

**PROGRAMA DE AUTOESTUDIO DEL ORGANISMO JUDICIAL
MANUAL DE CONCILIACIÓN PARA JUZGADOS DE PAZ**



**CURSO
LA CONCILIACIÓN PARA LOS JUZGADOS DE PAZ**

I. PROPÓSITO GENERAL DEL CURSO DE CONCILIACIÓN

Informar y sensibilizar a los usuarios, de la filosofía y bondades de la conciliación como método alternativo, efectivo y válido en la resolución y tratamiento de conflictos, teniendo en cuenta las disposiciones vigentes en los códigos y leyes guatemaltecas.

II. JUSTIFICACIÓN DEL MÓDULO

- Nuestras sociedades se encuentran en un proceso de cambio vertiginoso, donde el principal problema no es el cambio, sino la velocidad con que éste se da, incidiendo en tradiciones, principios, valores, actitudes y comportamientos; de familias, comunidades y población en general. En muchas ocasiones genera altas dosis de violencia que impiden el progreso y desarrollo de los individuos y los grupos integrantes de la sociedad.
- Frente a estas realidades se han establecido propuestas en todo el mundo, que buscan rescatar la razón de ser del humano, su inclinación hacia la solidaridad, el respeto a la vida y el rechazo a toda forma de violencia, moviendo hacia principios de libertad y justicia, entre otros, y proponiendo una serie de estrategias, programas y proyectos que permitan la convivencia pacífica y nos integre en una visión de paz, por y para el mundo.
- La Asamblea General de la Naciones Unidas, proclamó el período 2000-2010, como el decenio internacional de una cultura de paz y no-violencia para los niños, buscando crear un movimiento alrededor del mundo, que permita cambiar nuestras actitudes violentas por otras de paz, concordia, tolerancia, diálogo y cooperación.
- En Guatemala, después de varias décadas de guerra y violencia armada se logró firmar la paz en el año 1996, la cual incluye una serie de estrategias

**PROGRAMA DE AUTOESTUDIO DEL ORGANISMO JUDICIAL
MANUAL DE CONCILIACIÓN PARA JUZGADOS DE PAZ**

para lograr atender dificultades por las que atraviesa el país en varios campos. Se creó, entre otras iniciativas, la Comisión de Fortalecimiento de la Justicia, la cual ha trabajado para introducir cambios al interior del sistema de justicia, buscando cumplir a cabalidad con su función de fortalecer el proceso de reforma y modernización que, en el largo plazo, logre una nueva concepción de la justicia, donde emane la solución de conflictos, como una fórmula de paz y no-violencia, eliminando la imagen de los tribunales como centros de sanción, castigo, cárcel y temor.

- Este módulo presenta parte de la nueva concepción y decisión del Organismo Judicial para modernizar el sistema de justicia y brindar los conocimientos, las bondades, herramientas y los elementos que le permitan al señor(a) Juez(a) y a todo el personal del Juzgado tener claridad y seguridad para aplicar esta valiosa herramienta de la conciliación en la resolución de conflictos, todo dentro del nuevo modelo de despacho.

III. OBJETIVOS

OBJETIVOS GENERALES

Al finalizar el estudio de este módulo, los participantes estarán en capacidad de:

1. Contextualizar la aplicación de mecanismos alternativos en la resolución de los conflictos e intercambiar experiencias sobre el servicio de conciliación para resolver conflictos
2. Valorar la aplicación de la conciliación como método alternativo universal y efectivo para resolver conflictos, utilizado por el juez, con respeto a la norma vigente, fortaleciendo el acceso a la justicia y la disminución de trámites y costos para la población

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Definir la conciliación como método alterno para la solución de conflictos, su aplicabilidad en Guatemala, impacto y perspectivas.
- Identificar la normativa que rige en la ley guatemalteca para la aplicación de la conciliación
- Identificar el conflicto como parte del ser humano sus causas y consecuencias.
- Enunciar las características de la conciliación, el contexto de su aplicación, los pasos y el desarrollo de la misma.
- Esforzarse por adquirir las características que ha Identificado en el perfil de un conciliador y que a su juicio debe reforzar, aplicando las herramientas para mejorar su actuación.

IV. CONTENIDOS GENERALES DEL CURSO

Lección 1. ¿Qué son los (MASC)?

Lección 2. Los MASC en Guatemala

Lección 3. El conflicto y la cultura

Lección 4. Pasos para desarrollar una conciliación

Lección 5. El conciliador

Lección 6. Herramientas para apoyar la actividad del conciliador.

V. EL SISTEMA DE EVALUACIÓN EN EL MÓDULO

El programa a distancia establece varias actividades que servirán para otorgar la nota final y que usted debe enviar vía electrónica o correo al docente responsable:

1. Evaluaciones escritas en cada uno de los cinco módulos establecidos.
2. Ejercicios y casos para que los estudie y presente su opinión y respuestas, teniendo en cuenta el material estudiado en el módulo.

Actividades en línea tienen un valor de 30 puntos

Actividades durante las clases presenciales 30 puntos

Evaluación Final 40 puntos

VI. METODOLOGÍA

- Usted cuenta con los textos que describen los diversos temas, los cuales deberá ir estudiando por lecciones, hasta completar todo el curso.
- Cada lección tiene su propia práctica que le permitirá comprobar el grado de asimilación del mismo.
- El curso tiene incorporado los siguientes ejercicios que le permitirán medir el grado en que va alcanzando hacia el logro de los objetivos específicos del módulo:
 - Lectura y opinión sobre casos concretos.
 - Identificación de normas sobre la conciliación y su aplicación
 - Preguntas específicas sobre conflicto, cultura y tratamiento de diferencias
 - Un video

PROGRAMA DE AUTOESTUDIO DEL ORGANISMO JUDICIAL
MANUAL DE CONCILIACIÓN PARA JUZGADOS DE PAZ

- Presentaciones en power point

Foro Abierto: Todos los días se girará una interrogante para discusión.

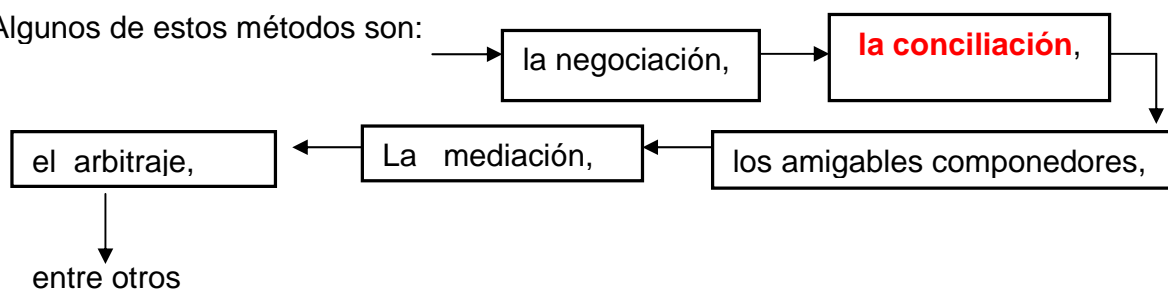
LECCIÓN 1
¿QUÉ SON LOS (MASC)?

1. Definición
2. Antecedentes
3. ¿Qué persigue la conciliación?
4. Tipos de conciliación

1. Definición

Los **M**étodos **A**lternos de **S**olución de **C**onflictos **MASC** son formas no judiciales alternas al tradicional juicio para la resolución de los conflicto.

Algunos de estos métodos son:



En este módulo nos ocuparemos exclusivamente de **LA CONCILIACIÓN**, que para el Organismo Judicial es diferente de la mediación, la cual es materia de otro módulo, que se orienta a mediadores preparados para los centros de mediación, y no para la judicatura cuya fortaleza debe reforzarse como recurso del juez.

Se denominan métodos porque constituyen un camino, una guía para avanzar, se puede evaluar y valorar los resultados y los avances, en la medida que se aplica el procedimiento, para trabajar la transformación de un conflicto.

Son también transformadores porque buscan, esencialmente, que cada persona inmersa en un conflicto, genere un cambio sobre el mismo, buscando mejorar su posición o situación frente a éste. Se parte del momento en que se genera o

**PROGRAMA DE AUTOESTUDIO DEL ORGANISMO JUDICIAL
MANUAL DE CONCILIACIÓN PARA JUZGADOS DE PAZ**

existe el conflicto y, a partir de allí, se busca transformarlo para lograr la meta ideal y su solución definitiva.

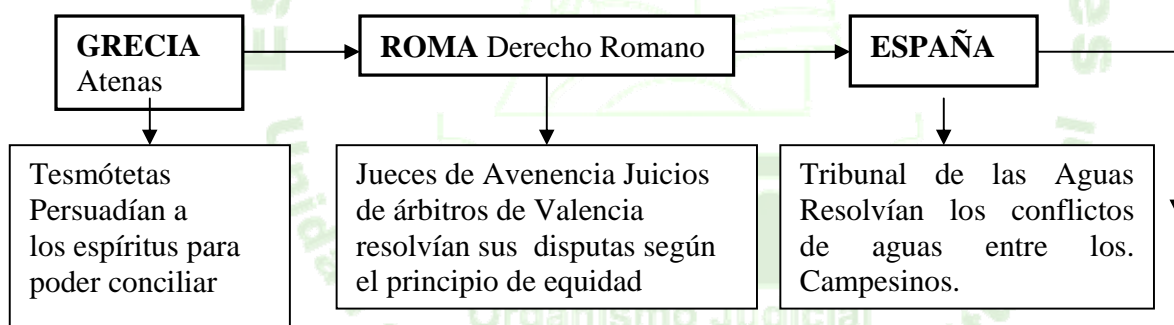
Buscan, como objetivo primario, brindarle la oportunidad a todo ciudadano de resolver sus problemas con los integrantes de su familia, compañeros de colegio, universidad, trabajo, comunidad y en general con la sociedad; a través de procedimientos pacíficos y en condiciones que las propias partes valoran desde su perspectiva de justicia: la tolerancia, la autonomía, el diálogo y la voluntad o libre disposición para acudir a estas formas de solución de conflictos.

LA CONCILIACIÓN:

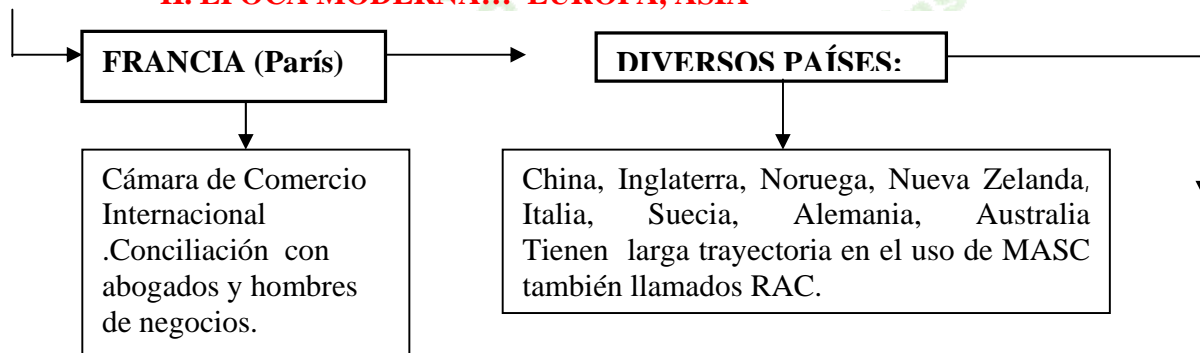
Es una fórmula de acuerdo entre las partes, para solucionar su controversia; solicitando, por su propia voluntad y autonomía, la participación de un tercero, llamado conciliador: que motive, apoye, facilite, intervenga y proponga soluciones, cuando las partes no lo logren, y certifique el acuerdo logrado.

2. Antecedentes

I. ANTIGÜEDAD

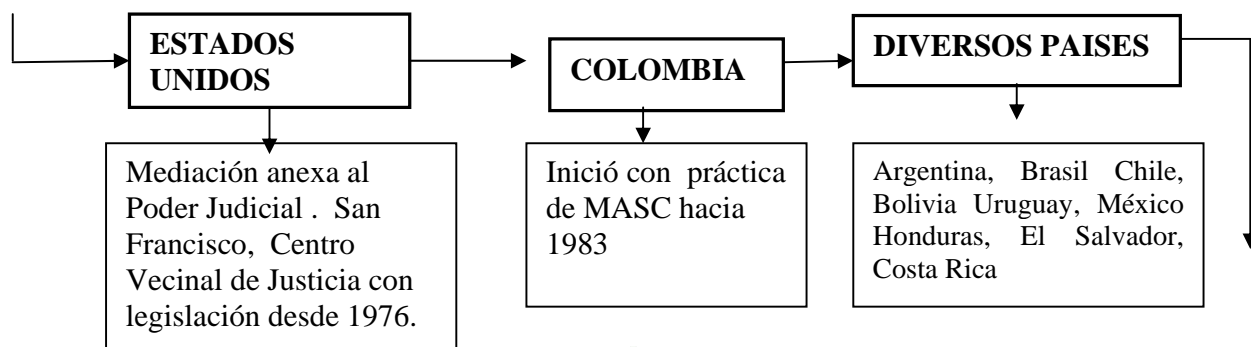


II. ÉPOCA MODERNA... EUROPA, ASIA



III. ÉPOCA MODERNA.... AMÉRICA.....

**PROGRAMA DE AUTOESTUDIO DEL ORGANISMO JUDICIAL
MANUAL DE CONCILIACIÓN PARA JUZGADOS DE PAZ**



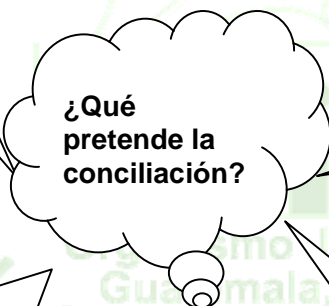
GUATEMALA

Desde antes del tiempo de la colonia, con los mayas, las comunidades indígenas han tenido líderes que usan la conciliación para resolver los diversos conflictos de la comunidad, especialmente los Consejos de Ancianos, Cofrades y Alcaldes Auxiliares.
En el Organismo Judicial, se inició la mediación en 1998, con el establecimiento de un Centro en la Torre de Tribunales, a través del Acuerdo No.21/998 de la Presidencia del Organismo Judicial y de la Corte Suprema de Justicia.

3. ¿Qué persigue la conciliación?

1. Facilitar que la sociedad viva en paz y encuentre caminos apropiados, expeditos y oportunos, para resolver las diferencias propias del ser humano.

2. Generar la aplicación de la potestad que tiene el ser humano de resolver por su propia voluntad y autonomía los problemas, por la vía pacífica, en condiciones que les beneficien, optimizando el uso de los recursos.

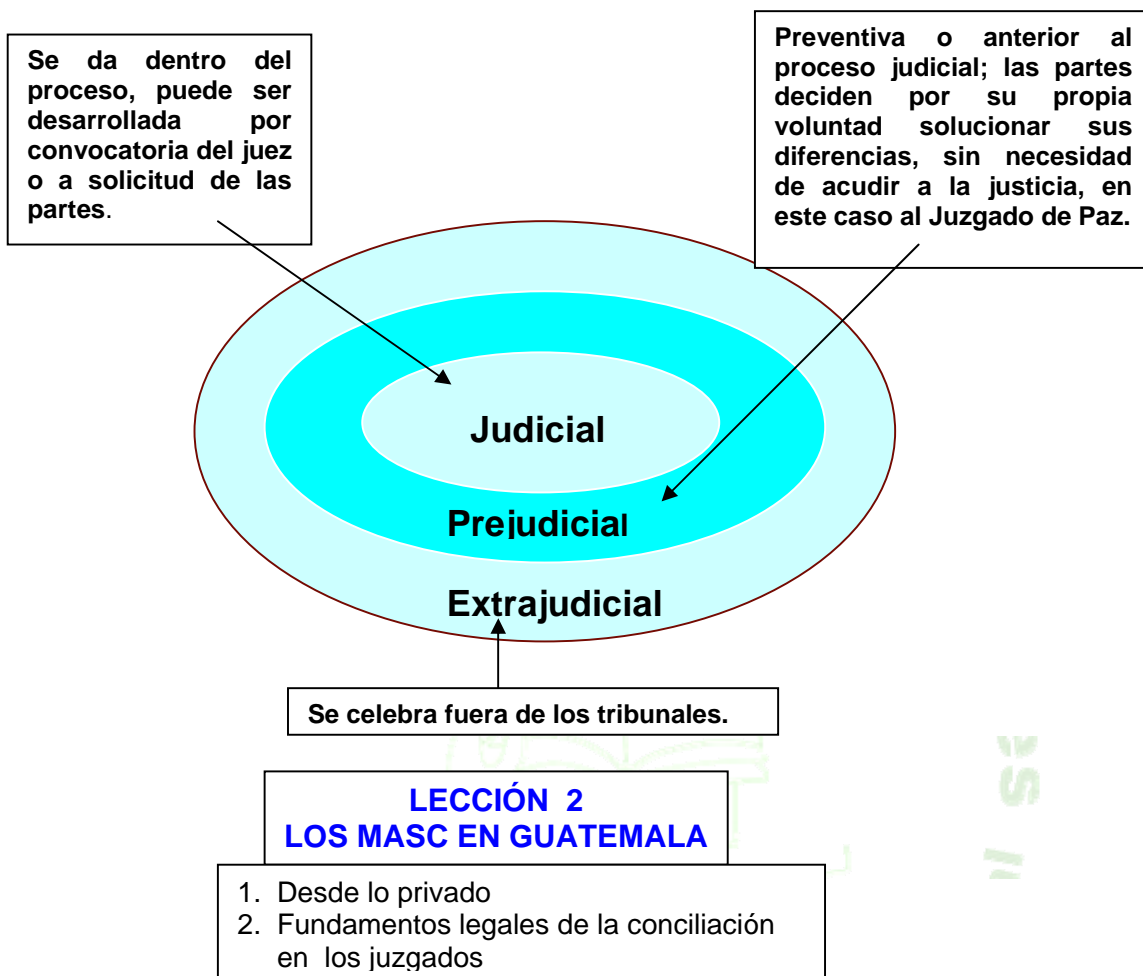


4. Intentar establecer en las comunidades, formas de ver el conflicto, no como algo negativo y destructor, sino como gestor de una nueva forma de establecer relaciones armoniosas, aprovechando las diferencias para buscar consensos o verdades relativas de grupo, que faciliten la convivencia y construyan aprendizaje colectivo.

3. Descongestionar los despachos judiciales, brindando acceso a todas y todos los ciudadanos a la justicia.

4. Tipos de conciliación

PROGRAMA DE AUTOESTUDIO DEL ORGANISMO JUDICIAL
MANUAL DE CONCILIACIÓN PARA JUZGADOS DE PAZ

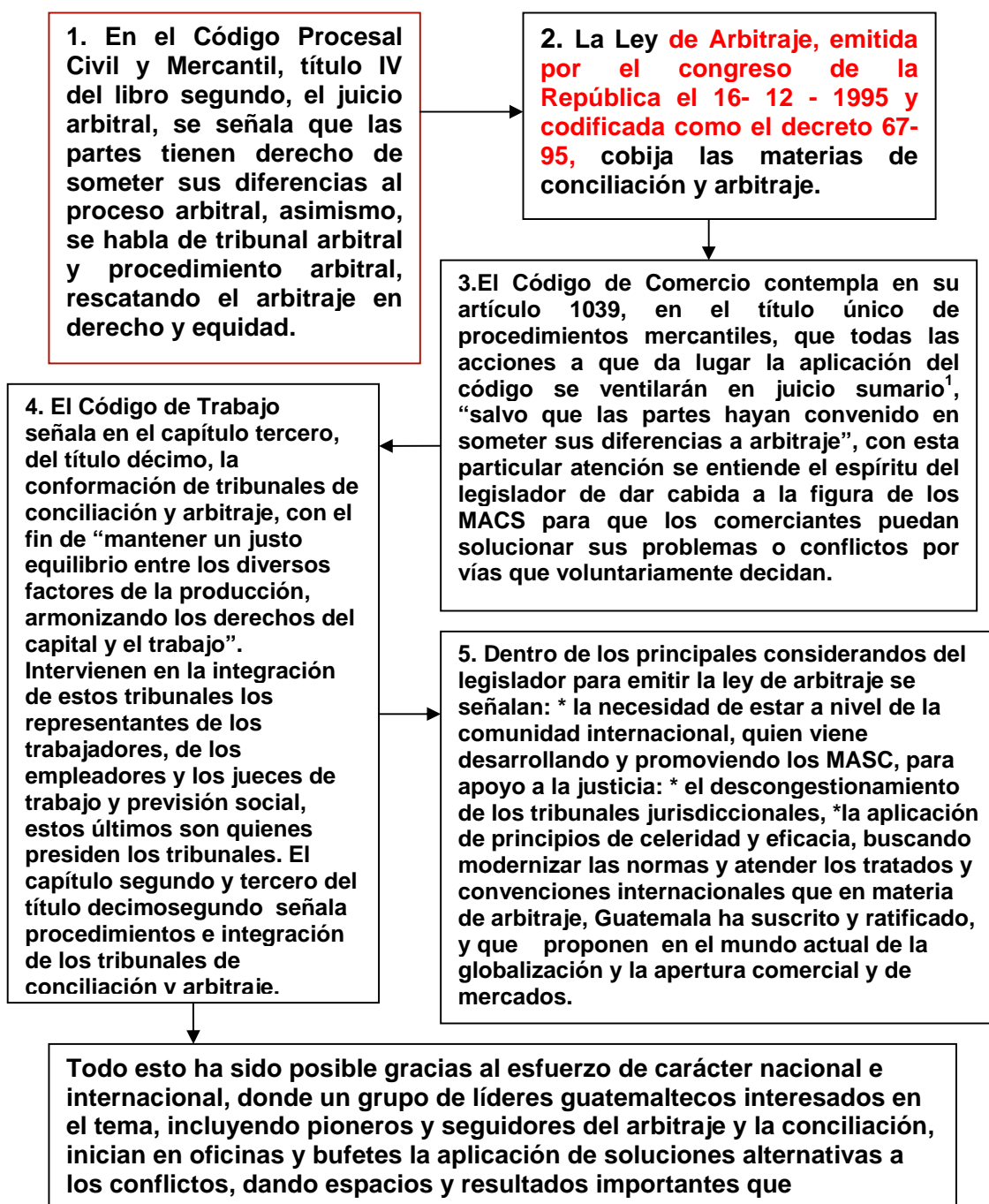


1. Desde lo privado

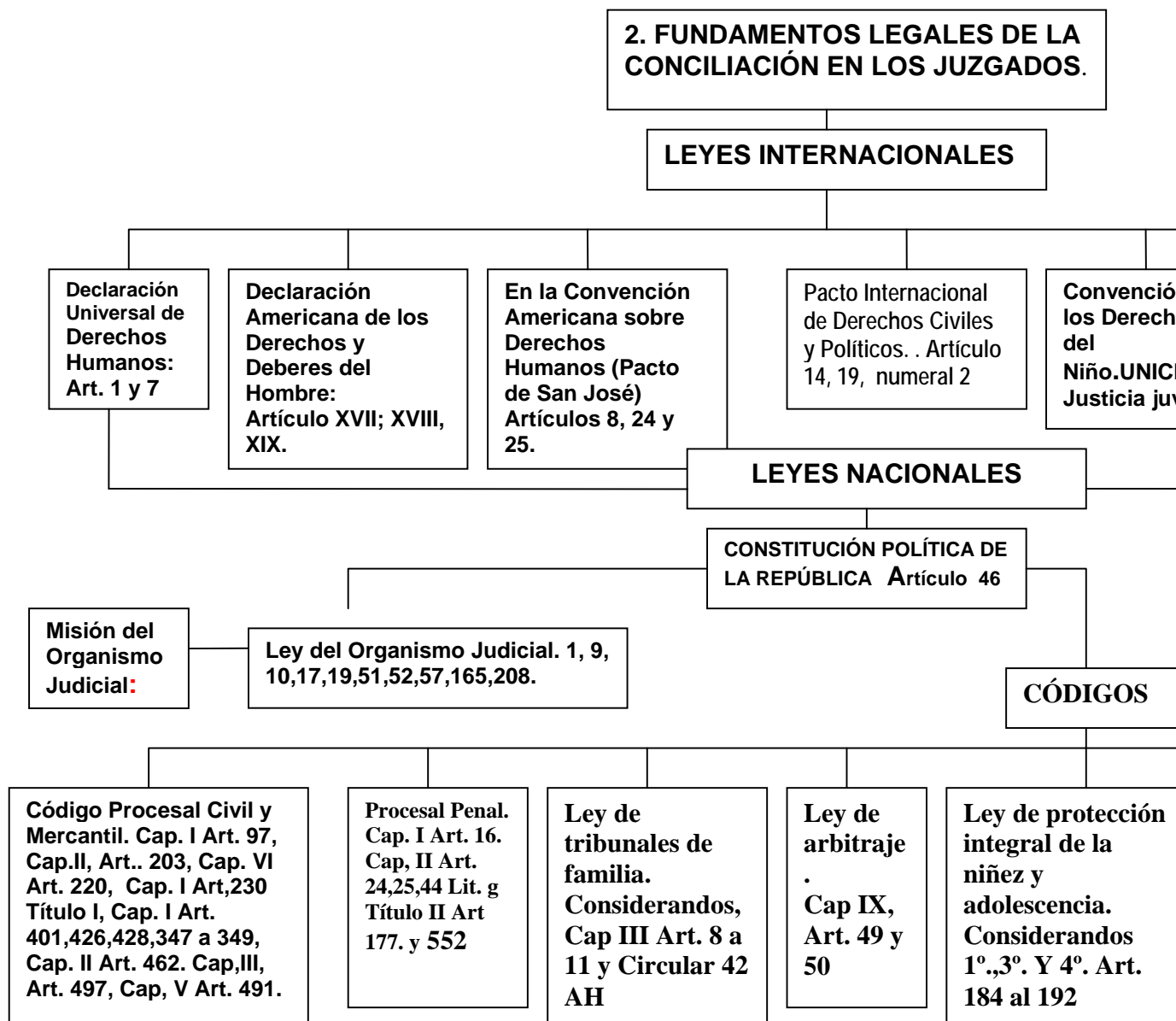
Proceso similar al ocurrido en América Latina, ha pasado en Guatemala; en donde poco a poco la figura de los MASC, inicia su introducción en la sociedad el

**PROGRAMA DE AUTOESTUDIO DEL ORGANISMO JUDICIAL
MANUAL DE CONCILIACIÓN PARA JUZGADOS DE PAZ**

uso de estos métodos en la cotidianidad.



**PROGRAMA DE AUTOESTUDIO DEL ORGANISMO JUDICIAL
MANUAL DE CONCILIACIÓN PARA JUZGADOS DE PAZ**



EVALUACIÓN DE OBJETIVOS

LECCIONES 1 Y 2 MÉTODOS ALTERNOS PARA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS MASC

	PREGUNTA	MARQUE CON UNA (x) LA RESPUESTA CORRECTA O DEFINA
1	<p>Los métodos alternos para la solución de conflictos pretenden:</p> <p>Defina los métodos alternos para la solución de conflictos</p>	<p>a.) Que la comunidad nunca tenga problemas.</p> <p>b.) Que las personas siempre perdonen a los demás</p> <p>c.) Facilitar que las personas puedan resolver directamente sus diferencias</p> <p>d.) Todas las anteriores</p>
2	<p>La conciliación es:</p> <p>Escriba tres características de la conciliación</p>	<p>a.) Una alternativa establecida en los últimos años dentro de la legislación nacional.</p> <p>b.) Aplicable sólo cuando las partes lo solicitan</p> <p>c.) Procedimiento voluntario, en el que las partes resuelven sobre sus propios intereses y necesidades.</p> <p>d.) Ninguna de las anteriores</p>
3	<p>La conciliación se aplica solamente dentro del proceso judicial</p>	<p>Falso () verdadero () Explique su respuesta:</p>
4	<p>Señale tres artículos de la Constitución de la República donde se exprese una tendencia o directriz hacia los MASC</p>	
5	<p>Mencione un tratado o convención que establezca orientación al uso de los MASC y explique.</p>	
6	<p>Realice una integración de leyes y artículos que faciliten a un operador de justicia, el uso de la conciliación. Puede seleccionar cualquiera de los siguientes áreas: Penal, Civil o Familia</p>	

LECCIÓN 3
EI CONFLICTO Y LA CULTURA

1. Definición de conflicto
2. La cultura y el conflicto.
3. ¿Cómo enfrentamos y resolvemos conflictos?
 - 3.1 Una nueva visión del conflicto
 - 3.2 La cultura modificada

1. Definición de conflicto

Ilustrar con figuras que visualicen conflicto en los siguientes escenarios

Una madre de familia es atacada violentamente por su esposo ebrio.

Un adolescente golpea a un niño que entró al patio de su casa sin permiso.

Un empleado acusa a su patrono de no pagarle sus prestaciones laborales.

Una señorita acusa a un compañero de trabajo de acoso sexual.

Un vecino se queja que su vecino vende licor clandestino.

Definición

El conflicto es inherente al ser humano, se hace presente durante toda su vida, mantiene condiciones y formas muy propias de la persona que lo vive, hace parte de su estructura de pensamiento, de los modelos mentales¹ o marcos referenciales, los que se manifiestan a través de actitudes y procedimientos que constituyen la individualidad manifiesta del ser humano y por ende del conflicto².

Las intenciones no siempre son manifestadas por la vía verbal o escrita, muchas veces es necesario inferir actitudes, formas y mecanismos que usa el ser humano para expresar lo que siente frente a circunstancias que le incomodan y que lo hacen pensar y actuar de alguna forma, para cambiar.

En el conflicto, por lo tanto se debe tener en cuenta los aspectos conductuales y la percepción, con la que cada persona o parte identifica al otro, u otros, los términos o las reglas de una relación.

De acuerdo con la valoración y análisis que cada persona realiza de sus relaciones con los demás; formales e informales, puede percibir, pérdidas o desequilibrios, que generan espacios para el surgimiento de diferencias y conflictos, y se presentan cuando al examinar la relación, una de las partes, considera que no está recibiendo lo esperado, que no existe una simetría, una figura equilibrada o un manejo adecuado a sus intereses o deseos.

Se considera que cuando una relación expresa inconformidad con la misma, manifestándose directa³ o indirectamente⁴, es porque existe una asimetría⁵, real o percibida por una de las partes inmersas en la relación.

¹ Es aquello que damos como cierto, en lo que creemos

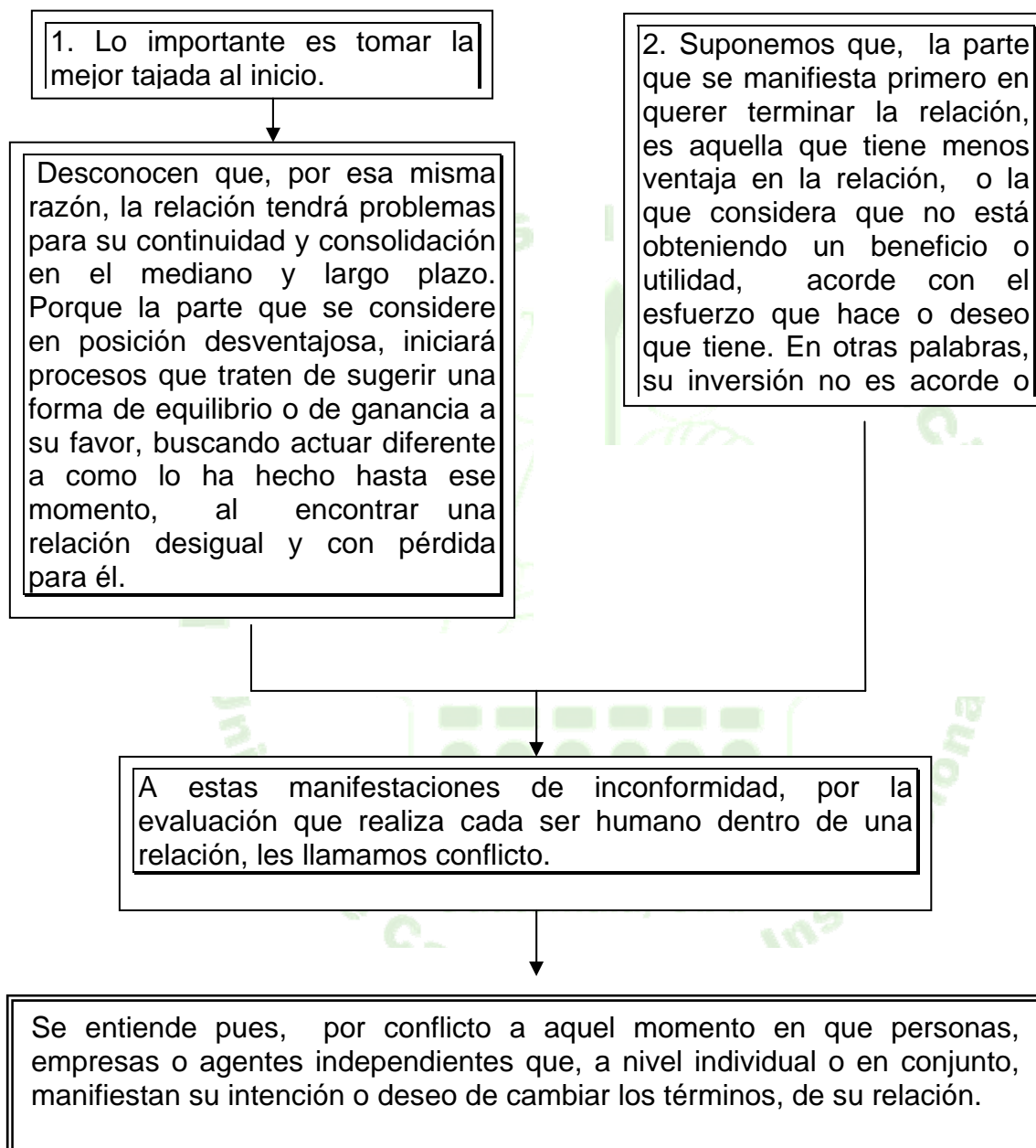
² No existe un conflicto igual a otro

³ Cuando la parte afectada expresa por cualquier medio, hablado o escrito a la otra parte su inconformidad

**PROGRAMA DE AUTOESTUDIO DEL ORGANISMO JUDICIAL
MANUAL DE CONCILIACIÓN PARA JUZGADOS DE PAZ**

Cuando las relaciones se establecen con rasgos de asimetría, existe un alto riesgo de conflicto o una mayor probabilidad de que éste se presente en cualquier momento de la relación

. En algunos casos las personas establecen que:



⁴Cuando la parte que se siente afectada no manifiesta a la otra parte su molestia, sino que usa otros medios o mecanismos para expresar que no se siente a gusto

⁵ Proporción inadecuada entre las partes

**PROGRAMA DE AUTOESTUDIO DEL ORGANISMO JUDICIAL
MANUAL DE CONCILIACIÓN PARA JUZGADOS DE PAZ**

Actividad:

Instrucciones: Elabore un diagrama con la figura del conflicto. Puede hacerlo en un programa de la computadora, que permita dibujar; puede ser paint. Para localizar éste software en la computadora coloque el mouse en la ventana inicio, localice la sección programas y de allí, accesorios, en el menú encontrará, el programa paint.

Debe dibujar una figura que para usted signifique el conflicto que más le afecta o el que considera de mayor trascendencia para usted, su familia o su comunidad. Un vez terminada la figura, deberá hacer una interpretación por escrito del mismo y analizar cada una de sus partes, tratar de responder a las siguientes preguntas: ¿porqué se inicio, quién o quienes intervienen, dónde se localiza, área o zona geográfica, situación actual, tratamiento que se ha hecho del mismo? y posible soluciones. El trabajo debe tener un máximo de 4 páginas tamaño carta con letra arial No.12

Terminado el ejercicio remítalo al docente responsable del módulo.

**EVALUACIÓN DE LA SEGUNDA LECCIÓN.
EVALUACIÓN DE OBJETIVOS
SEGUNDA LECCIÓN
EL CONFLICTO**

	<i>PREGUNTA</i>	MARQUE CON UNA (x) LAS RESPUESTAS CORRECTAS O DEFINA
1	El conflicto es:	a) Partes en desacuerdo b) Diferencias en cuanto a distribución de recursos c) Incompatibilidad de intereses d) Lucha por elementos simbólicos e) Todas las anteriores f) Ninguna de las anteriores

2. LA CULTURA

2.1 La cultura y el conflicto

Colocar algunas escenas que manifiesten aspectos culturales

La cultura tiene que ver con nuestra historia y naturaleza, es todo aquello que cada uno posee, lo que hemos adquirido con el tiempo, es nuestra Inversión.

Nuestros padres, abuelos y antepasados nos han transmitido elementos

2	<p>Describa y explique las formas más comunes de enfrentar y resolver conflictos:</p>	
3	<p>¿Los Métodos Alternos sirven para transformar conflictos?</p>	<p>Falso () verdadero () Explique su respuesta:</p>
4	<p>Describa uno de los conflictos que con mayor frecuencia llegan a los Juzgados de Paz, en los que se pueda aplicar conciliación, y establezca una propuesta para el uso de la misma, que facilite y genere impacto en la población, disminuyendo la carga tribunalicia.</p>	

importantes para dar forma a la cultura; a la vez, nosotros realizamos un trabajo similar con nuestros hijos y con las futuras generaciones; somos portadores y productores de cultura.

De nosotros dependerá, en gran parte, la forma de vida de las futuras generaciones y las relaciones que entre ellos se establezcan.

Muchos de los conflictos del futuro, los estamos perfilando hoy, sin embargo no los atenderemos nosotros, serán nuestros hijos e hijas o los hijos e hijas de ellos, quienes deberán asumirlos. Así mismo, la forma y los estilos que aplicarán para transformarlos dependerán, en gran medida, de nuestras acciones actuales.

Una progresión de personas de varias edades

**PROGRAMA DE AUTOESTUDIO DEL ORGANISMO JUDICIAL
MANUAL DE CONCILIACIÓN PARA JUZGADOS DE PAZ**

La cultura se manifiesta por rituales o símbolos que convertimos en comunes y que nos unen en intereses y acciones a nivel de la colectividad o grupo mayor.

Con relación a la cultura del conflicto, ésta abarca aquello por lo que la gente lucha dentro de su comunidad. La cultura nos adentra y perfila para considerar los valores por los que debemos luchar.

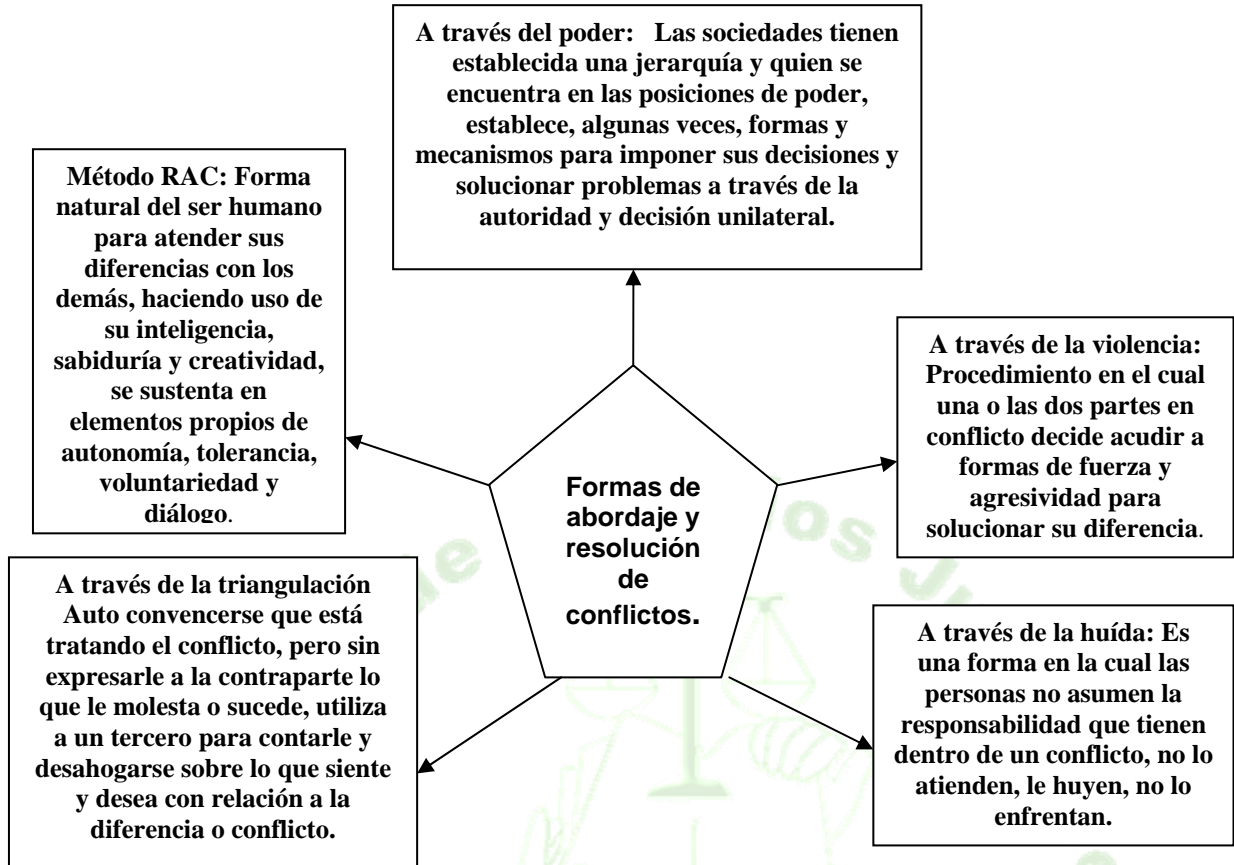
Valores como: bienes materiales, status, cargos sociales, profesiones, jerarquías presentan, para algunos grupos, gran significación, frente a otros que pueden valorar de forma diferente su vida, o en otra intensidad; por lo cual disponen o establecen otro tipo de valores.

Estas diferencias culturales, nos permiten entender porqué alguna gente en un determinado contexto siente que sus intereses pudieran encontrarse amenazados; mientras otros grupos, que valoran diferente los mismos bienes o símbolos, no encuentran ningún motivante para disputarlos. Ellos lucharán por aquellos bienes y símbolos que consideran muy importantes y tiene valoraciones prioritarias en sus vidas.

3. ¿Cómo enfrentamos y resolvemos conflictos?

La cultura también se manifiesta por la forma como las personas abordan y solucionan los conflictos. Algunas formas de abordaje y solución de conflictos desarrollados a lo largo de la historia son:





Por los estudios realizados sabemos que, dentro de la cultura actual, el ser humano no tiene una actitud positiva frente al conflicto; por lo general le huye, no lo enfrenta y se ha constituido en una de sus más terribles pesadillas. Por ello se hace necesario inculcar, en todos los ciudadanos del mundo, una actitud más proactiva frente a éste; y se hace necesario cambiar el paradigma en la resolución de los conflictos, para asumirlo con propiedad y en una perspectiva de crecimiento y desarrollo a nivel de la organización a la que pertenecemos.

3.1 Una nueva visión del conflicto

(1) Weeks, dudley. Ocho pasos para resolver conflictos. Editorial Verlap. Argentina 1997

De percibir el conflicto siempre como:	A percibir que el conflicto, la mayoría de veces, es:
1. Una ruptura del orden, una experiencia negativa, un error en la relación	1. Un resultado de la diversidad que puede brindar posibilidades para el mutuo crecimiento y para mejorar una relación
2. Una batalla entre intereses, necesidades y deseos incompatibles.	2. Una parte de la relación que abarca no solo intereses o deseos, sino también necesidades, valores, percepciones, poder, metas, sentimientos.

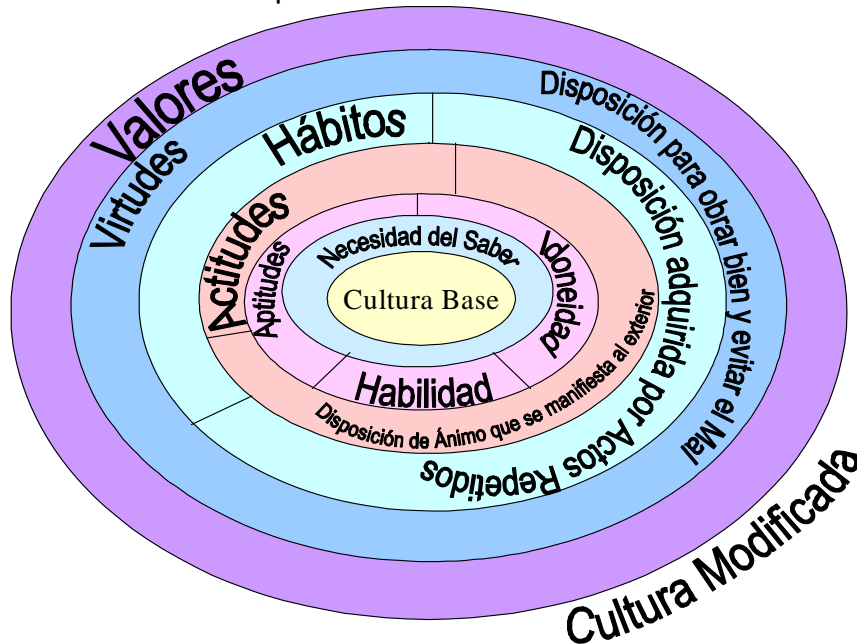
**PROGRAMA DE AUTOESTUDIO DEL ORGANISMO JUDICIAL
MANUAL DE CONCILIACIÓN PARA JUZGADOS DE PAZ**

3. Un hecho aislado que permitimos nos moleste.	3. Incidentes que interrumpen una larga relación pero que ayuda a clarificarla y fortalecerla.
4. Una lucha que se da entre lo correcto y lo incorrecto entre el bien y el mal.	4. Una confrontación entre diferencias en ciertos aspectos de una relación, que no excluyen otros aspectos beneficiosos.

Iniciemos por cambiar nuestra actitud frente a la vida; creemos espacios para el diálogo; demos la cara a nuestros hijos e hijas, para que ellos y ellas puedan mañana, darle la suya a la vida; enfrentemos nuestras diferencias con dos de las cosas más importantes que ha puesto el creador en el ser humano: la inteligencia y la creatividad.

3.2 La cultura modificada

De una cultura base a una ampliada.



El ejercicio cultural es una variable dinámica, está en constante cambio con procesos que pueden y, por lo general, deben tener una tendencia hacia nuevos logros, hacia mejores caminos y estándares de vida para toda la población. Dentro de ese proceso de aprendizaje, se debe incorporar el avance que las sociedades han logrado en la transformación de los conflictos; la madurez con que se tratan los mismos y los resultados de ese ejercicio, en beneficio del grupo.

Cuando nos referimos a los cambios en la cultura, necesariamente partimos de.

1. Un momento cero llamado **Cultura Base**, formada por lo que poseemos: nuestras costumbres, formas de vida, actitudes, etc.; las que dan forma a nuestra realidad y que se encuentran sujetas a cambios por la propia dinámica y necesidad del ser humano.

2. Los cambios llevan, después de cierto tiempo, a encontrar lo que denominamos "**cultura modificada**"; en ella interviene una serie de factores que deben generar aprendizajes y cambios progresivos, positivos y de mejoramiento.

3. La primera y necesaria fase que debemos empezar a cubrir para avanzar hacia la anhelada cultura modificada, es lo que denominamos "**necesidad del saber**", es el momento en que el ser humano adquiere como prerrequisito en su vida: el conocer, el saber, el entender porqué y para qué de las cosas, su razón de ser e interpretaciones dadas por otros, asumiendo él mismo su propia interpretación. (Este escenario no es posible mientras los índices de analfabetismo, deserción escolar, bajos niveles de asistencia y en general poca cobertura de la educación en cantidad y calidad a todos los niveles de la sociedad permanezca.)

4. Cuando una cultura avanza en el proceso del conocimiento y logra un progreso básico y definitivo en la transformación de sus integrantes, al lograr que el conocimiento esté al alcance de todos, la sociedad dispone de reservas permanentes, de una mayor acción conjunta frente a los desequilibrios, apareciendo lo que los educadores llaman, **la aptitud, la idoneidad, las habilidades** que toma la sociedad e incorpora en su cultura.

5. Lo fascinante del proceso de cambio hacia una cultura modificada es que, cuando vamos pasando por determinados momentos, las acciones empiezan a hacerse sentir y se crea un espacio de interacción conjunta, que ayuda y motiva a continuar el proceso, disponiendo al humano, a realizar acciones propias de su ser, las cuales son manifestadas a través de actitudes, emprendiendo acciones específicas, tales como, la lucha por la democracia, el respeto a la misma, la disciplina social, la solidaridad, la cooperación, madurez para el tratamiento del conflicto, etc.

Una vez iniciado este camino, se espera que sea más fácil que grupos y comunidades logren que esas actitudes, se conviertan en **hábitos o costumbres**, por los efectos de repetición que cada uno realiza, es un proceso que no necesita tener que ser recordado, es un gran aporte cuando llega este momento al grupo y a la sociedad, las personas actúan por convicción, por costumbre y facilitan los procesos.

6. Hemos arribado así a una de las franjas más difícil de conseguir dentro de un proceso de modificación cultural, como es la aparición de las virtudes, esa disposición del ser humano para **obrar bien, tratando de evitar el mal**, es el momento de gran reflexión, crecimiento de los principios dentro del grupo y consolidación de un proceso iniciado mucho antes. No siempre son las mismas generaciones que inician estos cambios las que pueden disfrutarlos.

**PROGRAMA DE AUTOESTUDIO DEL ORGANISMO JUDICIAL
MANUAL DE CONCILIACIÓN PARA JUZGADOS DE PAZ**

→ 7. Con ello nos encontramos en el último escalón del proceso de modificación cultural, la franja por la que estudiosos e investigadores sociales luchan permanentemente, una palabra en la que actualmente existen diferencias y sobre la que nos debatimos unos y otros por disponer de diferentes “valores”, palabra que casi es mágica, cuando se escucha, todos atendemos para saber si debemos posicionar los nuestros o reforzarlos.

Hemos llegado a un nuevo punto de partida, pues este esquema es cíclico y dinámico; solo que, ahora, probablemente tenemos nuevos elementos de juicio para recorrer mejor el nuevo camino. Esperamos que el que nuestras actuales generaciones tienen, incluya un mejor tratamiento al conflicto, para demarcar una cultura modificada hacia su transformación.

Actividad:

Teniendo en cuenta lo descrito sobre cultura y conflicto, utilice como guía el gráfico de la cultura modificada y desarrolle una propuesta personal, sobre la incorporación de los Métodos alternos en la cultura guatemalteca. Expresé en cada uno de los anillos, lo que propone hacer para lograr una cultura ampliada o modificada, al incorporar los MASC en la vida de la ciudadanía.

EVALUACIÓN DE LA TERCERA LECCIÓN.

La cultura es:	a.) La forma de vida de las personas b.) Las costumbres de las comunidades c.) Los valores que tiene la gente d.) Lo escrito en las leyes e.) La forma de interactuar en la sociedad f.) El deseo de las personas g.) a, b, c y e Todas las anteriores
¿Existe relación entre la cultura y el conflicto?	NO () Si () Explique su respuesta

LECCIÓN 4
PASOS PARA DESARROLLAR UNA CONCILIACIÓN

1. Planificación

- 1.1 Organización de la información
- 1.2 Provisión de recursos
- 1.3 Preparación del conciliador
- 1.4 Atmósfera de trabajo
- 1.5 Infraestructura

2. Preparación

- 2.1 Primer contacto con las partes
- 2.2 Orden de la primera sesión de conciliación

3. Desarrollo

- 3.1 Conducción de la discusión de los hechos.
- 3.2 Identificación del conflicto
- 3.3 Búsqueda de soluciones
- 3.4 Establecimiento de acuerdos
- 3.5 Audiencias individuales

4. Evaluación

- 4.1 Evaluación del proceso realizado
- 4.2 Evaluación del servicio prestado por el juzgado.

En todo proceso es necesario realizar varios pasos o etapas. El proceso de conciliación no escapa a esta norma. Los pasos en la conciliación se pueden resumir a los 4 siguientes: **Planificación, Preparación o implementación, Desarrollo y Evaluación** la cual incluye control, registro y retroalimentación. Veamos esos pasos en la gráfica siguiente:



Organismo Judicial
Guatemala, C.A.

**PROGRAMA DE AUTOESTUDIO DEL ORGANISMO JUDICIAL
MANUAL DE CONCILIACIÓN PARA JUZGADOS DE PAZ**



1. PLANIFICACIÓN

¿Qué actividades hace usted cuando ha citado a algunas personas para realizar una actividad laboral?

Posiblemente no comienza a pensar que hacer hasta que las personas llegan, sino que se prepara con anticipación. ¿Verdad?

Para un conciliador que planifica, la audiencia no comienza cuando llegan las partes; la audiencia inicia cuando se recibe la primera información sobre el caso. A partir de allí, se prepara todo lo atinente al desarrollo del servicio conciliatorio en el tribunal.

El objetivo de esta fase para el oficial responsable y el juez, es el de **prever todo lo que concierne a la conciliación, con el fin de garantizar el éxito**

de la misma, el logro de los objetivos del juzgado y del programa de modernización. Esta función es definitiva para optimizar los medios existentes y ponerlos al servicio de los usuarios.

La planificación requiere de varios pasos entre ellos están:

1.1 La **organización de la información** disponible como: cartas, notas, expedientes y comunicados sobre las partes.

1.2 Previsión. Tener listo todo lo necesario: las carpetas apropiadas, las ayudas, los procedimientos, normas, formatos para firma de convenios, lápices, papel, pizarra, calculadora, computadora, mesa, sillas, Cada lugar debe tener papel y lápiz para que las partes, abogados y demás asistentes, puedan tomar notas. etc., respondiendo y atendiendo oportunamente cualquier demanda en ese sentido.

1.3 Preparación personal del conciliador

- **Identificar quiénes llegarán** a la conciliación, **quiénes son** y cuáles son las **aristas de su conflicto**, esto le permitirá tomar su función y contribuir a lo que los usuarios esperan del servicio en el juzgado.
- Recordarse y **recordarle** a las partes interesadas **que; el conflicto no siempre es negativo**; que se debe evitar encerrarse en posturas rígidas sobre la solución, pues siempre hay variedad de opciones.
- **Disponer del tiempo adecuado** para atender solo ese asunto, previendo quien atienda otros asuntos, con el objetivo de evitar las interrupciones telefónicas, de firma, consultas, etc.

1.4 Preparación de la atmósfera de trabajo.

Los ambientes juegan un papel importante y definitivo, sobretodo en eventos donde las partes:

- Pueden tener dificultades para hablar.
- Han roto en muchos casos la comunicación.
- Ha llegado a eventos de violencia. .

La atmósfera en la cual se reciba a las partes juega un papel importante, por ello debe:

- Ser de cordialidad, amabilidad y dedicación, acompañado con la limpieza del lugar y la mejor comodidad posible.
- Dar una impresión buena, relajada, de tranquilidad, confianza y neutralidad,
- Poseer una sala de reuniones en donde el conciliador sepa cómo estarán ubicadas las partes, dónde tendrán su sitio los abogados, acompañantes, y naturalmente el conciliador.
- Garantizar que se podrá mantener un contacto visual y auditivo entre las partes y el conciliador.

- Asegurar que la sala no filtra información, para que las partes puedan expresarse libremente, garantizando así la confidencialidad de las expresiones o propuestas que se pongan en discusión.
- Reflejar un sitio neutral hacia las partes, para dar un mensaje que la conciliación es parte de las alternativas para resolver el conflicto.

1.5 Preparación de la infraestructura.

Esta debe poseer:

Locales:

- ✓ Un lugar de espera.
- ✓ Ambiente principal para realizar el proceso.
- ✓ Uno o más ambientes para separar a las partes durante las sesiones privadas, si esto se hace necesario.
- ✓ Baño y lugar donde refrescarse
- ✓ De ser posible: Agua o café para consumo.

Mobiliario y útiles de trabajo:

- ✓ Una mesa que debe responder a los espacios propios de la sala, en lo posible una mesa lo más grande posible para prever conciliaciones multipartes y con asistencia mayoritaria de personas.
- ✓ Sillas cómodas y todas iguales.

En resumen se puede decir que:

Un ambiente agradable y debidamente preparado para la realización de las sesiones, permitirá que las partes valoren favorablemente este primer momento, el cual está marcado por tensión y ansiedad.

Un medio ambiente adecuado, contribuirá a una buena comunicación en el inicio de las sesiones.

Sin embargo, recuerde que:

- a. Una conciliación se puede realizar en cualquier lugar.
- b. Aunque el contexto y el medio ambiente ayudan a tener una mejor reunión, ello no es lo definitivo, **lo importante es el deseo, voluntad y decisión de las partes de acudir al servicio.**
- c. Si se cuenta con ello, la sombra de un palo de mango es suficiente
- d. El objetivo de esta actividad es alistarse a realizar la conciliación en las mejores condiciones, creando un clima de confianza.

2. PREPARACIÓN

2.1 El primer contacto con las partes

La primera audiencia o encuentro es clave para tomar la rienda y el orden que debe tener el proceso, por ello es necesario que el conciliador asuma su papel de facilitador desde el inicio. Esta posición permita a las partes reconocer a una persona equilibrada y neutral. Esto es lo primero que las partes están buscando en la persona que lleva el proceso administrativo y orienta las discusiones.

En algunos casos el conciliador tiene que recibir a las partes, en otras, él llegará cuando las partes ya se encuentren en la sala, lo importante es que el primer contacto sea agradable.

El conciliador debe saber que las partes traen una presión muy fuerte y por lo general se encuentran en un estado de nervios o ansiosos frente a lo que está por empezar.

El mensaje debe ser claro para todos los asistentes. Es un momento que debe finalizar con un suspiro de confianza entre quienes se encuentran en la mesa.

Es el momento más oportuno para lograr los primeros acuerdos que permitirán que las diferentes sesiones puedan responder a un equilibrio y participación, donde las partes son los principales generadores de las ideas claves, pero a la vez los principales artífices para cumplir con el orden y respetar las agendas previamente definidas, sólo así se logrará optimizar tiempos y recursos.

Se hace necesario que en las primeras sesiones quede muy claro que la conciliación tiene como máximas; el respeto, la verdad y la buena fe de los que se encuentran en la mesa, que el orden de la agenda y los puntos acordados debe ser una constante y que sobre estos elementos la participación amplia abierta y libre de cada parte se constituyen en impulsores para lograr los objetivos que todos persiguen.

2.2 Orden de la primera sesión de conciliación

Preparar la introducción de forma tal que le de al primer contacto presencial entre todas las partes envueltas en el conflicto el carácter de seriedad y sometimiento a un procedimiento que las partes aprueban y aceptan, por lo cual se debe buscar respeto mutuo y cercanía de comunicación. Es el momento en que el conciliador expresa las bondades del proceso y resuelve todas las dudas que tengan los presentes.

Esto implica:

- Preparar la presentación de todas las personas involucradas incluyéndose. Esto ayuda a identificar fácilmente quien es quien dentro de la sala, en este momento es importante que se puedan retener los nombres de los asistentes, es la mejor forma de empezar a ejercer familiaridad dentro del grupo.
- Tener claridad para explicar el servicio de conciliación, como una actividad dentro del juzgado y como parte del ordenamiento jurídico.
- Explicar su rol en el proceso, enfatizar su no intervención en el contenido del posible acuerdo, salvo que sea estrictamente necesario.
- Señalar a las partes el procedimiento y sus efectos. Explicar las reglas básicas en la dinámica de comunicación entre las partes, y la obligación de confidencialidad.
- La forma de iniciar las exposiciones de las partes dependerá de circunstancias, pero en esencia se debe buscar que la parte que posee un criterio más amplio, si la hemos podido detectar, inicie la exposición. Otra forma útil es que la inicie quien presentó la solicitud..

3. DESARROLLO

3. 1 Conducción de la discusión de los hechos:

- Escuchar a las partes y crear empatía.
- Parafrasear para que se entienda y aclare el nudo del problema.
- Hacer preguntas para precisar la información
- Evitar que las partes se interrumpan.

Posiciones de las partes que encontrará generalmente un conciliador al inicio de la primera reunión o sesión, será unas partes tratando de sostener una posición, entendida como una postura fija, inamovible, de defensa, muchas veces sin pensar en para qué o porqué, pero será su escudo frente a su contraparte.

Cada parte intenta defender una posición y no cambiar frente a demandas o propuestas de la otra parte, lo que crea un ir y venir de argumentos individualizados, que pueden ir cargándose de palabras fuertes y poco amables, cuando no ocurre eso puede que las partes decidan ir cediendo poco, muy poco. A medida que uno concede algo, el otro le otorga algo y así sucesivamente para llegar a posiciones intermedias de las iniciales.

Llegamos así a los que se llama el esquema de regateo, que es un clásico arreglo por posiciones, en este tipo de acuerdos o formas de acercamiento, se pueden usar estrategias de engaño que podrían llevarnos a acuerdos injustos para alguna de las partes o para las dos, conduciéndonos a resultados pobres, evitando que podamos explorar a través de la creatividad y de criterios objetivos fórmulas más inteligentes y beneficiosas para las partes.

Muchas conciliaciones se nos pueden ir de las manos, porque permitimos que las partes trabajen bajo estructuras de posicionamiento, lo cual crea una visión hacia el otro de adversario, pues lo que uno gana el otro lo pierde y viceversa, así se deteriora la confianza tan importante para un proceso de conciliación.

Ésta es una forma tradicional arraigada entre nosotros para la solución de conflictos, el conciliador deberá jugar un papel importante para evitar que la conciliación ingrese por la puerta de las posiciones y pueda perderse en esa oscuridad, debe estratégicamente intervenir para sacar las partes de esa fase y llevarlos a una interacción más beneficiosa para todos

3. 2. Identificación del conflicto Entender cuales son los problemas que han generado el conflicto.

Es necesario que el conflicto esté claramente definido para todos, si esta etapa no logra su objetivo, será muy difícil encontrar las mejores salidas al mismo, este momento no tiene un tiempo determinado, es una situación que dependerá de la habilidad del conciliador para manejar la información.

Preguntar oportunamente y establecer un método para registrar las necesidades, deseos e intereses de las partes en conflicto, permite encontrar sus dimensiones reales, se debe lograr que cada parte presente su visión del conflicto y sus pretensiones.

Para lo anterior es recomendable que se trabajen los ACPMS⁶, en el entendido que haciendo un recorrido por esos cinco momentos podremos obtener el objetivo previsto en esta etapa, a continuación presentamos que es cada uno.



⁶ Actores, contexto, proceso, móviles y soluciones intentadas.

**PROGRAMA DE AUTOESTUDIO DEL ORGANISMO JUDICIAL
MANUAL DE CONCILIACIÓN PARA JUZGADOS DE PAZ**

.ACPMS	PARTE A	PARTE B
<p>A ACTORES Quiénes son las personas que intervienen en el conflicto, cuál es su relación, cuáles son actores directos cuáles indirectos, presentes y ausentes</p>		
<p>C. CONTEXTO <i>Dónde se inició el conflicto, qué sucedió exactamente, porqué y a qué se deben los hechos que llevaron al nacimiento del mismo.</i></p>		
<p>P. PROCESO <i>cómo empezó el conflicto, qué actores iniciaron o manifestaron inconformidad en la relación o el deseo de cambiar términos, y qué escalonamiento ha tenido el conflicto, en qué punto se encuentra.</i></p>		
<p>M. MÓVILES. <i>Motivos del conflicto, qué fue lo que ocasionó el nacimiento del mismo, cuáles fueron o son las razones de la diferencia.</i></p>		
<p>S SOLUCIONES INTENTADAS. Acciones que las partes han buscado y tratado de llevar a cabo sin completo éxito, pero que han implicado un esfuerzo para cambiar o terminar con el conflicto o la diferencia.</p>		
<p>ALTERNATIVAS</p>		
<p>OPCIONES</p>		
<p>ACUERDOS</p>		

**PROGRAMA DE AUTOESTUDIO DEL ORGANISMO JUDICIAL
MANUAL DE CONCILIACIÓN PARA JUZGADOS DE PAZ**

Todo lo anterior, le da conocimiento de lo acontecido, los principales hechos que le permitirán al conciliador y a las partes tener claridad sobre el conflicto, lo que cada uno percibe y define, como su conflicto.

- Identificar lo problemas que separan a las partes.
- Elaborar una lista de problemas
- Redefinir los problemas

El conciliador inicia una fase importante, para lograr que cada uno de los actores presentes, puedan mirar lo que no han mirado, reflexionar sobre los supuestos que tienen, sobre sus demandas o solicitudes, sobre las percepciones que se tienen del propio conflicto.

Es aquí donde se debe empezar a trabajar con una dinámica de colaboración conjunta, donde el liderazgo ganado en la primera parte va a tener que ser usado, donde la información establecida en la fase de planeación tiene que rendir sus frutos.

Debemos en este momento intentar acercar las partes a los acuerdos que permitan que cada uno evalúe; como bueno, positivo y progresivo, el avance y los resultados que se van consiguiendo con el aporte del conciliador.

Es el momento en que se **rompen los paradigmas montados sobre el conflicto**, las percepciones tienen que ponerse sobre la mesa, las posiciones que pudieran existir todavía deben ser sacudidas y refrigeradas para dar paso a la profundización de los intereses y necesidades de cada uno de los asistentes.

En este momento, el conciliador debe **hacer uso de toda la información** conocida hasta ahora dentro de la conciliación y poner en ejecución las herramientas y habilidades como conciliador, debe conseguir que cada parte exprese sus necesidades e intereses reales, pero en clara combinación con los de la otra parte, es el momento de ver la conciliación de un conflicto en conjunto.

El uso de la pregunta debe permitir al conciliador **ampliar panoramas desconocidos hasta ese momento**, aclarar temas que no tienen la suficiente transparencia para todos, asimismo la pregunta debe servir para orientar hacia un camino específico que desee el conciliador, en el entendido que con ello logrará avanzar en su objetivo, en otra circunstancia la pregunta también debe servir para que las partes puedan reflexionar sobre sus expresiones, comunicaciones, o propuestas.

El aporte del conciliador en este momento es clave, es poder ofrecer su experiencia, su sabiduría y su **creatividad** para crear valor en la conciliación, que las partes puedan entender la diferencia real que existe entre ellos, y que descubran otras posibilidades, diferentes a sus propias alternativas, creando opciones en conjunto, que satisfacen plenamente sus intereses y necesidades, permitiéndoles concluir las diferencias existentes hasta ese momento, **mejorar la relación y salir con plena credibilidad en el servicio.**

- Identificar los intereses y necesidades debajo de los problemas
- Enfatizar los intereses comunes

**PROGRAMA DE AUTOESTUDIO DEL ORGANISMO JUDICIAL
MANUAL DE CONCILIACIÓN PARA JUZGADOS DE PAZ**

- Confirmar que estos se ajustan a la realidad.
- Redefinir el problema

El conciliador inicia una fase importante, para lograr que cada uno de los actores presentes, puedan mirar lo que no han mirado, reflexionar sobre los supuestos que tienen, sobre sus demandas o solicitudes, sobre las percepciones que se tienen del propio conflicto.

Es aquí donde se debe empezar a trabajar con una dinámica de colaboración conjunta, donde el liderazgo ganado en la primera parte va a tener que ser usado, donde la información establecida en la fase de planeación tiene que rendir sus frutos.

Debemos en este momento intentar acercar las partes a los acuerdos que permitan que cada uno evalúe; como bueno, positivo y progresivo, el avance y los resultados que se van consiguiendo con el aporte del conciliador.

Es el momento en que se **rompen los paradigmas montados sobre el conflicto**, las percepciones tienen que ponerse sobre la mesa, las posiciones que pudieran existir todavía deben ser sacudidas y refrigeradas para dar paso a la profundización de los intereses y necesidades de cada uno de los asistentes.

En este momento, el conciliador debe **hacer uso de toda la información** conocida hasta ahora dentro de la conciliación y poner en ejecución las herramientas y habilidades como conciliador, debe conseguir que cada parte exprese sus necesidades e intereses reales, pero en clara combinación con los de la otra parte, es el momento de ver la conciliación de un conflicto en conjunto.

El uso de la pregunta debe permitir al conciliador **ampliar panoramas desconocidos hasta ese momento**, aclarar temas que no tienen la suficiente transparencia para todos, asimismo la pregunta debe servir para orientar hacia un camino específico que desee el conciliador, en el entendido que con ello logrará avanzar en su objetivo, en otra circunstancia la pregunta también debe servir para que las partes puedan reflexionar sobre sus expresiones, comunicaciones, o propuestas.

El aporte del conciliador en este momento es clave, es poder ofrecer su experiencia, su sabiduría y su **creatividad** para crear valor en la conciliación, que las partes puedan entender la diferencia real que existe entre ellos, y que descubran otras posibilidades, diferentes a sus propias alternativas, creando opciones en conjunto, que satisfacen plenamente sus intereses y necesidades, permitiéndoles concluir las diferencias existentes hasta ese momento, **mejorar la relación y salir con plena credibilidad en el servicio.**

3.3 Búsqueda de soluciones: Articular los intereses prioritarios de las partes, para alcanzar soluciones satisfactorias.

- Velar porque todos tengan claridad en lo actuado.
- Estimular la creatividad de las partes
- Aplicar el método de solución que se considere más apropiado a las partes y situación.

- Decidir si es necesario y conveniente realizar audiencias individuales y privadas.

La función del conciliador en esta etapa será construir un ambiente de confianza y credibilidad entre las partes para que **expresen realmente lo que desean, sus intereses y necesidades**, como creen que es la mejor solución para transformar el conflicto.

Cuando logramos que **cada una de las partes exprese su realidad** y que se disponga a escuchar como ve la otra parte el mismo conflicto, pero con otra perspectiva, desde otro ángulo, hemos ingresado a la casilla de los intereses y las necesidades y el avance en ese momento es definitivo. Para ello se requiere **aplicar técnicas y poner en acción habilidades para preguntar, parafrasear, sintetizar**, concluir, y asumir un papel protagónico para facilitar y descubrir el verdadero conflicto y los deseos de las partes.

La pregunta juega un papel de movilizador de información, de ordenador de pensamientos y de generador de participación y acción en las salas de conciliación.

Este momento es de **exploración permanente**, donde el conciliador debe dar el espacio a las partes para que puedan **preguntar, expresar y concluir**, tratando de que lo que para una parte no es claro, sea explicitado por la otra y viceversa.

Cuando el conciliador considere que tiene claro el conflicto y que la misma impresión ocurre con las partes, debe **realizar un chequeo** para verificar, y si confirma esa misma percepción en los asistentes, podrá pasar a la siguiente fase.

3. 4 Establecimiento de acuerdos Las partes llegan a una solución por consenso,

- Asegurar que las diferencias se han resuelto o que se postergan para otra oportunidad.
- Verificar los acuerdos a que se llegó
- Redactar claramente el acta de conciliación.
- Someter el acta a consideración de las partes.
- Verificar que el acta cumpla con todos los requisitos legales.

Cuando el conciliador logra que las partes miren hacia la otra esquina, revisen sus propuestas, las modifiquen y se acerquen a compartirlas en grupo, parte del aporte está dado, sus resultados estarán a la vista, es un momento en que hablamos de los acuerdos en la raíz, donde el grupo en su conjunto queda satisfecho, consiguió lo que se deseaba, o más, ese es el valor agregado de un conciliador a un proceso de este tipo.

Los acuerdos deben ser claros, de fácil entendimiento para los que están presentes y para los que no están, deben ser aceptados en la sesión, por lo cual se recomienda leerlos en voz alta, para todos y avanzar en el proceso de elaboración del documento correspondiente.

Como recomendación es conveniente que a medida que vamos logrando acuerdos parciales, los vayamos registrando en nuestra agenda, libreta o

computadora, de tal forma que facilitemos posteriormente una lectura antes de sacar el acta en limpio.

Las opciones son posibles soluciones, que surgen de la dinámica y el trabajo que realiza el conciliador con las partes, es la combinación de alternativas propias de cada parte, son los mejores acercamientos contemplando intereses y necesidades de todos los presentes, es un rompecabezas con figura compartida, donde todos han contribuido en su construcción.

Cuantas más opciones aparecen en la mesa, mucho mejor para encontrar valor agregado, el plus, la ganancia, el aporte que demanda y ofrece la conciliación.

Cuando las partes en conflicto expresan, una vez finalizada la actividad o servicio de conciliación, su aceptación y entusiasmo con la figura, el deseo de volver a utilizar el juzgado para resolver sus diferencias, entenderemos que hemos contribuido a generar un acuerdo de largo plazo, que probablemente consolide o mejore una relación en la comunidad.

El manejo de las opciones en la conciliación es el momento en que logramos que las partes entiendan que existen formas de acuerdo donde todos los implicados logran encontrar caminos que satisfacen sus deseos, intereses y necesidades para resolver satisfactoriamente sus diferencias.

3.5 Audiencias individuales y privadas

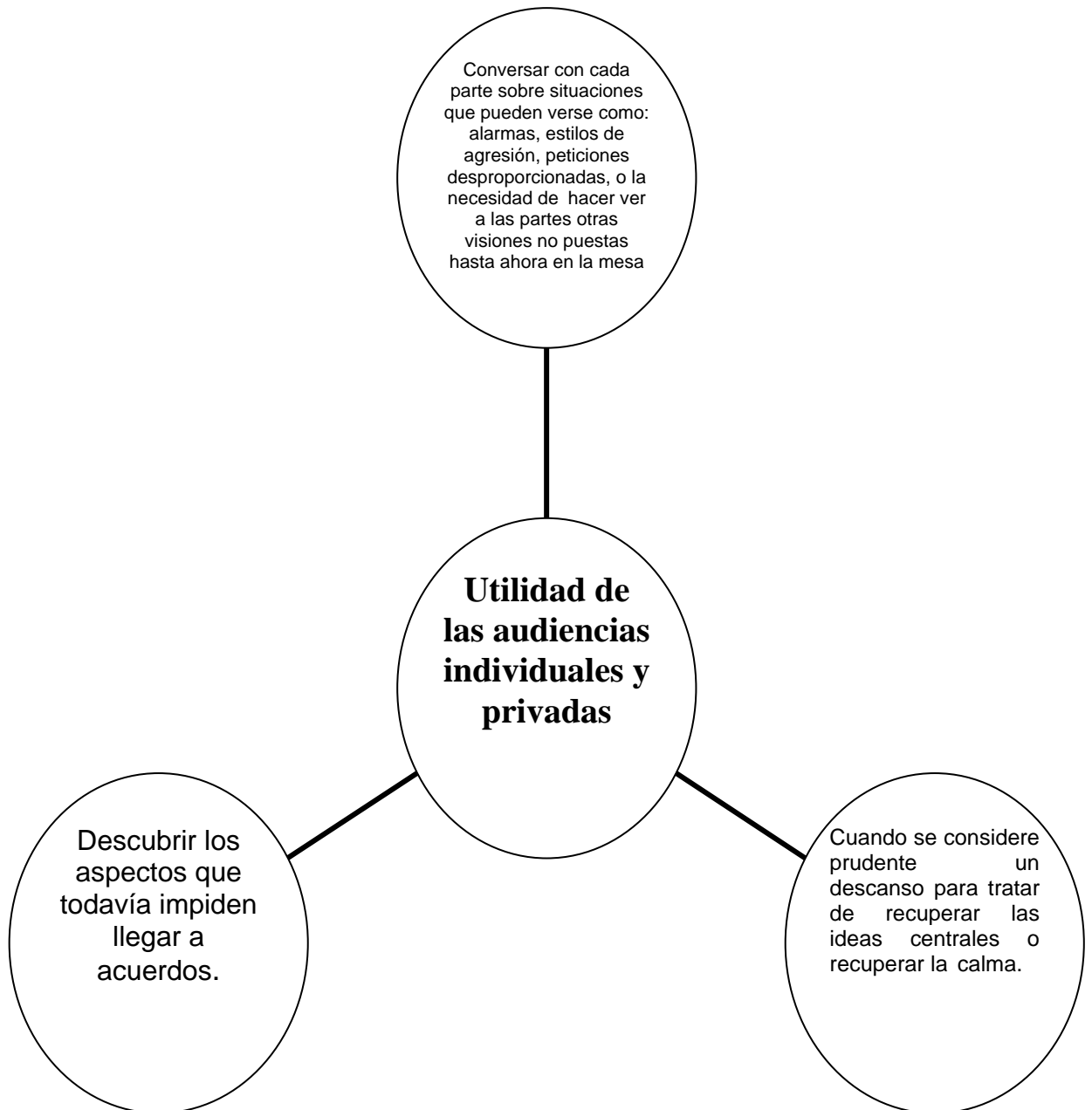
Una herramienta, importante y estratégica, que da buenos resultados, cuando se sabe utilizar, son las “audiencias individuales y privadas”.

Reciben este nombre porque se busca que el conciliador se reúna, de manera separada, con cada una de las partes.

Desde el momento de inicio se debe informar a las partes la existencia de este recurso y la posibilidad de que, en el momento que el conciliador lo considere oportuno, puede utilizarla.

Explicará también su característica de que todo lo que se hable en “Las audiencias individuales” es confidencial, excepto que las partes autoricen o soliciten al conciliador expresar en la audiencia de grupo, lo hablado en privado..

Para tener éxito en el manejo de las audiencias privadas e individuales, es necesario que el conciliador lleve notas de lo que encuentra como puntos de análisis con cada parte.



4. Evaluación

4. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL SERVICIO DE CONCILIACIÓN.

La evaluación se dirige a dos momentos de la conciliación: Evaluar el proceso realizado y Evaluar el servicio prestado por el juzgado.

4.1 Evaluación del proceso realizado es decir, evaluar lo sucedido en cada Audiencia de conciliación .

Esto conlleva que el conciliador, después de cada audiencia revise lo actuado durante ella. Vea que aspectos fueron bien manejados por él y en qué aspectos puede o debe mejorar. Cual fue el comportamiento de las partes. Qué aspectos debe mejorar en las próximas audiencias.

Si la audiencia continúa, que cuestiones tienen que verificar, repreguntar, enmendar, actitudes que conviene asumir en la próxima reunión, etc. En síntesis es revisar los avances logrados para planificar el rumbo de la próxima audiencia.

4.2 Evaluar el servicio prestado por el juzgado.

Una vez finalizado el servicio de conciliación, prestado por el juzgado, se hace necesario que el conciliador evalúe los resultados, compare lo planificado, lo sucedido en la propia conciliación, su comportamiento, los instrumentos usados, la logística, el acuerdo a que se llegó, recapitule los aciertos y lo que se debe mejorar, solo así las próximas conciliaciones serán mejores.

Es importante que en el juzgado conozcamos que piensa la comunidad o las personas que acuden a solicitar nuestros servicios, para ello la evaluación ayuda a orientar nuestras próximas intervenciones.

En algunos casos es muy importante que se establezca un sistema de seguimiento a las partes que han utilizado los servicios del juzgado, saber sus opiniones sobre el servicio, sus comentarios, recomendaciones y cumplimiento del acuerdo.

Actividad:

Elabore un flujograma del proceso de Conciliación. Puede encontrar información sobre cómo realizar un flujograma en:

<http://www.monografias.com/trabajos14/flujograma/flujograma.shtml>

**PROGRAMA DE AUTOESTUDIO DEL ORGANISMO JUDICIAL
MANUAL DE CONCILIACIÓN PARA JUZGADOS DE PAZ**

EVALUACIÓN DE LA CUARTA Y QUINTA LECCIÓN.

EVALUACIÓN DE OBJETIVOS

CUARTA LECCIÓN

	PREGUNTA	MARQUE CON UNA (x) LAS RESPUESTAS CORRECTAS O DEFINA
1	El procedimiento para atender una conciliación significa:	a) Que siempre se debe respetar b) Que obligatoriamente el juez debe aplicarlo en todas las audiencias c) Que lo más importante es descubrir el conflicto d) Que debemos tratar de cubrir todo en una audiencia e) Una guía para que oriente el mejor desempeño del juez como conciliador. f) Todas las anteriores
2	¿En la fase de planificación no interviene el juez?	e.) Falso () Verdadero () Explique su respuesta:
3	El contexto y medio ambiente influyen para el desarrollo de un buen servicio de conciliación.	Falso () verdadero () Explique su respuesta:
4	Enumere los cuatro puntos más importantes que realiza un conciliador en la fase del primer contacto con las partes:	
5	¿Qué son los ACPMS y para qué le sirven al conciliador?	

LECCIÓN 5
EL CONCILIADOR

1. El papel del conciliador
2. Actitudes del juez durante una audiencia de conciliación
3. Cualidades que debe desarrollar un conciliador.
4. Autoevaluación de actitudes y aptitudes de un conciliador.
5. Las actividades del conciliador.
6. Criterios de conciliabilidad

1. Papel del conciliador.

El conciliador es un oyente activo, moderador de ideas, dinamizador del proceso, responsable del orden y el cumplimiento del objetivo de la conciliación, que muestra el sentido de realidad necesario para lograr los acuerdos convenientes y fomenta la comunicación y la cooperación entre las partes.

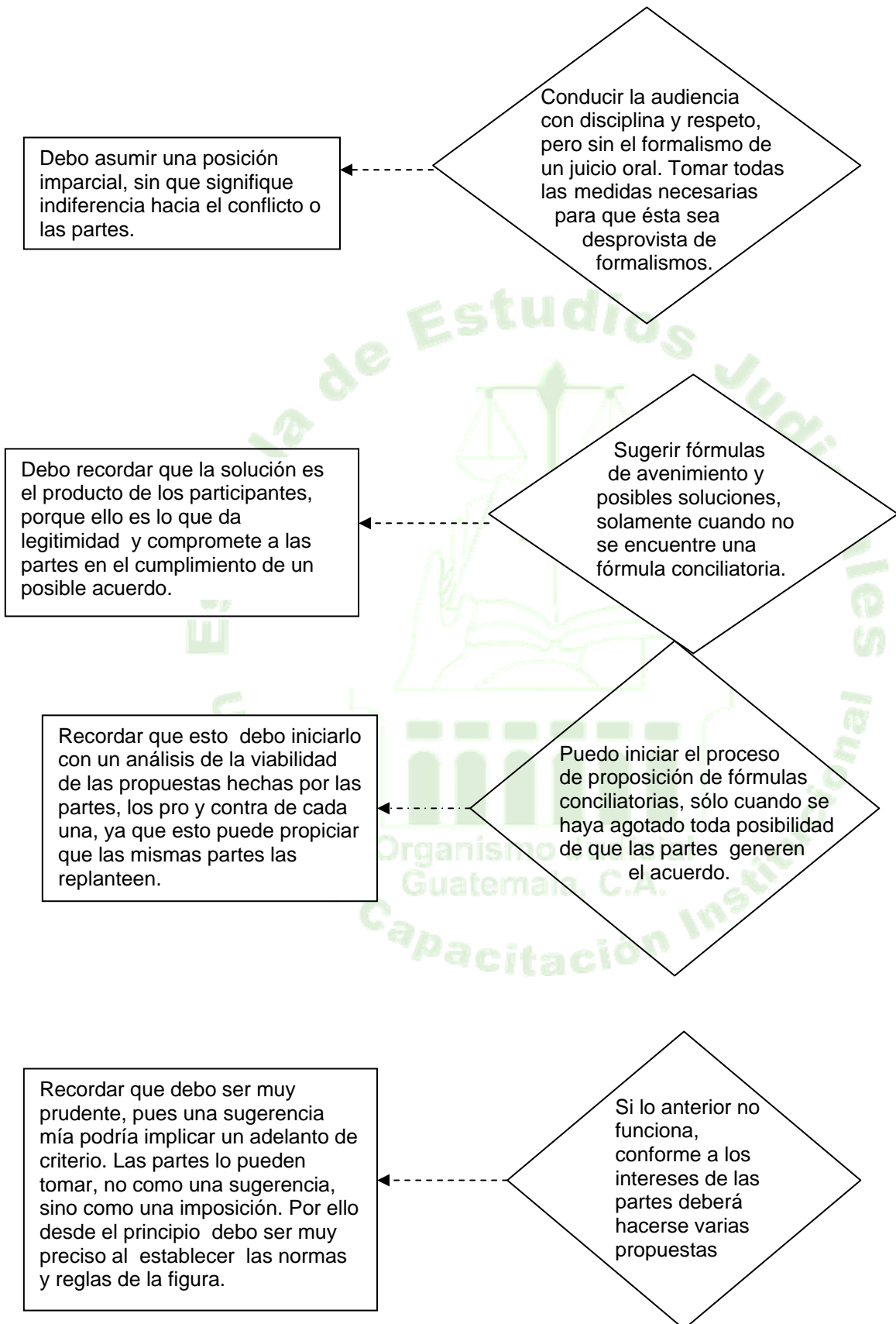
2. Actitudes del juez durante una audiencia de conciliación.

Las actitudes que el juez debe asumir en su papel de conciliador, son diferentes a la que asume en su función tradicional de juez juzgador. Veamos las más significativas:

Debo Despojarme de la función de “juzgar y fallar” y sustituirla por la de **escuchar, facilitar, motivar y apoyar a las partes para lograr conciliar.**

Dirigir la audiencia dentro de los límites de la conciliación; recordando siempre que el conflicto es de las partes y que ésta es la oportunidad de que ellos lo resuelvan.

**PROGRAMA DE AUTOESTUDIO DEL ORGANISMO JUDICIAL
MANUAL DE CONCILIACIÓN PARA JUZGADOS DE PAZ**



3. Cualidades que debe desarrollar un conciliador

Auto evaluación de las cualidades que debe poseer un conciliador.

Las personas vamos adquiriendo experiencias que nos ayudan a desarrollar las cualidades idóneas para desempeñar las funciones de un puesto de trabajo. No siempre nos damos cuenta de cuales poseemos y cuales necesitamos mejorar, por ello es necesario auto evaluarse para visualizar nuestras necesidades de mejora y actuar para superarlas. La presente auto evaluación le ayudará a ello.

En la conciliación se requiere como elemento y herramienta de trabajo permanente que el conciliador sea un creador, que pueda **reformular o reorganizar los modelos**⁷ o mapas mentales con lo que nos comportamos y actuamos los humanos, por lo que debe cumplir unos mínimos para lograr su cometido; entre otros, **trabajar con toda la información** que le llegue, no se ocupa de estar haciendo juicios y valoraciones a cada momento, apoyar y promover la **generación de nuevas ideas**, aceptar todas las rutas y caminos y ser un explorador de todas las rutas posibles.

El éxito de la creatividad o **generación de pensamiento** está en trabajar la mayor cantidad de alternativas, de posibilidades, no se termina el proceso de búsqueda cuando se llega a una solución que pareciera satisfactoria; la cual es importante y se toma, pero que no constituya el límite o final del trabajo, sino como un paso más en el camino a seguir.

El sentido común, deja de tener sentido, deja de ser un distractor y no es tan impactante como lo es en el pensamiento lógico, aquí por el propio mecanismo de búsqueda incesante, todas las alternativas y posibilidades, son válidas y se convierten en líneas de salida hacia nuevas ideas. En este proceso lo que hoy es asumido como obvio o preciso deja de tener esa fuerza si se genera nueva información. .

En la transformación de conflictos, donde los conciliadores en las diferentes sesiones tienen que adoptar una posición, amplia, abierta y en concordancia con el **pensamiento engendrador**, deben tener en cuenta que para solucionar un problema es necesario examinarlo integralmente, pero a la vez es indispensable proceder a un examen de cada una de las partes que conforman el conjunto del problema.

El lograr **desmenuzar el problema**, es un método útil para obtención de nuevas visiones, que facilitan el trabajo. El método de desagregar el problema, en todas sus partes, es conveniente para tener detalles que suministran información, que bajo la metodología integral, no es fácil conseguir, y que puede ser la clave de la transformación de un conflicto. Una vez finalizado éste trabajo, será más fácil observar, comparar y acercar los análisis independientes, con el contexto integral del problema y su globalidad.

⁷ Se denomina modelo a un prototipo establecido, para el caso que nos ocupa es el orden y secuencia que tiene la información en la mente.

4. . AUTOEVALUACIÓN DE ACTITUDES Y APTITUDES

INSTRUCCIONES: Analice cada cualidad que se le presenta en la siguiente tabla de evaluación. Medite en sus actuaciones pasadas y marque con una X o con la señal que desee, de la siguiente manera: **Estoy bien** si su nivel de excelencia en ella es tan bueno que no necesita mejorarla. **Puedo mejorar** si su nivel de desempeño es bueno, pero lo podría hacer mejor. **Debo mejorar**, si su nivel de desempeño es deficiente y necesita trabajar en ello para elevarlo y ser mejor cada día.

Al terminar de calificarse, relea la lista y decida en que orden va a trabajar para mejorar sus limitaciones. Marcando con un 1 la más fácil de desarrollar, con 2 la de más dificultad, etc. en la casilla **Voy a mejorar**. Estudie y aplique el procedimiento que se le da para mejorar en el link.

No.	Actitudes y aptitudes que se esperan de un conciliador	Estoy bien	Puedo mejorar	Debo mejorar	Voy a mejorar
1 1.1	Trato a todas las personas con: Amabilidad				
1.2	Cordialidad				
1.3	Sinceridad.				
2	Soy neutral e imparcial al tratar un asunto con otras personas.				
3	No aplico en ningún caso la coerción para inducir a las personas a actuar.				
4	Soy discreto y confiable con lo que las personas me confían.				
5	Poseo flexibilidad para entender los diferentes puntos de vista de las personas.				
6	Genero empatía para ayudar a las personas a aclarar sus posiciones.				
7	Soy sensible ante la problemática de cada persona, sin involucrarme en el problema.				
8	Tengo la suficiente paciencia para esperar a que las personas analicen sus problemas sin presionarlas innecesariamente.				
9	Soy perseverante en la búsqueda de los acuerdos entre las partes involucradas en un problema..				
10	Escucho activamente, es decir estoy atento a lo que dicen y trato de comprenderlo bien sin				

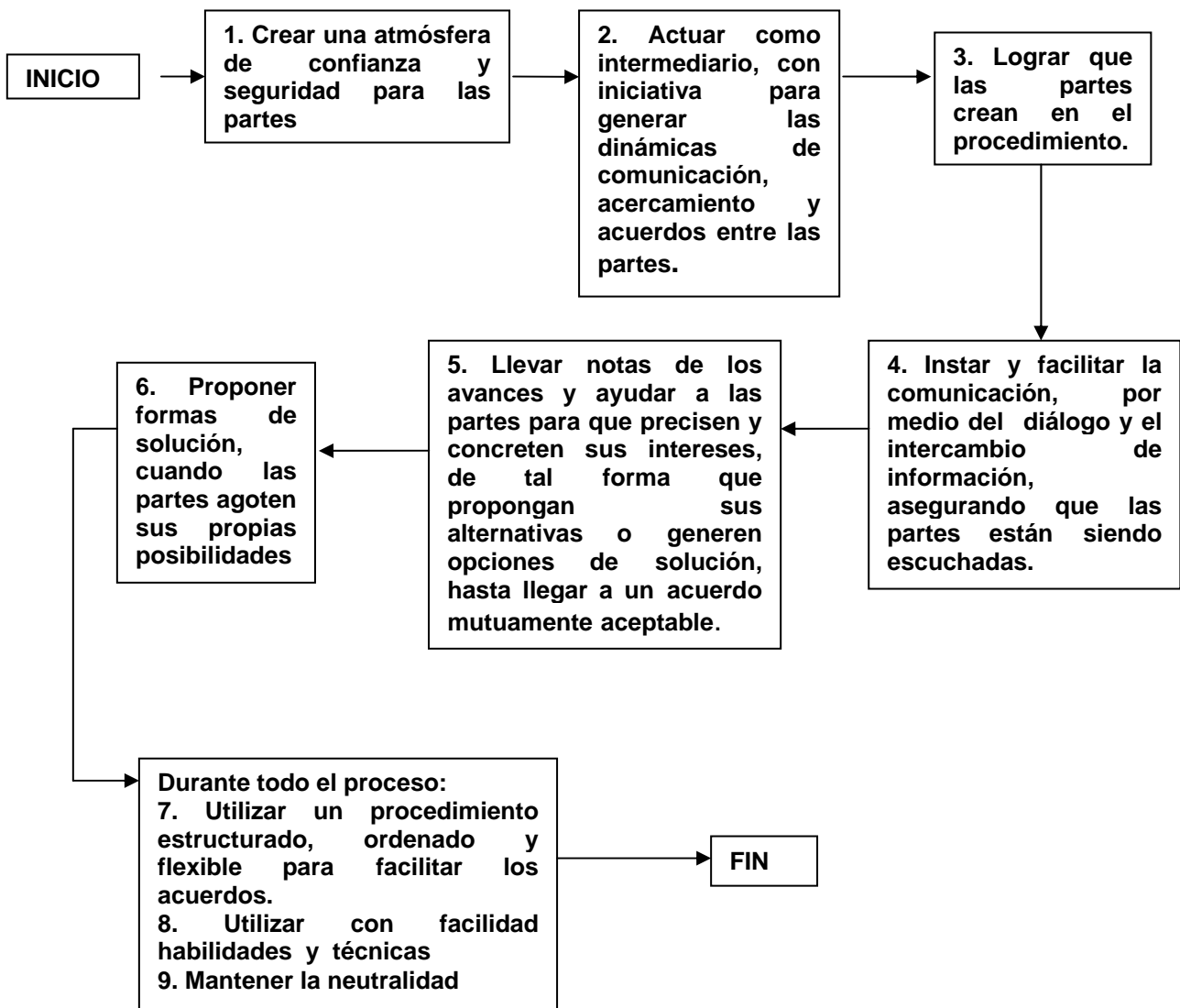
**PROGRAMA DE AUTOESTUDIO DEL ORGANISMO JUDICIAL
MANUAL DE CONCILIACIÓN PARA JUZGADOS DE PAZ**

	interrumpir innecesariamente.				
11	Pregunto oportunamente, si no comprendo algo de lo expuesto o tengo dudas al respecto.				
12	Poseo habilidad para observar el lenguaje corporal de las personas y escuchar detrás de sus palabras.				
13	Respeto las decisiones tomadas por las partes.				
14	Soy creativo para preguntar, orientar y ayudar en la búsqueda de soluciones cuando esto es necesario,.				
15	Poseo la suficiente firmeza para impedir que las personas se falten el respeto.				
16	Me abstengo de emitir juicios innecesarios o sin tener bases para ello.				
17	Actúo como un líder que solo persuade cuando es necesario, sin imponer sus puntos de vista.				
18	Poseo la capacidad para tomar distancia de los ataques que eventualmente puedan lanzar contra mí.				
19	Trabajo sobre criterios objetivos, sin dejar que mis emociones y sentimientos interfieran mis actuaciones.				
20	No ejerzo mi autoridad de juez sobre las partes para inducirlos a actuar.				
21	Mi comunicación es clara, directa y efectiva.				

5. Las actividades del conciliador.

Las actividades en este nuevo rol de conciliador también varían bastante. En el siguiente esquema se describen las más significativas:

PROGRAMA DE AUTOESTUDIO DEL ORGANISMO JUDICIAL
MANUAL DE CONCILIACIÓN PARA JUZGADOS DE PAZ



6. Criterios de conciliabilidad

6.1 Parámetros de conciliación

El conciliador necesita reconocer los parámetros que debe observar antes de realizar una conciliación, para permitir y establecer un nivel de equilibrio entre las partes para negociar, en especial se deben tener en cuenta:

- Ausencia de situaciones de dependencia química (drogas, estupefacientes).

Figura

Figura

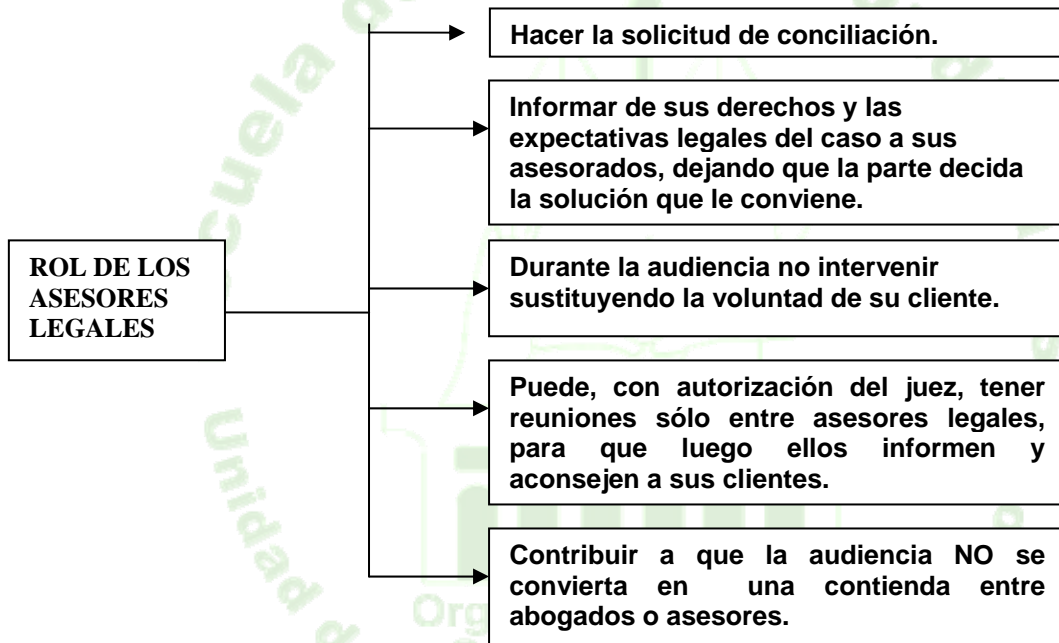
Ausencia de desórdenes mentales.

- Desbalances y poder concentrado. Figura

Figura

Tener claro y expresar el papel de los asesores legales en el proceso de conciliación. Los asesores durante la audiencia deben cumplir precisamente ese rol. Asesores, no son ellos quienes tienen el conflicto, sino sus clientes.

6.2 Rol de los asesores legales:



LECCIÓN 6

Herramientas para apoyar la actividad del conciliador.

1. Herramientas para apoyar la actividad del conciliador.

1.1 Comunicación Efectiva

En toda relación humana existe un proceso de comunicación en el que se cruzan mensajes dados con palabras, esto ha sido lo tradicional y pareciera que es el único canal para transmitir mensajes.

Para el conciliador es importantísimo darse cuenta que las personas incorporan a la transmisión de mensajes verbales, los comportamientos, emociones y actitudes que generan el encuentro entre una y otra persona.

Por ello el primer espacio comunicativo del conciliador es consigo mismo.

El conciliador debe aprender a comunicarse consigo mismo y ejercer su propio control, pues la comunicación, es poderosa para nuestro propio manejo interno de control y dominio, permitiendo que encuentre dentro de sí, espacios que experimenta y registra como momentos de tranquilidad, alegría, gozo que le ayudan a mantener la sobriedad en su comunicación con las partes en conflicto. Una misión del conciliador es la de transmitirles a las partes en conflicto, esa paz y gozo interior que posee.⁸

El manejo de los sentidos tiene una fuerte influencia en el receptor, quien reacciona de acuerdo con los **lenguajes que ofrece el cuerpo**: tono de voz, forma y estilo en que se expresan las palabras y los contenidos, gestos del rostro, postura al sentarse o pararse, etc. el conciliador debe cuidar su actuación en este sentido, pues está comunicando con ello su paz interior, su comprensión del problema, su imparcialidad ante las partes.

El otro espacio comunicativo del conciliador es la relación con el mundo exterior, lo que determina qué tan exitoso es en el manejo de relaciones con los congéneres. El ser humano puede ser un buen comunicador si :

1.1.1 Comprende el proceso de comunicación. Pues debe hacer una lectura dentro del contexto y la relación que expresen las partes en conflicto, la forma como cada uno lo enfrenta, la disposición, su proceso participativo, sus expresiones y las manifestaciones verbales y corporales.

1.1. 2 Posee Tranquilidad interior.

Ella le permitirá entender que los sentimientos son un componente necesario e inevitable en los conflictos y que si son reprimidos, producen acciones de confrontación; por ello es necesario permitir que la persona los exteriorice sin calificarlos de ciertos o equivocados, para propiciar que actúe su parte racional. Da tranquilidad el tener:

- Un **objetivo claro**, Qué se quiere lograr con la comunicación.
- **Flexibilidad**, de tal forma que pueda ajustar su conducta a la situación que se vive. El procedimiento de conciliación deberá ofrecer el manejo óptimo

⁸ Ver esquema de manejo interno de sentimientos y emociones

del recurso tiempo para lo cual la flexibilidad será una constante que permita combinar; voluntariedad, autonomía y efectividad para que, en el tiempo previsto, se puedan atender y cumplir los diferentes requerimientos de las partes y un trabajo profundo sobre el conflicto y las opciones de solución

- Facilidad de hacer un **análisis sensorial** ⁹, de los impactos de la comunicación para identificar lo que comunican las partes por medio de su comunicación no verbal como pueden ser los gestos, la posición del cuerpo, de las manos o la mirada,

1.1.3 Establece, en primera instancia, **efectivos canales de comunicación** con las partes y posteriormente, entre las partes. Ello le permitirá incorporar en la discusión todo aquello que permita encontrar la raíz del conflicto, aplicando las técnicas que permitan a las partes expresar los intereses reales para encontrar el verdadero conflicto. Una de sus áreas sensibles deberá ser preguntar y exponer para que las partes analicen objetivamente los comentarios que el conciliador, a través de las técnicas, pueda poner sobre la mesa

El conciliador se constituye en una autoridad moral que ayuda a encontrar espacios no vistos por las partes, aplicando una serie de técnicas que superan las barreras de comunicación y amplían horizontes, para descubrir elementos nuevos y romper límites establecidos dentro de la concepción humana. Su función no es juzgar, es ayudar a que las partes resuelvan, por ellos mismos, sus diferencias.

1.1.4 Genera confianza en las partes. Esto tiene como preámbulo el conocimiento y la experiencia que el conciliador expresa a través del manejo óptimo del procedimiento y de la imparcialidad que establece en las audiencias. La conciliación se constituye en un procedimiento de características no formales, voluntario y confidencial donde el conciliador como tercero imparcial, busca facilitar el diálogo manifestando el poder que tienen las partes para rescatar la autonomía de la voluntad y la creatividad como elementos centrales y las ventajas que ofrecen los RAC para la resolución de conflictos. El conciliador debe tener una táctica para no perjudicar el clima de confianza que requiere una mesa de conciliación, abandonar la neutralidad tendrá un efecto negativo en cualquiera de los presentes o en ambos, eliminando avances que haya tenido el proceso hasta ese momento.

1.1.5 Actúa con prudencia. Entender que él es el responsable del procedimiento, pero no un defensor de causas específicas presentadas dentro del conflicto, sólo la prudencia en este aspecto permitirá que las partes le aprecien y crean en el servicio de conciliación, prestado en el juzgado.

1.1.6 Es creativo, entendida esta creatividad como una opción permanente no dirigida específicamente a algo que requiere oportunidad y visión amplia del conflicto, sino al proceso de comunicación que se está generando dentro de la mesa y romper los límites establecidos en algunos casos para generar

⁹ *Relativo a la sensibilidad*

ambientes propicios que exploren alternativas y opciones diferentes a las estrictamente tradicionales.

1.1.7 Recuerda que la comunicación no es un proceso lineal ¹⁰, sino que se constituye en un sistema circular. En el procedimiento de la conciliación no solo se está recibiendo y transmitiendo información, se está comunicando. Ello implica examinar como se habla en determinada situación, qué tonos de voz se aplican, cómo se modula o qué acentos ponemos a determinadas palabras. En los conflictos estas situaciones deben ser leídas por el conciliador para poder entender y comprender sentimientos, emociones, posiciones, intereses y necesidades de las dos partes.

1.1.8 Entiende que la conciliación no es una garantía de que los conflictos que pasarán por ese servicio, serán resueltos en su totalidad, pero que al prestar el servicio de conciliación, busca que éste sea lo más asertivo ¹¹ posible para que las partes reconozcan en dicho Mecanismo, efectividad y opciones posibles para la solución de los conflictos. La conciliación está considerada como una de las profesiones más antiguas del mundo por su concepción connatural a la existencia misma de la convivencia humana. Desde el mismo momento que los seres humanos tuvieron diferencias, aparecieron figuras que aconsejaron y apoyaron formas de diálogo y entendimiento para la solución de los conflictos, utilizando la razón, antes que la fuerza.

Como puede observarse, el componente comunicativo es esencial para un conciliador. Se ha dicho en repetidas ocasiones, que conciliar implica comunicación, sin este elemento no existe posibilidad de avance y logro del sentido conciliatorio, por lo cual la habilidad comunicativa en todos los ambientes que corresponde al conciliador es de primer orden. ¹²



¹⁰ Entendiendo por procesos lineales, una causa, un efecto.

¹¹ Ver link sobre asertividad.

¹² Ayuda mucho a las personas que se dedica a la conciliación, el estudio de la Programación Neuro-lingüística, (PNL)¹² la cual, a través de modelos y técnicas, establecer una mejor comunicación con sí mismo y con los demás. De esta manera se encuentra el poder que tiene una buena comunicación, o como algunos le llaman, “el poder de la palabra”. Para el conciliador es más que palabras, es una concepción que incluye la palabra entre otros elementos de la comunicación, que logra persuadir e influir.

Es importante resaltar que la PNL¹², es una herramienta educacional, que nos enseña como funciona el cerebro. Sus modelos y técnicas pueden ser utilizadas para realizar terapias, para los procesos formativos. En el caso del conciliador, es una herramienta indispensable, pues su trabajo es lograr comunicación permanente, ya que mientras exista comunicación hay posibilidad de solución del conflicto, Las posibilidades de resolución del conflicto se acaban cuando se rompe la comunicación.

CICLO DE RECREACIÓN DEL SER HUMANO



El conciliador debe comprender, para ayudar a las personas a asumir una actitud de apertura en la comunicación, que el ser humano a VOLUNTAD alimenta su mente con ideas; y que a voluntad escoge con que tipo de ideas la alimentará. Puede escoger entre ideas positiva o ideas negativas.

La MENTE trabaja enviando mensajes positivos o negativos según haya sido alimentada con unos u otros.

Los mensajes generan en la persona SENTIMIENTOS Y EMOCIONES. Estas serán positivas o negativas según el mensaje recibido.

Esos sentimientos y emociones impulsan a la persona a ACTUAR. Las acciones como son producto de lo que la mente recibió, serán positivas o negativas y reforzarán la voluntad positiva o negativa.

Por ello se dice que el ser humano se recrea cada día, cada hora, cada minuto, al alimentar voluntariamente a su mente con unas u otras ideas..

Veamos un ejemplo:

**PROGRAMA DE AUTOESTUDIO DEL ORGANISMO JUDICIAL
MANUAL DE CONCILIACIÓN PARA JUZGADOS DE PAZ**

Un conciliador recibe a una de las partes en conflicto, al saludarla siente que le cae mal. El conciliador puede asumir dos posturas:

POSTURA POSITIVA	POSTURA NEGATIVA
1. Ver a la persona imparcialmente sin mezclar su sentimiento con sus acciones. Observar a la persona para descubrir sus cualidades, o para descubrir porqué le cae mal; (puede ser que le recuerde a alguien que lo ofendió y por eso siente que le cae mal) etc. y eliminar ese sentimiento.	1. Alimentar su mente con la idea negativa de que, como le cae mal, es mala y culpable, sin razonar ni investigarlo que le lleva a asumir una postura arbitraria.
2. Al descubrir la causa de su primera impresión, y darse cuenta que no tiene razón para que le caiga mal, generará sentimientos de aceptación y simpatía.	2. Generará entonces sentimientos de aversión, de rechazo o de indiferencia hacia la persona.
3. Sus acciones serán cordiales, un apretón de manos cálido, una sonrisa, por ejemplo, una atención invitando a que se siente, etc.	3. Sus acciones serán frías, saludarla entre dientes, no mirarla a los ojos, no invitarla a que se siente, tono de voz duro y frío, y hasta quizá sarcástico, etc.
4. Estas actitudes reforzarán su voluntad positiva e imparcial	4. Estas acciones reforzarán su voluntad negativa y ya no podrá ser imparcial durante la conciliación o el juicio.

Lo mismo puede sucederle a alguna de las partes en relación al conciliador. En ambos casos, el proceso de conciliación se verá afectado negativamente.

Por ello el conciliador debe, si es necesario, hacerle ver a las partes involucradas este esquema, para que voluntariamente asuman una actitud positiva durante el desarrollo del proceso de conciliación.

1. 2 Comprensión de narrativas

Se llama narrativa a lo que cada una de las partes expone desde su punto de vista. Un conciliador debe incorporar a sus habilidades la de comprensión de lo que las partes dicen sobre su percepción de la situación, los eventos e interpretación del conflicto.

Ante la narrativa el conciliador debe:

1.2.1 Entender que en la comprensión de lo que dicen o narran las partes, está uno de los aportes que le corresponde ejercer al conciliado. Cuando el conciliador entiende que el comprender las historias, le ayuda a realizar preguntas apropiadas, aportando información a las partes, esto hace interesante el procesos de diálogo, pues aparecen otros relatos que permitan llegar a la integración de las historias, lo que cambia un paradigma propio de la sociedad actual, cuando señala que basta con la explicación para conocer una situación.

La fase explicativa tiene un sentido cuando, previo a ello, se ha comprendido y se crean espacios para incorporar nueva información que forma un cuadrante total de datos, ayudando a la verdadera comprensión y entendiendo puntos de vista, intereses y necesidades propias y de la otra parte.

1.2.2 El conciliador debe superar la etapa de la explicación para combinarla con la comprensión, el ejercicio de comprender narrativas ayudan a mejorar las habilidades necesarias para ambas etapas. Cuando un conciliador comprende las narrativas de las partes, se generan muchas posibilidades para trabajar con esas historias, ayudando a las partes a reelaborar sus narrativas, a examinarlas, reformarlas o reconstruirlas. Eso sucede a medida que el conciliador interactúa con ellos.

1.2.3 En el papel de facilitador del procedimiento, ordenador de las intervenciones y apoyo en la búsqueda de salidas inteligentes y oportunas, corresponde conseguir que las partes no sientan que pierden estatus o prestigio. Con el método de la comprensión de narrativas se limita la reacción¹³ versus la contra reacción, que por lo general puede ser: descalificadora, ofensiva y/o evasiva, y se pasa a la construcción de nuevas historias que nos ayudan a redefinir el conflicto.

El conciliador abre nuevos caminos y atiende todos los relatos, dejando la forma de pensar lineal para estructurar una comprensión amplia. En su función conciliadora, no busca culpables sino propone permanentemente una construcción colectiva, donde intervienen todos para hacer pensar, reflexionar y generar puntos de encuentro.

1.2.4 El conciliador debe tener su propia comprensión del papel que le corresponde, no vienen de él las soluciones, no es un investigador, que abrumba a las partes con preguntas, haciendo parecer la audiencia de conciliación una indagatoria, donde las partes tomarán posiciones de defensa; le corresponde explorar nuevas ideas para la reflexión y reencuadre de las historias, que los asistentes a la conciliación presentan.

El conciliador debe recordar que cada narrativa de las partes tiene una razón, un porqué y no le corresponde dudar de ella, pues las narrativas tienen validez para ellos mismos, no es su papel saber cuál es la historia verdadera. La narrativa y la comprensión de la misma es para construir sobre ella la solución al conflicto.

La materia prima de la conciliación son las narraciones que presentan las personas, esas percepciones sobre el conflicto es lo que los ha tenido en la situación por la que atraviesan, razón por la cual se debe trabajar para tratar de ayudar y cambiar las versiones que tienen sobre su diferencia.

El aporte de un conciliador será pobre, si se limita a manejar tiempos o llevar una agenda, dar consejos o elaborar un acta. La contribución del servicio de conciliación en el juzgado está concebida como algo más, donde el juez conciliador, ayuda a “masticar el conflicto, sin digerirlo”.

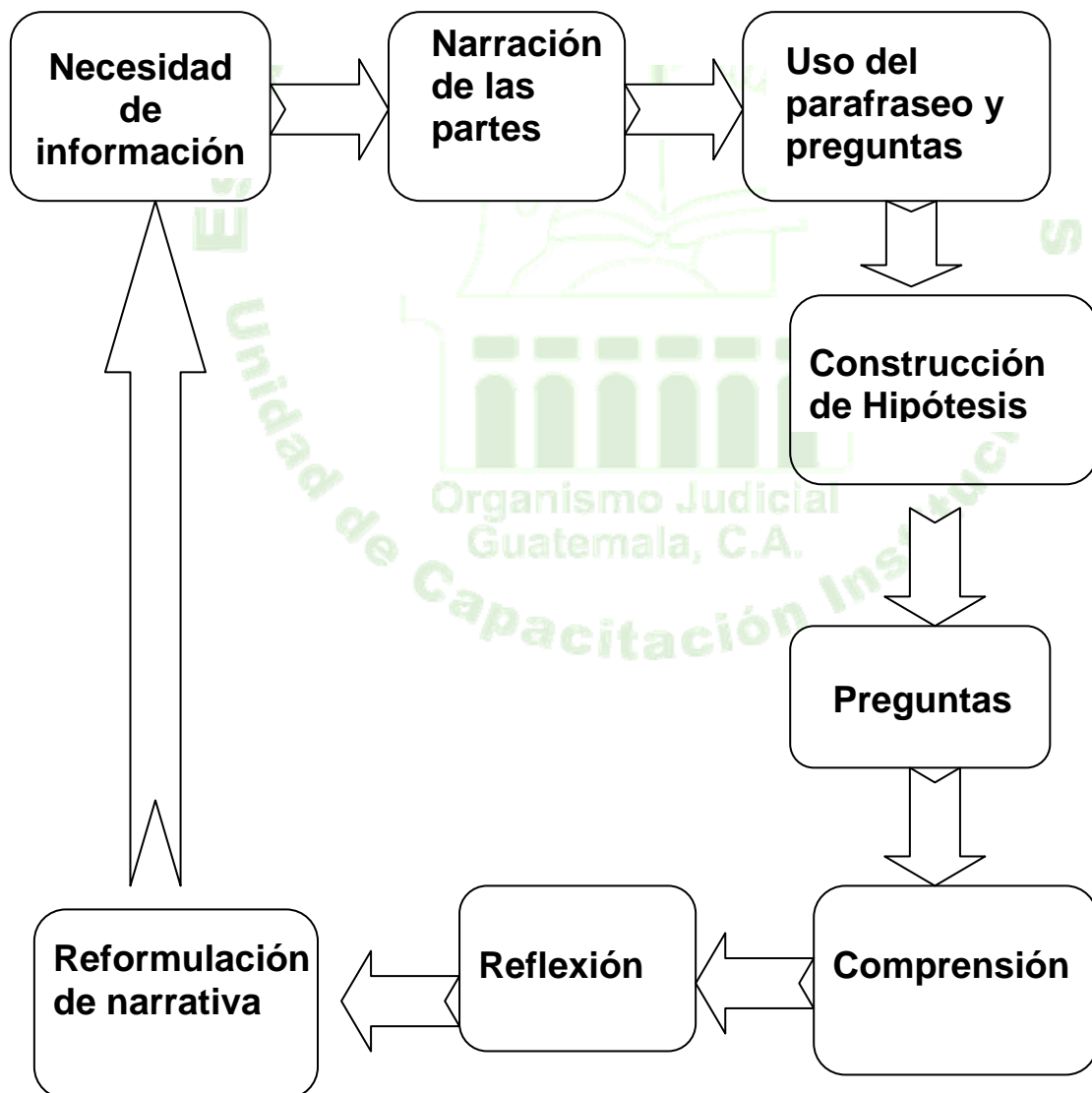
¹³ Acción que ejerce un cuerpo para oponerse a la que otro realiza sobre él.

1.2.5 El conciliador debe recordar que en esta fase, es muy probable que las personas en conflicto hayan construido sus historias en recintos cerrados, en sus propias cabezas; en la conciliación nuestra tarea será llevar a cada una de las partes para que pueda apreciar el paisaje con una lente diferente, y desde la perspectiva de su contraparte. Comprender las narrativas ayuda a lograr ejercicios que construyen soluciones, por el simple efecto de comprender el punto de vista del otro.

Dentro del procedimiento señalado para llevar a cabo audiencias de conciliación, las narrativas se encuadran en los pasos 4 y 5, denominados de descubrimiento del conflicto y redefinición del mismo; el primero dedicado a la parte exploratoria o comprensión de las narrativas y el segundo a toda la parte propositiva para encontrar la mejora solución a la diferencia.

A continuación se presenta un cuadro resumen y aporte de las narrativas, como herramienta para el conciliador.

CICLO DE LA COMPRESIÓN DE LA NARRATIVA



1.3 Manejo de las Preguntas

La pregunta es una herramienta necesaria y estratégica para el conciliador, es una habilidad que debe tener todo profesional que incursiona dentro de los RAC en el apoyo a la solución de conflictos, la pregunta juega un papel de movilizador de información, de ordenador de pensamientos y generadora de participación.

Existe una serie de preguntas que es necesario conocer para aplicar en el trabajo diario como conciliadores, a continuación presentamos algunas que pueden ser un gran instrumento de apoyo:

Una primera clasificación que podemos hacer concentra cuatro tipos de preguntas, que denominaremos: abiertas, cerradas, estratégicas y circulares¹⁴.

1.3.1 Las preguntas de tipo abierto se pueden usar al inicio de las audiencias, sirven para que las partes informen y narren abiertamente sus percepciones sobre el conflicto, estas preguntas sirven para explorar, son válidas cuando se requiere información amplia y tenemos tiempo para escuchar. Algunas de ellas comienzan con: ¿qué, cómo, cuándo, dónde, por qué, para qué, por qué? etcétera.

1.3.2 Las preguntas cerradas tienen como objetivo poder precisar algunos datos, reportes, informes o cometarios que han realizados las partes, por tal razón se usan para obtener una respuesta cerrada; si o no. Es importante señalar el cuidado que se debe tener con este tipo de pregunta, puede ocasionar molestias en el interlocutor.

1.3.3. Las preguntas estratégicas parten de una hipótesis que el conciliador tiene y desea confrontar, verificar o corroborar; esta pregunta tiene un objetivo preciso, una información específica que desea saber. La respuesta a la pregunta nos permite avanzar en la hipótesis o proceder a desecharla.

Busca que las partes hagan suposiciones, se trata de agilizar el pensamiento hipotético y facultar a las partes para que puedan elaborar acuerdos probables (¿qué sucedería si ustedes deciden continuar su relación matrimonial por dos semanas más y evalúan al término de ese tiempo su relación?).

1.3.4 Las preguntas circulares se enmarcan dentro del proceso comunicativo visto anteriormente y que señala la comunicación como un sistema circular, donde todos los elementos expresados tienen un significado, dentro del contexto y la interacción que tienen las partes.

Las preguntas circulares buscan movilizar a las personas a que piensen en relaciones e interrelaciones de variado tipo, modo y lugar, no se buscan respuestas, se pretenden reflexiones. Cuando la pregunta circular atiende su objetivo, se logra que las partes desarticulen percepciones iniciales polarizadas

¹⁴ Para profundizar en esta temática se recomienda leer *Herramientas para trabajar en mediación*, de Francisco Diez y Gachi Tapia. Paidós, Buenos Aires, 1999.

y se posibilita la creación de opciones para establecer narrativas conjuntas entre las partes.

Buscamos que las partes puedan vincular hechos, situaciones, evidencias, actores, móviles, etc., para que tengan una comprensión más clara de la situación que se está tratando. (de acuerdo con los hechos que usted ha expresado y las personas que intervinieron en el inicio del conflicto, ¿cree apropiada y prudente la solución propuesta?)

1.3.5 Preguntas específicas

Existen una serie y tipos de preguntas más específicas que se pueden trabajar, nosotros para efectos del taller, proponemos y practicaremos las siguientes:

- **De información:** ayudan a conocer datos, concretos y específicos o a verificar algunos que ya se expresaron pero no son claros. (¿qué ocurrió?, ¿cómo sucedieron los hechos? ¿cuándo se presentaron los primeros conflictos? ¿dónde atendieron la primera queja?, etc.)
- **Selectivas:** buscan una respuesta dentro de un conjunto de posibilidades, que le permite al conciliador, por ejemplo, saber cuál es la posición de una parte sobre varias alternativas, clasificar en prioridad, una serie de problemas expresados, etc.
- **Dicotómicas:** buscamos una respuesta entre dos alternativas, por lo cual nuestra intención puede estar centrada en un sí o un no, hace que la parte tome una postura sobre su respuesta (¿quiere usted comenzar o prefiere que inicie su contraparte?)
- **De enfoque:** son muy necesarias cuando las partes han perdido la brújula, tratan de dirigir la atención hacia algo de interés para el conciliador (¿usted cree que estamos perdiendo el tiempo? ¿no creen ustedes que el tiempo de ustedes es tan importante como el mío?)
- **Hipotéticas:** busca que las partes hagan suposiciones, buscan agilizar el pensamiento hipotético y facultar a las partes para que puedan elaborar acuerdos probables (¿qué sucedería si ustedes deciden convivir por dos semanas más y evalúan al término de ese tiempo su relación?).
- **De comprensión:** buscan aclarar, traducir de un lenguaje a otro, verificar el entendimiento de un mensaje. (¿es claro para usted señor Cuellar las bondades de la conciliación? ¿podría explicarme que entiende por voluntariedad?)
- **De síntesis:** buscamos que las partes integren lo esencial de un tema o de un contenido tratado (¿podría resumirnos el acuerdo a que hemos llegado?).

- **Relacionales:** Buscamos que las partes puedan vincular hechos, situaciones, evidencias, actores, móviles, etc., para que tengan una comprensión más clara de la situación que se está tratando. (de acuerdo con los hechos que usted ha expresado y las personas que intervinieron en el inicio del conflicto, ¿cree apropiado y prudente la solución propuesta?)

1.4 El Parafraseo

La técnica del parafraseo es una herramienta que usa el conciliador para poder resumir, precisar, aclarar, cuantificar, profundizar o enfatizar algunas opiniones de las partes, en las que el conciliador quiere resaltar necesidades, opiniones o intereses en la audiencia.

El parafraseo consiste en decir bajo mi propia comprensión, pero usando las palabras de la persona que estoy parafraseando, el mensaje que él expresó.

Hacemos uso de esta herramienta cuando una parte desea manifestar sus sentimientos o emociones y nosotros como facilitadores del proceso estamos atentos para ayudar a que esas opiniones y formas que las partes quieren expresar, pero que por diferentes motivos no logran hacerlo, se busca que la información sea de pleno conocimiento de todos los presentes. Es importante saber que la técnica de parafraseo puede servir para aclarar ideas, opiniones o hacer a las partes reflexionar.

Utilizamos la técnica para precisar; datos importantes en nuestras percepciones sobre el conflicto o las propuestas que hacen las partes, mejora la comprensión entre las partes, ordena las propuestas u opiniones que expresan, sirve para precisar caminos y hacer ciertos énfasis que muchas veces una parte no logra concretar en sus propias frases.

La técnica de parafraseo, se utilizará en los ejercicios que se desarrollen dentro de la asistencia presencial, así se podrá observar sus bondades y consolidar la herramienta a favor del juez conciliador.

de Guatemala, C.A.
de Capacitación Instit

BIBLIOGRAFÍA

1. BARRERA, Y.: Informe final de fortalecimiento de métodos alternos para la solución de controversias. Santafé de Bogotá, Cámara de Comercio de Bogotá, 1999.
2. BARRERA, y.: Negociación Y Transformación de Conflictos. Guatemala, Editorial Serviprensa, 2002.
3. BARRERA, Y.: Posible, no Imposible. Los cuerpos de la Negociación. Guatemala, Editorial Norma. 2005.
4. BAZERMAN, M.: Negociación racional, en un mundo irracional. Barcelona, 1993.
5. COLAICOVO, J.: Negociación y contratación internacional, Buenos Aires, Ediciones Macchi, 1991.
6. ERTEL, D.: Negociación 2.000. Santafé de Bogotá, Mc Graw Hill, 1996.
7. FISHER, R., ERTEL, D.: Sí...¡De acuerdo! en la práctica. USA, Grupo Editorial Norma, 1995.
8. FISHER, R., URY, W., PATTON, B.: Sí ¡De acuerdo! cómo negociar sin ceder. USA, Grupo Editorial Norma, 1985.
9. GONZÁLEZ, L., MARQUÍNEZ, G.: Valores éticos para la convivencia. Santafé de Bogotá, Editorial El Buho Ltda., 1999.
10. GONZÁLEZ, L.: Ética de la conciliación. Santafé de Bogotá D.C., 1998.
11. GONZÁLEZ, L.: Ética. Santafé de Bogotá, Editorial El Buho, 1996.
12. HOROWITZ, D.: "The dimensions of ethnic conflict", en *Ethnic groups in conflict*, University of California Press, Berkeley, EUA. 1985.
13. HOWARD, M.: La cultura del conflicto. Barcelona, España, Paidós, 1995.
14. INSTITUTO DE RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DE LITIGIOS S.L. IDR ESPAÑA: Manual de formación del mediador. España, 1998.
15. JARAMILLO, M.: Justicia por consenso, introducción a los sistemas alternos de solución de conflictos. Santafé de Bogotá Institución Universitaria Sergio Arboleda, Editorial Presencia, 1996.
16. KOLB, D.: Mediación. Paidós, San Francisco, 1994.
17. MARTÍNEZ, N.: Justicia para la gente, una visión alternativa, Santafé de Bogotá, 1995.
18. MCNEIL, E.: La naturaleza del conflicto humano, México, Fondo de Cultura Económica, 1992
19. MINISTERIO DE JUSTICIA Y DEL DERECHO: Descongestión, eficiencia y acceso a la justicia, Santafé de Bogotá, D.C., Imprenta Nacional de Colombia, 1998.

**PROGRAMA DE AUTOESTUDIO DEL ORGANISMO JUDICIAL
MANUAL DE CONCILIACIÓN PARA JUZGADOS DE PAZ**

20. MONROY, M.: Arbitraje comercial nacional e internacional, Santafé de Bogotá, editorial Legis, 1998.
21. ORGANISMO JUDICIAL.: Plan de Modernización del Organismo Judicial. 1997-2002. Guatemala
22. PÉREZ, L., VAIRON, J.: Técnicas de conciliación, Santafé de Bogotá, Ediciones Antrópodos S.A., 1996.
23. PNUD.: Proyecto Jueces de Paz, Manual del Conciliador. Guatemala.
24. RAWLS, J.: Teoría de la justicia. México, Fondo de Cultura Económica, 1999.
25. ROEHL, J. INSTITUTE FOR SOCIAL ANALYSIS: Private Dispute Resolution. USA, 1993.
26. SALM, R.: La solución de conflictos en la escuela. Santafé de Bogotá D.C., Cooperativa Editorial, 1998.
27. SIECA.: Manual de Conciliación. Guatemala.
28. URY, W.: Supere el no. USA, Norma, 1991.
29. VALDÉS, R.: La transacción solución alternativa de conflictos. Santafé de Bogotá, D.C., Legis, 1998.
30. VIDAL, M.: Crisis de valores, horizontes utópicos y contradicciones. Santafé de Bogotá, 1998.
31. VILLAPALOS, G., LÓPEZ, A.: El libro de los valores. Barcelona, España, Editorial Planeta, 1996.
32. ZAFFARONI, E.: La justicia como deuda. Caracas, Nueva Sociedad, 1991

