

MEDIACIÓN EN LÍNEA

ONLINE MEDIATION

RAMÓN ALZATE SÁEZ DE HEREDIA

Catedrático de Análisis y Resolución de Conflictos

Universidad del País Vasco/Euskal Herriko Unibertsitatea

Resumen. A medida que la sociedad se hace más compleja, globalizada e inestable, los profesionales de la resolución de conflictos debemos ir desarrollando procedimientos y metodologías que se adecuen a esa nueva realidad. La mediación en línea –y otros procedimientos de resolución de conflictos realizados en el entorno cibernético- es un proceso que utiliza las nuevas tecnologías de la información (especialmente Internet) para ayudar a resolver disputas que se producen tanto en el mundo real como en el virtual. El artículo introduce en los principios y aplicabilidad de esta nueva práctica profesional de la resolución de conflictos.

Abstract. As society becomes increasingly complex, globalized and unstable, conflict resolution professionals must develop procedures and methodologies that adapt to this new situation. On line mediation (and other web-based conflict resolution procedures) is a process that uses new information technologies (especially the Internet) to help resolve disputes arising in both the real and the virtual world. The paper outlines the principles and applicability of this new professional practice within the field of conflict resolution.

Palabras clave: mediación en línea, resolución de disputas en línea, cuarta parte.

Key words: online mediation, online dispute resolution, fourth party.