas en la inteligencia artificial que permiten simular la conversación con una persona, dándole respuestas automatizadas a sus dudas o preguntas. Se define a un chatbot como un asistente que se comunica con los usuarios a través de mensajes de texto o de voz, por ej. Siri. En muchas otras ocasiones, toma forma convirtiéndose en un compañero virtual que se integra en sitios web o aplicaciones. Un chatbot (bot) inteligente es un software de Inteligencia Artificial (AI) diseñado para aprender de los comportamientos en las conversaciones humanas. Las principales funcionalidades del chatbot se relacionan con *el tiempo de resolución de problemas*. <https://www.inboundcycle.com › chatbot>

¹² Un contrato no es más que un acuerdo entre dos o más partes, un entorno donde se define lo que se puede hacer, cómo se puede hacer, qué pasa si algo no se hace. En cambio un contrato inteligente es capaz de ejecutarse y hacerse cumplir por sí mismo, de manera autónoma y automática, sin intermediarios ni mediadores. Es en realidad un programa informático que se autoejecuta operando en la etapa de ejecución de un contrato. De este modo, las soluciones de blockchain, incluidos los contratos inteligentes, alivian la necesidad de intermediarios y, combinados con la digitalización de documentos, optimizan una amplia gama de procesos operativos, y reducen el tiempo y esfuerzo que requiere el manejo de un gran volumen de datos. Véase RODRÍGUEZ ACQUARONE - Pilar María / “Contrato digital, Contratos inteligentes, Documentos digitales, Informática jurídica, Instrumento sinformáticos y digitales, Modernización, Nuevas tecnologías” Revista: 935 (ene - mar 2019) / Fecha de publicación: Rama: Contratos, Derecho del consumidor, Derecho Informático y Nuevas Tecnologías, Notarial / Fecha de publicación: 08/11/2019 <http://www.revista-notariado.org.ar/2019/11/contratos-inteligentes/> Últ. Consulta 17-8-21

¹³ Los interesados en el tema dicen que el blockchain es ideal para almacenar contratos inteligentes debido a la seguridad e inmutabilidad de la tecnología. Los datos en los Smart Contracts están

a la autonomía de la libertad, consentimiento informado, restricciones en la aceptación u ocultamiento de datos, clausura del arrepentimiento, etc. que pueden conducir a grave desbaratamiento de derechos. Como también corresponde advertir acerca del desvío de la ley cuando las gestiones administrativas solo enfocan un núcleo, el de las formas y dentro de él solo el aspecto de la modernización tecnológica con el fin loable de agilizar procesos, a veces dilatarlos, pero a costa de desvirtuar no solo el espíritu, sino la clara letra de la ley.

Quienes somos consumidores y dependientes de la tecnología¹⁴, que nos aporta confort, conocimiento ilimitado, multiplicación, expansión favorable de tiempo, pretendemos reflexionar también, hasta qué punto seremos uno, la máquina y nosotros. (Éste texto aportará por tanto solo un prefacio)

I. PUNTOS DE PARTIDA YA CONOCIDOS. DEFINIDO ESCENARIO DE TENSIONES

Presentado hasta marzo 2020 desde estos temas clave: Conflicto. Comunicación y Lenguaje. Positivismo, complejidad y métodos de auto composición.

I. 1.- Conflictos derivados de las comunicaciones

Las diferencias que escalan hasta el conflicto llevan ínsitas -generalmente- causales de distorsión en la comunicación intersubjetiva. Ya en el origen o en el trayecto de la relación. Agrupamos en ejemplos:

a) Malentendidos, desinformación, problemas semánticos; gestos y actitudes (lenguaje corporal); supuestos; engaños; mensajes poco claros, transmitidos a través de terceros, con interferencias (teléfono, whatsapp, Facebook)

b) El significado que se da a las palabras no siempre es el mismo en los diferentes grupos humanos, culturas, países.

c) Las redacciones poco claras, dificultan la captación del mensaje¹⁵.

I. 2.- La comunicación como puente de cambio

Desde el adecuado manejo de la comunicación verbal, escrita, gestual, se construyen todos los procesos de solución de conflictos. A través de ella se producen, mantienen y alimentan las relaciones; se afianzan la legitimación personal y procesal constitutivas de la mediación, cuanto de otros procesos¹⁶.

encriptados, lo que hace que sea imposible perder la información (que no siempre se sabe quién almacena y cruza)

¹⁴ La Tecnología se define como el conjunto de conocimientos y técnicas que, aplicados de forma lógica y ordenada, permiten al ser humano modificar su entorno material o virtual para satisfacer sus necesidades, esto es, un proceso combinado de pensamiento y acción con la finalidad de crear soluciones útiles.

¹⁵ Veamos la siguiente frase: ...“el antecedente de la sanción es el opuesto contrario del “deber”; y el “deber” del deudor de la prestación, es aquella conducta a la que tiene “derecho” el acreedor; es decir su “meta legítima”.

¹⁶ Véase WASTZLAWICK, Paul, BAVELAS, Janet B. y JACKSON, Don. *Teoría de la Comunicación Humana*. Ed. Herder. Barcelona. 1997.

El modelo de negociación de Harvard, finca su suerte en la comunicación efectiva¹⁷ y, en el modelo casi opuesto -distributiva/transaccional/de regateo-, de la comunicación también depende el resultado¹⁸.

Sin el dominio preciso y estratégico de técnicas y herramientas comunicacionales -escucha, lenguaje, interrogación, discursivas, etc.- no es posible atravesar la confrontación; centrarse en el problema para no olvidar los verdaderos intereses; provocar la apertura del diálogo operativo, no serían posibles cayendo todo proyecto de vincular a las partes en una negociación productiva (basada en lograr sus intereses al menor costo posible).

Reconducir la comunicación implica reconvertir la jerarquía de ciertas creencias tanto como la aclaración, información y transformación de los supuestos y prejuicios que subyacen en los involucrados: Nadie producirá un cambio en su postura conflictiva sin entender por qué hacerlo -separar los intereses de las posiciones jurídicas-. Reconocer que el problema no es el otro -separar persona/problema-, requiere una tarea específica: lograr la atención de las partes y su compromiso de participación directa. Incorporar el problema como la sustancia compartida que accidentalmente los enfrenta¹⁹.

Tiene más importancia advertir cómo recepta el interlocutor lo que decimos, que cómo y qué decimos: Al elegir el contenido del mensaje, tener en cuenta el significado que podrá otorgar quien lo recibe en función de su condición de vida, contexto socio-cultural, capacidad de expresión y comprensión de textos, sensibilidad y susceptibilidad, etc.²⁰ Cuando el diálogo es operativo, las partes repiensen sus diferendos sin abandonar la búsqueda de la *máxima* de cada uno²¹. Si continuaran focalizando al otro como problema, (persona-problema inseparables²²), harían imposible la negociación, la mediación o conciliación, siendo el juicio para ganar o perder, el único juego posible, por cuanto cosa y adversario se mimetizan utilizándose el objeto como nexo para llegar

¹⁷Por ejemplo, dos de los cuatro pasos y dos de los tres principios a cargo de los abogados de parte, que conforma una de las etapas clave de la mediación -que es una negociación asistida- y de la conciliación: *Pasos: 1. Separe la persona del problema; y, 2. los intereses de las posiciones. Principios: 1. Revise la comunicación y, 2. la relación con el otro durante todo el proceso.*

¹⁸Los escasos movimientos de concesión, ofertas y contraofertas, -incluso en los pasillos de Tribunales- dependen del manejo comunicacional idóneo, que no puede quedar bajo mandato de la emoción.

¹⁹ Respecto de conflictos accidentales o ínsitos véase ENTELMAN, Remo F. Ob. Cit.

²⁰ Di Pietro, María Cristina. “Juegos Complejos: El sistema Lenguaje, Conflicto, Regla y Derecho”. Revista Digital del Departamento de Estudios Básicos, Facultad de Derecho y Ciencias Sociales. UNC. Córdoba. “Juegos complejos: el sistema lenguaje, conflicto, regla y derecho”. La Ley. Doctrina. Buenos Aires. 11/11/16. Online AR/DOC/3294/2016

²¹ Para la Teoría de Juegos, máxima, implica la mejor y más alta posibilidad de ganancia o de menor pérdida, dentro del escenario en el que los sujetos están participando, o sea la más alta posibilidad personal de ganancia en el juego, sin pretender, o sin que sea necesario reparar en la pérdida del otro. La presentamos como una teoría matemática de decisión aplicable a las ciencias sociales y útil para las aproximaciones intersubjetivas de solución de conflicto. Véase Di Pietro, María Cristina. Decisión en los métodos de autocomposición: ¿racionalidad o satisfacción? Anuario XIX. Sección II. Ed. Conicet-UNC-CIJS. ISSN: 1667-6122. Córdoba. 2020. ISSN: 1667-6122

²² En Teoría del Conflicto llamamos a esta situación “actoral”, refiriéndonos a aquellas en que los actores o alguno de ellos hace girar toda la cuestión en función de sus sentimientos, sin merituar objetivamente estrategia alguna; haciendo recaer todo el peso del conflicto en la persona de su oponente, ya por amistad o por hostilidad -*dimensión actoral*-. En oposición, la *dimensión objetal* centra su objetivo en la cosa o tema que se quiere obtener. Véase ENTELMAN, Remo, Ob. Cit. Pág. 189 y sig. y Di Pietro M. Cristina. La Superación del Conflicto, ob. cit.

a la persona que se pretende vencer²³. En esta composición los sujetos usan la comunicación, el lenguaje hacia el tironeo de la “suma cero”, incluso hasta el ataque personal, con grado emocional de desplazamiento de la *dimensión objetal* -centrada en el interés- enfocando a la persona oponente.

I.3.- Complejidad, positivismo y lenguaje²⁴

La complejidad surge palmaria cuando coexisten dificultades empíricas y lógicas. La cultura local como la de cada quien, coexisten en un mundo sin fronteras desdibujadas por la sociedad de la información. Se generalizan costumbres y conflictos; sin embargo, las normas aparecen distintas en cada región de un mismo territorio. Resulta un desafío alinear interpretaciones, significancias a los significados del Derecho, para que las normas se cumplan.

Cada uno tiene su propio sistema de creencias, de expresión y de lenguaje, pudiendo otorgar distintos significados, interpretaciones, a expresiones y/o a palabras –incluso- de un mismo idioma. El uso de la lengua es multiforme al existir en cada praxis variedad de *géneros discursivos*²⁵ que se acrecientan en la medida de su desarrollo. Existen múltiples, diversos y heterogéneos géneros discursivos –orales y escritos-²⁶, y los géneros primarios se transforman al ser absorbidos por los más complejos, perdiendo su relación con la realidad de la que partieron –con los enunciados reales-, para convertirse sólo en parte del texto. Por ejemplo, de un escrito o verbal relato jurídico, conservando su importancia al sólo efecto de los textos que los atraparon, participando de la realidad sólo a través de la totalidad del texto complejo. Se convierte en un suceso científico o jurídico...ya no de la vida diaria del protagonista/sujeto jurídico.

El Derecho no ignora que por gracia de las interpretaciones y traslados se transforman, pierden sentido originario²⁷ los diálogos cotidianos, los hechos narrados conforme expresiones comunes y desde la percepción individual, al incorporarse a textos complejos como los judiciales.

Para desarmar el desacuerdo y acercarse a la verdad -la búsqueda por las partes en discordia-, nada como escuchar y descifrar el discurso de cada interlocutor. Nada como encontrar el significado de lo que dijeron y de lo que quisieron decir. (Por aquello que

²³Piénsese en: divorcio con separación de bienes y cuidado de los menores; empresas familiares con hijos que guardan las diferencias que sintieron de parte de sus padres; o en las que herederos traen mandatos verbales del de cujus...

²⁴ DI PIETRO, María Cristina. Juegos complejos: el sistema lenguaje, conflicto, regla y derecho. LA LEY 11/11/2016. Cita Online: AR/DOC/3294/2016

²⁵ Se denomina géneros discursivos a los tipos relativamente estables de enunciados que se elaboran con el uso de la lengua.

²⁶ Incluyendo breves réplicas de un diálogo cotidiano, una carta, una orden militar, un decreto, declaraciones públicas –sociales, políticas-; múltiples manifestaciones científicas y géneros literarios – desde frases a voluminosas novelas-. Las dos últimas –científica y literaria- surgen en condiciones de comunicación cultural más compleja -en especial la manifestación escrita-. También el discurso a través de símbolos gestuales, tal como el que usan los líderes músicos con sus seguidores. Es un lenguaje de ellos. Entendido desde el símbolo, el gesto representativo y el sentimiento.

²⁷ Lo narrado a un abogado es ajustado por éste de consuno a la normativa que cree, puede prosperar. Documentos aportados son leídos de acuerdo al criterio, vivencia de cada uno; respuestas de testigos son representadas mentalmente, no sólo según lo dicho, sino en la gráfica socio-cultural de cada quien - también del juez- Di Pietro, María Cristina. Juegos complejos: el sistema lenguaje, conflicto, regla y derecho. LA LEY 11/11/2016. Cita Online: AR/DOC/3294/2016.

en el conflicto las partes pueden *creer* que tienen diferencias o contraposiciones, donde no las hay).

En las formas resolutivas –más en los métodos autocompositivos- el foco no es el significado individual y general de una palabra u oración -que surgen del diccionario-. Interesa más interrogarse respecto de la existencia o creencia de la existencia de diferendos: ¿Qué significado tiene, para una o todas las partes, una expresión que pretende decir alguna cosa?, ¿qué expresiones tienen el mismo significado para ellas que otras expresiones y por qué?, ¿qué intentó decir *esa* persona con lo que dijo?²⁸ Los terceros que intervienen en la solución de diferendos –jueces, mediadores, árbitros- se plantean aquellos interrogantes en el afán de lograr justicia o al menos equidad entre los sujetos justiciables, que siendo sus semejantes, sin embargo, en innumerables cuestiones no lo son.

El lenguaje y su relación con la verdad son determinantes, por su uso e interrelación en la vida diaria, y porque el lenguaje *forma*²⁹ el desarrollo humano, desde la infancia y continúa hasta la muerte. El conocimiento, que es poder en sí mismo, se entrelaza con el lenguaje; cómo el lenguaje es usado y es aprendido -y aprehendido-³⁰. Cada sujeto incorpora “significado” a las palabras *formando* una visión del universo dentro de él. Entonces, el conocimiento de la lengua, y la habilidad de usarla son variables totalmente distintas. Y por aquello que, conforme Paul Watzlawick, es imposible no comunicarse³¹, es de vital importancia puntualizar el conocimiento tácito que tiene el hablante de su propia lengua, que le permite cifrar y descifrar enunciados, mensajes y supuestos: el uso concreto que él hace de su competencia (ya que con ella advertirá o no, la regla jurídica adecuada³²). Aproximarse al lenguaje de los participantes, produce sinergia hacia la definición correcta y encuadre del problema y la aproximación a su resolución³³.

²⁸ Ya lo dijo WATZLAWICK, Paul: la comunicación depende de la puntuación...(3°Axioma). WATZLAWICK, Paul, BAVELAS, Janet Beavin y JACKSON, Don D. *Teoría de la Comunicación Humana*, Ed. Herder, Barcelona, 1997, pág. 29. Creemos que en cada secuencia de la vida, cada persona pone el punto en el lugar y momento que cree que corresponde o, simplemente hace lo que puede para puntuar; y puede lo que sabe; y sabe desde sus percepciones que no son otra cosa que composiciones de su experiencia. Y cada uno tiene la suya... De allí las diferencias de percepción, de concebir la justicia.

²⁹ La forma es una posibilidad de adueñarse de la materia. Consideramos que el lenguaje es la forma de apoderamiento por excelencia.

³⁰ ¿Cuánto influye el lenguaje en el conocimiento del mundo y como actúa en él?, ¿se puede de algún modo razonar, sin el uso del lenguaje? ¿pueden reconocerse normas, sino no es a través del lenguaje?

³¹ 1° axioma de la comunicación. WATZLAWICK, Paul, BAVELAS, Janet Beavin y JACKSON, Don D. *Ob. Cit.*, pág. 24.

³² Por ej. descifrar y alinear un diálogo que transmite negaciones y contradicciones/confusiones y verificar si los hablantes se refieren a lo mismo, es el inicio de un proceso de verdadera comunicación: Abogado A: No tenemos suficientes elementos médicos que permitan realizar oferta de resarcimiento... no hay elementos suficientes que permitan determinar el grado de incapacidad de la Sra. X. Abogado B: La Sra. X entregó los antecedentes médicos a los expertos el día de realización de la pericia... Mediador a A: a qué elementos médicos se refiere? A: Informes médicos... Mediador: Qué informes médicos necesita? A: Informes Neurológicos. Mediador a B: Qué tipo de antecedentes médicos entregó la Sra. X? B. Informes Traumatológicos...

³³ La comprensión cultural, el contexto promueve la articulación del lenguaje en función a la interpretación local; permiten entender efectivamente a la persona en sus convencimientos, costumbres actuales y valores. Un ejemplo: Después de varias citaciones por *cédula*, se logró la presencia de un requerido. Mediadores: Díganos Sr. H, dentro de la confidencialidad, cuál fue el motivo por el que no se presentaba? H: Es que... mi mamá recibió un papel que decía *cédula*, y yo ya no tengo... traje DNI... por

Mario Augusto Morello, advirtió acontecimientos de Derecho que denominó “olas”. Y cómo el *acceso a la justicia*, esos cambios en la concepción de las formas jurídicas (que él marcaba, deben estar al servicio del Derecho de fondo), fue girando hacia rumbos más participativos,³⁴ a través de otros métodos inclusivos de solución de conflictos y de la transversalidad interdisciplinaria, ante la necesidad de incorporar información y técnico conocimiento. (Primer eje planteado: formas jurídicas)

El Derecho como mecanismo dinámico...”necesita apoyarse en "construcciones" de la "realidad" en las que podemos acordar y nos comportemos teniéndolas como realidad”³⁵. Desde la línea que adoptamos dentro de la Teoría del Conflicto³⁶, éste, es una especie de relación social en la que las partes tienen o *creen* tener objetivos diferentes o contrapuestos.

El conflicto jurídico³⁷ es un tipo de conflicto que atrae consecuencias, efectos de naturaleza jurídica implicados en el intercambio, en el enfrentamiento de conductas, hechos, actos, entre sujetos que tienen o *creen* tener enfoques normativos diferentes u opuestos, de intereses jurídicos incompatibles –o en la *creencia* de que existen-. Sin perjuicio de haber nacido de relaciones sociales de cooperación, mutaron en litigiosos³⁸ ubicándose en el contexto estatal-jurisdiccional-, coercitivo, y susceptible de tratamiento en el proceso judicial³⁹, que sin embargo conforme a normas de Derecho (Vg. ley nacional 26.589; leyes 8848 y 10543, Prov. de Córdoba entre otras) pueden ser intervenidos por otros terceros sin potestad que dirigen un proceso de autocomposición: conciliadores y mediadores judiciales (aquellos que intervienen con incumbencia en el ámbito de los tribunales), incluso en trabajo combinado que viabilice la búsqueda de solución -métodos mixtos Conciliación-Mediación y Mediación-Conciliación. (Primer eje planteado: formas jurídicas)

si sirve. Y lo peor! Hablaba de un *auto*... y mi *auto* es lo único que yo tengo para trabajar... (Se refería a la frase en *autos* caratulados...)

³⁴ El juez abandona su lugar expectante para acompañar el proceso; insta a las partes, moviliza las etapas procesales y requiere el auxilio técnico necesario. Ello incluye promover la autocomposición del litigio: el llamado a conciliar o la remisión a la instancia de mediación. Véase MORELLO, Mario Augusto. “Un nuevo modelo de justicia”, LL. T. 1986 –C- Secc. Doctrina, pág. 800 y ss.

³⁵ CIURO CALDANI, Miguel Ángel. Ob. Cit., Ciuro Caldani, Miguel Ángel. Perspectivas trialistas para la construcción de los casos (La complejidad de los casos)”, Sup. Act 10/06/2004, 10/06/2004, 1 - La Ley 2004-D, 1181, boletín del 22.02.2008.pág. 2.

³⁶ ENTELMAN, Remo F. *Teoría de Conflicto*,. Ed. Gedisa, 1º Ed., 2002, pág. 49 y ss. Véase también Martínez Paz, Fernando. *La política educacional en una sociedad democrática*, Ediciones Mateo García, Córdoba, 1989, 1a. reimp., 1996, págs. 25 y ss. Adhiere a la concepción de Coser: el conflicto como factor de integración, de experiencia y de superación. Págs. 29 a 31.

³⁷ Di Pietro, María Cristina. Juegos complejos: el sistema lenguaje, conflicto, regla y derecho. LA LEY 11/11/2016. Cita Online: AR/DOC/3294/2016 Conflicto, comunicación y Derecho. El conflicto jurídico-judicial. Complejidad, positivismo y lenguaje. Ponencias Seleccionadas en Libro del XXIX Congreso Nacional de Derecho Procesal: “El conflicto jurídico y sus soluciones en el siglo XXI”, pág. 325 y ss. Argentina. (También en www. XXIX Congreso Nacional de Derecho Procesal). Septiembre 2017. Revista Electrónica Departamento de Estudios Básicos. Facultad de Derecho UNC.: Transformaciones Jurídicas, Justicia Y Equidad: Calidad Y Eficacia en la Protección Extrajudicial de los Derechos. Opciones para mejorar la Justicia desde el enfoque Autocompositivo. Diciembre 2018.

³⁸ Véase el concepto litigioso de Freund: El conflicto se transforma en guerra, en litis, cuando pudiendo optarse por otros medios y proponer mecanismos menos costosos de solución, no lo hace. Ello significaría además de hacer a su defensa, traer beneficios al conjunto social. FREUND, J. *Sociología del conflicto*. Ministerio de Defensa, Ediciones Ejército, Madrid. 1992.

³⁹ Sobre el tema conflicto y Derecho Procesal, véase Falcón, Enrique M. Ob. cit. pág. 16 y ss.

Ciuro Caldani, abona la complejidad infinita de la relación sociedad-derecho, como fondo de la cuestión jurídica: ... “personas ‘diversas’, al menos en situaciones distintas, los autores de las normas y los encargados de su funcionamiento tienen relaciones que nunca ‘son’ simples⁴⁰. Las emociones se suman a la significación lingüística y a la valoración personal y cultural,⁴¹ haciendo a la complejidad axiológica: “en la diversidad de los valores a los que puede referirse el derecho; la multiplicidad de los caminos para pensar la justicia (clases de justicia); los conflictos respecto de los caminos de construcción de lo justo; (proceso para lograr el más justo que es posible desde una perspectiva particular, cuando no es viable el reparto justo); ...Las posibilidades de distintos contenidos a asignar a la justicia... *a nuestro parecer superables mediante consensos*, es quizás la mayor manifestación de complejidad y dificultad del derecho”⁴². (Segundo eje planteado: cuestiones de fondo).

I. 4.- Dentro de los intercambios intersubjetivos influyen la tecnología y las redes sociales.

El proceso comunicacional se encuentra influido, intervenido, por las nuevas tecnologías⁴³, especialmente a través de las redes sociales, que contribuyen a acercar virtualmente a los sujetos y al mismo tiempo alejarlos de cierta realidad. Este fenómeno -en algunos extremos fáustico- hace que de cierta forma se modifique el tiempo y el espacio. Se manejen metalenguaje y metamensajes. Ponen a disposición de los sujetos mayor consumo, mayor información (de toda índole); generan igualdad y desigualdad al unísono, uso de lenguajes gestuales-emocionales⁴⁴; los usuarios ofenden o se consideran ofendidos según imágenes y frases que publican en Facebook y los incorporan luego como prueba al juicio. Las personas pueden vivir realidades virtuales; se ausentan de la suya, de su espacio físico actual. Sin embargo, pese de las admoniciones de Bauman⁴⁵, la tecnología expande la comunicación humana. Constituye recursos al servicio de la rápida información y localización de personas. Genera consensos en masa. Posibilita el diálogo a distancia aumentando el campo de solución de diferendos.

Un desafío: mejorar su rendimiento útil, ético y confiable para la gestión de conflictos⁴⁶.

⁴⁰ CIURO CALDANI, Miguel Ángel. Perspectivas trialistas para la construcción de los casos (La complejidad de los casos)”, Sup. Act 10/06/2004, 10/06/2004, 1 - La Ley 2004-D, 1181, boletín del 22.02.2008. pág. 6 – c) pto.22.

⁴¹ Di Pietro, María Cristina. Juegos complejos: el sistema lenguaje, conflicto, regla y derecho. LA LEY 11/11/2016. Cita Online: AR/DOC/3294/2016

⁴² CIURO CALDANI, Miguel Ángel. Ob. Cit.

⁴³ GOUVERT, Juan Fernando “El uso de la tecnología y la gestión de la comunicación en la mediación actual”. <https://www.camercedes.org.ar/el-uso-de-la-tecnologia-y-la-gestion-de-la-comunicacion-en-la-mediacion-actual/>

⁴⁴ sujetos que interactúan permanentemente y los que no usan tecnología; compraventas online y emoticones; limitan la expresión a los caracteres permitidos

⁴⁵ BAUMAN, Zigmunt. “Modernidad Líquida”. Fondo de Cultura Económica, México, 2002.

⁴⁶ Todos los párrafos anteriores Pto. I son resumen de trabajos presentados en congresos, jornadas y reflejados en publicaciones tales como, Jornadas de Investigación CIJS, 2019 y 2020; Interuniversitarias de Mediación 2018, 2019 y 2020. Congreso Nacional de Derecho Procesal- Santiago del Estero 2018: “El conflicto jurídico y sus soluciones en el siglo XXI”, Argentina. (en www. XXIX Congreso Nacional de Derecho Procesal). Septiembre 2017. XXX Congreso Nacional de Derecho Procesal, San Juan, 2019.

Al momento de la aparición del Covid-19, estábamos en este definido escenario de tensiones que comenzaba a estudiarse en profundidad y a comprenderse en medio de la resistencia a los procesos autocompositivos.

II. 1. REVISIÓN DE AQUELLOS CLÁSICOS PUNTOS DE PARTIDA (DESESTABILIZACIÓN EN EL ESCENARIO DE TENSIONES CONOCIDAS)

La paralización de la justicia formal revirtió el escenario que derivó en el refugio de la mediación, ante la necesidad del abogado de exponer la defensa de los derechos de su cliente, protegiéndolos en un espacio legalmente aceptado. Se trasladaron las pretensiones jurídicas a la mediación en el ámbito privado, por autorización del Ministerio de Justicia de la Prov. de Córdoba (Resoluciones 02 - 22/4/20 y 03/20)

Fue entonces que a mediados de 2020 las gestiones administrativas de los tribunales encontraron en la tecnología el remedio a la parálisis y condicionamientos devenidos (Acuerdos 1625/mayo 2020 y 1643/20).

El triunfo de la autocomposición? Sólo una oportunidad? Ceder campo a la tecnología que pretende resoluciones jurídicas automatizadas? Son algunos interrogantes que atraviesan el devenir de estos procesos.

II. 2. Qué proceso de autoresolución integrativa debiera continuar y cómo... (Observación del desvío)

Veamos la situación del primer eje: el acceso a la justicia y el Derecho de las formas procesales en la autocomposición. Marcaremos aquí los cambios y observaciones con sus ventajas y desventajas.

La adaptación tan necesaria como rápida provocó el reemplazo del cara a cara presencial por el acercamiento virtual. Dando comienzo ello a la imparable tecnologización del proceso de mediación y su habitante, la negociación.

Definidos éstos como procesos de comunicación, ritualizan instancias de entendimiento estando uno frente al otro asumiendo el desafío de ser con el otro un resultado: que comienza con el mínimo y quizá único acuerdo que implica el primer convenio: decir, escuchar, responder, que construyen el pacto básico de aceptación de comprenderse desde el lenguaje aunque se rechace el contenido escuchado o no se lo comparta, porque con ello comienza el debate.

De qué manera se afronta hoy este intercambio comunicacional tecnologizado⁴⁷? Mediado por la tecnología antes que por los procesos de autocomposición, a su vez atravesados y dependientes de ésta.

Qué lugar ocupa la comunicación de y entre los protagonistas, en tanto no manejen herramientas tecnológicas o las mismas sean insuficientes para participar escuchando y hablando sin alteraciones? Es que, durante el proceso de *interrelación* virtual, pueden producirse ruidos ambientales, interrupciones en línea, irrupciones que alteren el canal

⁴⁷Tecnologizar: Se entiende como la acción de pasar procesos y procedimientos a medios digitales o tecnológicos. Hipertecnologización: consumo tecnológico voraz en las sociedades, consecuencia de una presencia más y más grande de la tecnología en el día a día. <https://brainly.lat> > ... > Universidad

comunicacional⁴⁸, evitando que las partes puedan escuchar palabras o frases completas, distorsionándose la idea y sentido de los dichos: de lo que se quiere decir... de lo que se dice... Alteración del *inter* como camino de llegada al otro (*interrelación*), opacado además con sentimientos de frustración comunicativa que se entremezclan con las barreras comunicacionales⁴⁹. Se altera el *iter*⁵⁰ comunicacional, es decir ese proceso de realización de la comunicación, tanto interna como externa propia del comportamiento humano.

Avanzando en el impacto del cambio, si se suma la posibilidad de reemplazar la imagen simultánea por una placa-foto, rectángulo negro con nombre diferente al interlocutor o solo imagen rectangular vacía, se producen varias consecuencias, entre ellas: se instala la percepción de estar hablado consigo mismo, o con un placebo comunicacional, imagen de un momento preparado para la ocasión zoom o elegida para esos eventos. En el caso de solo rectángulo negro con frase Iphone X, Moto 3, Galaxy 4, etc. la escena es terminal, patética, casi alienante. Esas cuasi imágenes de relleno con o sin la fotografía del co-hablante, pintan una unidimensión lineal y estática que creíamos se había superado. Por tanto viene bien aquel dicho que describe la sensación: el sentir que se *habla a la pared*. Nos referimos a la ausencia de un supuesto otro recipiendario del relato que se transmite, transformándose la tarea del hablante en solitaria, en algunos casos al solo efecto de cumplir mecánicamente un procedimiento desmembrado del verdadero proceso de acercamiento *humanitas*⁵¹; perdiéndose la justificación de los procesos de diálogo, de convergencia, tanto para la auto como para la heterocomposición. Cuya esencia es la palabra.

Nos encontramos con tres variables muy condicionantes para estos procesos participativos que se transforman en enemigos en tanto pueden afectar a sus principios fundantes.

1.- Desde el principio de la comunicación el tratamiento al unísono, en una misma escena de abordaje del tema/problema, de los siguientes fenómenos entre sujetos que confrontan a la par de:

- manejar los sentimientos de fastidio, desagrado por la pérdida de simultaneidad;
- la no escucha, la distorsión onírica, el desbaratamiento del hilo conductor de la comunicación, los cortes en la línea;
- la consiguiente comunicación ambigua, por tanto la desconfianza;
- el intento incierto y acuciante de partes y tercero neutral, de recuperar ese canal desaparecido por agotamiento del tiempo o por el corte en la línea.

2.- Desde el principio de la confidencialidad:

⁴⁸ Es que pueden haber verdaderos ruidos, por inestabilidad de wifi, falta o escasa conectividad, micrófonos disfuncionales, que den por tierra el abordaje al distorsionarse el entrecruce.

⁴⁹ Estar a la defensiva, escucha parcial ante la respuesta rápida, ofuscación por el problema, etc.

⁵⁰ Pese a la diferencia de campos de estudio, nos permitimos tomar el término *iter* del derecho penal, por considerarlo adecuado para posibilitarnos describir qué está pasando con la comunicación mediada por recursos tecno.

⁵¹ Cualidad que distingue al hombre civilizado de los salvajes o los animales: civilización, cultura. Humanidad, empatía, bondad, amabilidad *humanitas* - Wikcionario, el diccionario libre. <https://es.wiktionary.org/wiki/humanitas>

- La amenaza que también produce desconfianza e incertidumbre, ante el juego de cámaras y micrófonos abiertos-cerrados, la falta de visualización de terceros que no ingresan en el recuadro de la imagen virtual o ese recuadro emite solo una voz sin imagen, salas virtuales que pueden replicar audio, etc.

Esta alteración en el mecanismo comunicacional y en la estructura de confianza puede conducir a la frustración y por ende al desgano, apatía para comunicarse y relacionarse con otros, sobre todo si van a plantearse problemas.

El cúmulo de sentimientos contrarios a un proceso encausado de tal manera devela que el aporte y estabilidad del canal comunicacional –wifi, internet⁵², línea telefónica- no depende en este contexto de los comunicantes sino de un tercero –no neutral- que detenta el poder de su administración y distribución; poder para facilitar, alterar, bloquear, impedir esa comunicación.

La división, este sismo, puede generar manipulación; sirve para reinar! Típica situación que clasifica la teoría de conflicto como actores-terceros interesados: *tertius gaudens, divide et impera*.

El cara a cara presencial o virtual, sin distorsiones comunicativas externas ajenas a los comunicantes, continúa siendo el elemento sustancial. Por tan básico, la legislación generó un capítulo aparte para casos de procesos a distancia, vg. en Córdoba Ley 10543. Es además, una herramienta de sostén del proceso al proporcionar seguridad jurídica desde los componentes de identidad y firma ológrafa o su sustituto virtual a través de la simultaneidad del print de pantalla.

En el ámbito de la autocomposición no se ha hecho explícito aun el impacto de esta ausencia, la disfuncionalidad de los canales comunicacionales, y sobre todo, el tener que deshacerse de pilares fundantes, readecuarlos, volver a pensarlos.

Pero, si el proceso de autocomposición debe continuar... es necesario analizar cómo; indagar la nueva situación en la praxis teniendo en cuenta las respuestas del usuario de esos procesos para no perder oportunidad de continuar mostrando e incorporando al ciudadano en las formas de develar su conflicto sin requerirle estructuras pesadas ni condicionantes de su decisión. Tendremos que volver sobre nuestros pasos y verificar la fuga comunicacional (que se suma a convivir con protocolos formales, desajustados a veces, y a las ruidosas críticas a estos métodos). Cómo creemos, cómo estamos viviendo y observando el intento de reversión de estos hasta ayer, postulados comunicacionales y rectores en los métodos autocompositivos.

3.- Desde el postulado de la agilización y economía procesal de la mediación:

- Entorpecimientos procedimentales originados en escenarios judiciales. A punto tal de transformarse el ámbito voluntario de mediación en un juzgado más, llegando a confundirse la función y rol del mediador con la de los empleados, funcionarios del Poder Judicial, o con la tarea del abogado a quien se le requiere actos como

⁵² En realidad, WiFi e Internet son dos cosas diferentes. Están relacionadas, pero no son lo mismo. ¿En qué se diferencian? Internet es el lenguaje y WiFi es la señal que envía este lenguaje a su computadora portátil, de escritorio, teléfono inteligente y televisión. Esto es plantearlo en términos muy simples, así que la siguiente es una analogía que brinda un poco más perspectiva. Internet es la información (el lenguaje). WiFi es una tecnología de red inalámbrica que envía estos datos a través de conexiones de Internet (la ruta) por el aire a redes de área amplia, computadoras, teléfonos inteligentes, artefactos inalámbricos para que se comuniquen sin cable. ¿Son Internet y WiFi lo mismo? Suddenlink <https://espanol.suddenlink.com> › Internet › WiFi6 - Consulta 5-8-21

representante de parte⁵³. Vg. obsérvense estas frases estandar provenientes de tramitaciones vía Extranet del Centro Judicial de Mediación -Tribunales de Córdoba-: **“Emplácese por el plazo de...a los mediadores... A lo solicitado por el Dr...., previo a proveer, emplácese... Debiendo el mediador, en su caso, acompañar toda la documental que acredite... Atento constancias de autos, hágase saber a los mediadores intervinientes que, en caso de corresponder, deberán fijar nuevo día y hora de audiencia a fin de proseguir con las presentes actuaciones según su estado, audiencia a la que también deberá comparecer el Sr. Perito.... (Letra en negrita me pertenece).** Además de los graves errores conceptuales que desvirtúan a este instituto de convergencia, el lenguaje atribuido es típico de la heterocomposición y no tiene cabida en procesos de búsqueda de mínimo consenso. Los procesos de avenimiento tienen lenguaje propio, el que aún no ha sido incorporado al sistema que guardan las máquinas.

II. 3. Mientras el proceso intenta continuar... «Cosas veredes Sancho... que farán hablar las piedras».⁵⁴

Volvemos ahora al segundo y tercer eje de nuestro planteo. Al segundo para integrar junto a la concepción misma de justicia, el acceso en tanto la afectación de los derechos de fondo. Al tercer eje como transversal, porque al complejo engranaje –conflicto, comunicación, lenguaje, derecho- se sumó como tercer eje, el avance acelerado y sustituyente de la tecnología y la inteligencia artificial en el acceso a la defensa de los derechos, proponiendo pseudo simplificación de contratos, negocios, conflictos interpersonales, tomando decisiones algorítmicas de atajo previo, que soslayan mayor intervención y decisión de la persona involucrada y su abogado: cada opción viene con su decisión incorporada y las consecuencias también. Inmodificables. Inapelables. Terminantes.

Sendas publicaciones y publicidades anuncian que la máquina no solo será mejor atleta (robot parkour⁵⁵) sino que aprenderá de las emociones humanas. El punto desde el mapa conflictual será determinar por ejemplo, si los robots se ubicarán en el análisis como actores, como objeto del conflicto, o como recursos de poder y, cuáles tenemos nosotros o creemos tener para enfrentarlos u oponernos. (Ya hoy, se responsabiliza al “sistema” por errores y desaciertos ocultándose al sujeto responsable de haberlo creado). Estamos realizando el cálculo de poder adecuado? Estamos midiendo el costo-

⁵³ Por ej. los protocolos procedimentales interpretados por oficinas administrativas judiciales que extralimitan las Acordadas 1625 y 1642/2020 desvirtuando y transformando no solo a la mediación sino a las leyes que la regulan en Córdoba, y convirtiendo al sistema de autocomposición en otro juzgado.

⁵⁴ Cosas veredes Sancho...El verdadero origen de esta expresión hay que buscarlo en el *Cantar de Mío Cid*, cuando Rodrigo Díaz de Vivar le dice a Alfonso VI «Muchos males han venido por los reyes que se ausentan...», y el rey contesta «Cosas tenedes, Cid, que farán hablar las piedras». Como puede verse, en un principio la expresión era «tenedes» en lugar de «veredes». <https://lapiedradesisifo.com/2013/10/20/cosas-veredes-sancho-y-otras-frases-nunca-dichas/>. Palabras que en castellano antiguo significan <<cosas [sorprendentes] veréis [= puede uno ver en esta vida]>> <https://expresiones.info/cosas-veredes/>

⁵⁵ Es una disciplina física basada en la capacidad motriz del individuo, desarrollado a partir del método natural. Se trata del arte del desplazamiento superando obstáculos y dificultades en el camino, tanto físicas como mentales. superando obstáculos urbanos como muros, vallas o escaleras. Su peligrosidad es alta si no se tiene un dominio de las nociones y un nivel físico elevado. <https://isoucenter.es> › blogs › noticias › que-es-el-parkour

beneficio de la algarabía tecnológica?⁵⁶ Estos simples cuestionamientos develan que faltan actores por descubrir, por presentarse en este mapa de conflicto: son quienes deciden contenidos y ensamblan algoritmos en bloques. Quiénes controlan a esos de terceros que ligan, amalgaman, distribuyen derechos desde aplicaciones, software, plataformas? Terceros interesados que se escudan en ese aparente sistema neutral que sin embargo tiene arquitectura humana. Terceros que crean software y plataformas, terceros que las gestionan administrativamente y que en conjunto pueden desplazar a los verdaderos terceros neutrales: jueces y mediadores humanos.

II. 4. *Algarabía*: la algarabía del algoritmo

El uso de algoritmos en la solución automatizada de conflictos invita a repensar la aplicación de determinados postulados comunicacionales. También del rol de los terceros.

No con poca preocupación observamos el avance de lo que llamamos la *algarabía*: la algarabía⁵⁷ del algoritmo.

La bulliciosa felicidad ante soluciones perfectas, a medida, que se aportarían a través de estos programas, normas algorítmicas aplicables a cualquier disidencia, pedido de aclaraciones, diferencias de percepción, error, entusiasmo o retraso al decidir, etc. Recibimos mensajes equivalentes a: Se termina la inversión de tiempo en la resolución de problemas. Un bloque informático compacto tiene la respuesta justa y definitiva; inmediata y económica para cualquier tema, problema, conflicto. Ese bloque contiene toda la información útil a relacionarse prescindiendo de la persona; siendo inexpugnable. Y en ese circuito se abrogó el arrepentimiento; la vuelta atrás por ejemplo, en la presunta contratación –mediada por inteligencias superiores, sobre todo más rápidas-. O a la inversa, tiene el poder de dilatar la solución.

Se atraviesan tanto caminos que permiten encausar elecciones de menú como complejas. Elecciones y peticiones que van dirigidas a otro que ya no podemos identificar de acuerdo a los principios clásicos de la comunicación, debiendo indagarse entonces, acerca del responsable. Comenzando a surgir aquí la indefensión y la limitación del derecho del decisor: libertad y elección condicionadas, por un entorno ajeno a su dominio; su decisión contrariada en tanto lo que pensó que contrataba, compraba, solicitaba en tribunales o en mediación. Su decisión resulta excesivamente acotada o postergada por ese entorno oculto y ambiguo.

⁵⁶ HAN, Byung- Chul. *En el Enjambre*. Ed. Herder. 1ª. Edición. 2014. La emergencia viral y el mundo de mañana. En *Sopa de Wuhan*. Editorial ASPO (Aislamiento Social Preventivo y Obligatorio) 1ª. Edición. Marzo 2020. P.97. HARARI Yurval N. 21 Lecciones para el Siglo XXI. Penguin Random House Grupo Editorial España. 2016. *Homo Deus: Breve historia del mañana*. Penguin Random House Grupo Editorial España. 2016. AGAMBEN, Giorgio. Réquiem para los estudiantes – Artillería Inmanente <https://artilleriainmanente.noblogs.org/> 24/5/2020. AGAMBEN, Giorgio y otros. *Sopa de Wuhan. Pensamiento contemporáneo en tiempos de pandemia*. Ed. ASPO. 2020. *La invención de una epidemia. Y, Contagio*. En *Sopa de Wuhan*. Editorial: ASPO (Aislamiento Social Preventivo y Obligatorio) 1ª. Edición. Marzo 2020. Ps.17-19 y Ps. 31-33. BOSTROM, Nick. *Superinteligencia. (Caminos, peligros, estrategias)* Ed. Teell Editorial, SL. 1ª Edición en español. España. 2016.

⁵⁷ Según el diccionario de la Real Academia Española (RAE) menciona en el lenguaje coloquial, se denomina algarabía a la lengua oral o escrita que no se entiende. Por extensión a estas acepciones, se llama algarabía al bullicio y el griterío que se produce cuando muchos individuos hablan simultáneamente. La algarabía también es el modo de hablar atropellado...donde se superponen muchas conversaciones, que sólo parecen tener sentido dentro del grupo que los produce. Si bien para esto existen reglas dentro de cada comunidad muchas veces la solución llega demasiado tarde. *Algarabía* es un neologismo creado para este artículo.

Tomaremos dos ejemplos contrarios: 1. que aplica para el Derecho de fondo, el llamado contrato inteligente, que en realidad, no es un contrato inteligente sino un programa informático que se autoejecuta, haciéndose operativo en la etapa de ejecución. Es una combinación, un cálculo que suma códigos más datos: los datos los aporta el usuario, el consumidor, pero los códigos los arma e incorpora un ingeniero o especialista informático que no sabe de derecho⁵⁸.

Este *click instantáneo* que presume aceptación, contratación e intercambio inmediato se impone como más eficiente que el intercambio entre relaciones sincrónicas.

2. Como ejemplo de alteración del derecho de forma, encontramos el farragoso y dilatorio trámite por el que hoy atraviesa la mediación en el Centro Judicial de Mediación de Córdoba. Es un procedimiento virtual inexpugnable, infranqueable, desalentador; pensado desde la desconfianza.

Ambos ejemplos tienen en común asimismo esa dependencia, esa necesidad del experto informático para una construcción contractual tan novedosa como excluyente del experto en derecho, plantea la probabilidad no solo de discordancia entre el lenguaje natural⁵⁹ o idioma local - común y el lenguaje informático, sino la alteración, la novación desarticulada del lenguaje jurídico, pudiendo provocarse confusión, ambigüedad, error, si se armaran bloques con datos equívocos, con sesgos, información superada, jurisprudencia antigua, procesos con interminables pasos o protocolos en cadena, ejecuciones instantáneas, etc. En general, ante el reclamo del usuario, la respuesta del requerido se ancla en la culpa o responsabilidad del sistema: falló el sistema; el sistema rechaza; el sistema actúa; el sistema está caído...

Nuestra inquietud se aleja de la crítica abolicionista hacia la tecnología. Su utilidad, innumerables virtudes y la ganancia que aporta son manifiestas. Planteamos, porque sí nos inquieta, cómo y quién administra los derechos del humano, el sujeto no máquina que es direccionado por un robot. Quién decide por nosotros cómo decidir. Quién restringe las opciones y quién permite que así sea. Qué contenido jurídico almacenan y cuánta tergiversación del Derecho contienen y entrecruzan modificando incluso la legislación.

Nos ocupa también, la restricción encubierta a la libertad de decisión, a través de contratos u otras formas inteligentes o de adhesión incorporados en el intercambio comercial. Instantaneidad y hábito del *click* en escenarios donde el arrepentimiento está clausurado. Pudiendo producirse alteración, desequilibrio en las oportunidades. Tanto como dilaciones procesales legalmente injustificadas.

Siempre hay humanos tras la base de datos. De ello surge que:

- a) la Teoría de la Decisión se basa en la información. Si los algoritmos dan su información aportada por un humano debiera contarse con regulación o mecanismo de control en mostrar cómo se producen esos algoritmos;
- b) esos algoritmos debieran regirse por principios y estándares para establecer y lograr que el algoritmo deba ser entendible y explicado: Reglas de explicabilidad y transparencia (que se están elaborando desde organismos internacionales –UNESCO–)

⁵⁸ MARZORATI, Osvaldo “Las nuevas tecnologías frente al blockchain y los contratos inteligentes. (Las necesidades de información de los abogados en la era online)” UBA, DECONOMI-AÑO II-NUMERO II : <http://www.derecho.uba.ar/publicaciones/revista-deconomi/articulos/Ed-0004-N08-MARZORATI.pdf>

⁵⁹Los informáticos suelen hablar de lenguaje natural para diferenciarlo del informático

- c) es necesario e imperioso educar previamente a la población pero también a quienes articulan bases de datos para educar al algoritmo-máquina, evitando por ej. sesgos por el género, color, raza; pretensiones jurídicas; tipo de procesos, etc.)
- d) si bien el ámbito judicial necesita un sistema informático como herramienta controlada, con mayor utilidad quizás para casos fáciles con pacífica doctrina y jurisprudencia aplicables, y tramitaciones estandarizadas, (ejemplo robot Prometea⁶⁰), siempre finalmente y antes de su aplicación, debe producirse una intervención de decisión humana.

Lo preocupante por ende, es el error en la lectura que pudiera realizar el robot -porque es máquina-, aunque se tengan las mejores intenciones en el armado de sus componentes, códigos, almacenamiento de funciones, etc. Por eso es necesario transparentar quiénes y qué cargan⁶¹. Porque los errores técnicos afectan decisiones trascendentes de la persona involucrada! alterando sus derechos, por ende su vida.

Nos preocupa la exagerada automatización, por ende la deshumanización del Derecho.

ALGUNAS CONCLUSIONES INICIALES

A) **Observamos:**

- Antes de haber concluido acerca de la eficacia del proceso de mediación, veníamos investigando por un rumbo que se complejizó en 2020 producto de la pandemia C-19 y en Argentina, por la extendida cuarentena. (DNU 297/2020 y sus consecuentes.)
- Con las prolongadas y generalizadas disposiciones de aislamiento obligatorio, la tecnología y la gestión administrativa judicial comenzaron a suplir procesos y procedimientos judiciales.
- En el fenómeno comunicacional el proceso de adaptación es heterogéneo y el componente humano reacciona de diversos modos, más/menos eficaces, frente a las nuevas tecnologías y la comunicación interpersonal. Tanto para internalizar las nuevas formas de comunicación cuando para expresarlos fidedigna y eficientemente. Ello genera trastornos múltiples que complejizan, complican y postergan en el tiempo el resultado autocompositivo buscado o lo frustran.
- En la esfera de negociación mediación, el tercero neutral se plantea la simetría de las partes en los procesos autocompositivos: cómo garantizarles a efectos de su toma de decisiones, que la información que recibieron y reciben a través de medios tecnológicos es completa; cómo garantizar que el usuario o consumidor está comprendiendo también la situación jurídica tecnologizada que le permita optar por una u otra solución auto o heterocompuesta. Ya que existe reducción de posibilidades en relaciones de intercambio intersubjetiva que pasan a ser inter-tecno-subjetivas. Es decir intervenidas por la tecnología que no todos pueden aplicar al caso en el que están participando o para la realización del acto hacia el que fueron manipulados (compra de criptomonedas, de pasajes, loteos, paquetes vacacionales, etc).

⁶⁰ CORVALÁN, Juan Gustavo, "La primera inteligencia artificial predictiva al servicio de la Justicia: *Prometea*", Diario La Ley, Año LXXXI n° 186, Tomo La Ley 2017-E, 29/9/2017.

⁶¹ FERREIRA RUBIO, Delia - Presidente de International Transparency- Su disertación "Algocracia: cuando los algoritmos deciden. Diversos dilemas éticos frente a la inteligencia artificial y las decisiones tomadas por algoritmos". En la Fundación Instituto David Hume. 3 de Junio 2021

- Pueden producirse errores en la información, en la lectura de la misma; alteraciones en el canal de la comunicación, etc. Pueden no coincidir lenguaje natural y lenguaje artificial o informático produciéndose distinción, ambigüedad y contradicción entre ellos.
- Es de buena praxis revisar el uso y significado de las palabras en el lenguaje comunicacional; precisar con claridad y eliminar la ambigüedad. Prestar atención, detenerse para auditar posibles sesgos, preferencias, guardados en algoritmos. Transparentarlos para control, evitará conflictos en cadena o la mutación de un tipo de conflicto por otro.
- Frente al sinnúmero de dificultades, pese a la intermediación de las pantallas y monitores, y cuanto más por esa barrera, el tono amable conciliador y lenguaje ameno, comprensivo del estado conflictivo que aflige a las personas, ayudará sensiblemente a predisponer favorablemente la escucha atenta que permita un mejor abordaje y entendimiento. Quebrar la disfuncionalidad de la tecnología es el primer desafío.
- Observamos cierto avance y aspiración de mecanizar el Derecho; avasallarlos; intentos de remplazar a la persona como principal usuaria de los servicios jurídicos, tanto como de bienes y servicios.
- Sería óptimo el trabajo conjunto entre el informático que genera los algoritmos y el abogado que redacta el contrato, el juez que sentencia y ponen voz al derecho de las personas; por tanto: el abogado deberá saber informática y el informático conocer el derecho.
- Es decir, necesidad y desafío de aunar Derecho y Tecnología. Sobre todo en los procesos autocompositivos, incluyendo los esfuerzos conciliadores en los pleitos. Ámbitos estos, que se sirven de la tecnología para lograrlo máxime en tiempos de restricciones, en épocas de estragos o de urgencias.
- Permitir el relegamiento del Derecho tras el hábito, la facilidad de la tecnología y la gestión administrativa estandarizada, implicaría resignar libertad, relación intersubjetiva, justicia, humanidad en suma.
- A los ciudadanos les resulta difícil conocer los términos jurídicos, y también el manejo de recursos informáticos siendo necesario abordar un trabajo en torno a ambas cuestiones, pero más agudo en el territorio de la informática, que es necesario interpretar y manejar para participar en los procesos jurídicos.
- El usuario de la justicia -y no sólo el jurista- debiera continuar involucrándose en las respuestas y en la elaboración de su propia normativa de solución para el diferendo que lo ocupa, para entenderla y así cumplirla. Cuando las reglas surgen por consenso, los sujetos se apropian de ellas, las consideran creaciones equitativas surgidas desde su lenguaje y entendimiento; y por tomarlas así, propias, las respetan y cumplen. Sostenemos esta hipótesis, no sólo desde el desarrollo teórico antecedente sino desde la experiencia surgida de la práctica de métodos orientados a consensos o acuerdos, y basada además, en los resultados obtenidos a través de otros precedentes trabajos de campo.
- Los procesos de avenimiento como la mediación, tienen lenguaje propio aún no incorporado al sistema tecnológico y a la gestión administrativa de los tribunales.

B) Reflexiones de cierre

- Continuar promoviendo la desarticulación de diferendos a través de procesos autocompositivos que permitan verificar el significado del lenguaje para cada parte, a la par del que el lenguaje usado tiene en la interrelación conflictiva.
- Administrar el manejo de emociones -inteligencia emocional-, motor de valoraciones –incluyendo la euforia de la *algorabía*-.
- Alentar la solución del problema, ubicando al Derecho como parámetro, en interdisciplina, asistido por la tecnología y no la solución forzada por ella. Que permita alcanzar resultados participados, satisfactorios y comprensibles.
- La conveniencia de un nuevo diálogo, ya no solo entre individuos sino que considere a esa tecnología aplicable como factor de suma, sobre todo de no división y condicionamiento en la participación de la solución del problema en procesos de toma de decisiones y de integración de resultados.
- La tecnología es una verdadera revolución. Se impone y arrasa como una nueva industria, que impregna la gestión administrativa-judicial invadiendo ambas la potestad del juez, del conciliador, del mediador; En pos de la agilidad, evitemos el riesgo de alentar la pérdida de la seguridad jurídica preventiva, tan instalada en nuestra cultura de sistema romano germánico.
- De ingresar en un enjambre del que no tengamos retorno bien vale pensar acerca de la formación más que técnica, ética en la construcción de las normas aplicables a los responsables; es decir, de quienes alimentarán cada bloque que forme la cadena de respuestas impecables surgidas del rol automatizado de un ser-máquina.