



Título: Náufragos

Técnica: Óleo sobre lienzo

Dimensión: 20 x 24

***LA OTREDAD O “LA IDEA
DEL OTRO”. EL TRATAMIENTO
DE LOS CONFLICTOS EN EL CENTRO
DE CONCILIACIÓN
DE LA UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA:
UNA VISIÓN INTEGRAL***

Fecha de recepción: febrero 28 de 2011

Fecha de aprobación: mayo 6 de 2011

**LA OTREDAD O “LA IDEA DEL OTRO”. EL TRATAMIENTO
DE LOS CONFLICTOS EN EL CENTRO DE CONCILIACIÓN
DE LA UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA: UNA VISIÓN INTEGRAL.**

*Miguel Ángel Montoya Sánchez**
*Berta Fanny Osorio Salazar***

RESUMEN

Lo presentado en este escrito, pretende dar a conocer un aparte de lo hallado en la Investigación realizada en el Centro de Conciliación “Luis Fernando Vélez Vélez” de la Universidad de Antioquia, durante el período comprendido entre septiembre de 2003 y septiembre de 2004, investigación que tuvo por título original: “La conciliación en el proceso de transformación del conflicto. A propósito de la conciliación en el Centro de Conciliación “Luis Fernando Vélez Vélez”. En él se delinearán los hallazgos respecto de uno de los elementos que más interés despierta en el contexto del tratamiento de los conflictos: las Partes, figura, que de por sí, resume importancia en el entramado del asunto conflictivo, y del cual se relieves a las personas en su calidad de tales, enmarcadas, específicamente, en su rol o proceder del uno respecto del otro.

En dicho contexto entonces, se intenta mostrar que en el marco del tratamiento de los conflictos, lo que impera no es la asunción de la contraparte o del otro por lo que es, sino por la “idea” que se tiene de éste, la misma que a la postre, acaba por determinar la forma en que se relacionan quienes están atravesando por el angosto pasaje del conflicto.

Palabras clave: Otredad, “la idea del otro”, Partes, conflicto, conciliación, proceso de conciliación.

**OTHERNESS OR “THE IDEA OF ANOTHER”. THE CONFLICTS HANDLING
IN CONCILIATION CENTER OF THE ANTIOQUIA UNIVERSITY:
AN INTEGRAL VIEW**

ABSTRACT

Presented in this paper, tries to present an aside to that found in the study was conducted at the Center of Conciliation “Luis Fernando Vélez Vélez of the University of Antioquia, during the period between September 2003 and September 2004, research which had the original title: “The reconciliation in the conflict transformation process. A purpose of conciliation Conciliation Center “Luis Fernando Vélez Vélez”. It outlines the findings concerning one of the elements that arouses more interest in the context of dealing with conflict: the parties, figure, which in itself, summarize important in the framework of the contentious issue, and from which the profile people in their capacity as such, framed specifically in their role or come from one to the other. In this context then, I show that in the context of dealing with conflict, what prevails is not the assumption of the counterparty or another by what it is, but by the “idea” we have of it, the same that ultimately ends up determining how they relate to those who are going through the narrow passage of the conflict.

Keywords: Otherness, “the idea of another,” Parties, conflict, mediation, conciliation process.

* Abogado, Especialista en Derecho de Familia y Magister en Derecho de la Universidad de Antioquia. Profesor Asociado de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad de Antioquia. Miembro del Grupo de Investigación Derecho y Sociedad, Coordinador del Área de Derecho de Familia e Investigador Principal de la Investigación “La conciliación en el proceso de transformación del conflicto. A propósito de la conciliación en el Centro de Conciliación “Luis Fernando Vélez Vélez” de la Universidad de Antioquia. Correo electrónico: mangel@derecho.udea.edu.co.

** Abogada, Especialista en Derecho Procesal Civil, Profesora de la Facultad Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad de Antioquia. Directora del Consultorio Jurídico “Guillermo Peña Alzate” de la misma Facultad. Coinvestigadora de la Investigación “La conciliación en el proceso de transformación del conflicto. A propósito de la conciliación en el Centro de Conciliación “Luis Fernando Vélez Vélez” de la Universidad de Antioquia. Correo electrónico: caravanes4@gmail.com.

LA OTREDAD O “LA IDEA DEL OTRO”. EL TRATAMIENTO DE LOS CONFLICTOS EN EL CENTRO DE CONCILIACIÓN DE LA UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA: UNA VISIÓN INTEGRAL.

Introducción

Visto el mundo desde la perspectiva y la percepción propias, el otro, en el contexto del tratamiento de los conflictos, sólo aparece o se hace visible cuando le asumimos en actitud de choque, de contradicción o en conflicto de intereses.

Al otro, mientras nos acompañe, nos sea útil o de apoyo, *convenientemente* lo entendemos y en ocasiones hasta lo ignoramos, pero cuando toma distancia o sus intereses no compaginan con los nuestros, o se torna en contrincante, es cuando empezamos a estudiarlo o conocerlo, pues, como en el lenguaje común se predica, si a alguien se debe conocer es al “enemigo”, para contenerlo o vencerlo, por supuesto.

Intentar el tratamiento de los conflictos de forma amigable, ubicados arteramente en el inestable lugar alto del egoísmo o en la cima del individualismo personal, a efectos de que se logre un mínimo atisbo de encuentro en las voluntades de quienes están empantanados (Suarez, 2002) en su asunto conflictivo, siempre será arduo y dificultoso. Es en el valle o en el espacio amplio e incluyente del respeto y el reconocimiento mutuo, en donde la cara y la mirada del otro se ven plenas, es allí donde se puede experimentar un auténtico encuentro de pares, para que en un relativo clima de paz, se aprecie el empoderamiento (Farré Salvá, 2004) o la valía propia y el reconocimiento (Bush y Folger, 1996) de quienes pretenden alcanzar alguna posibilidad de entendimiento en sus diferencias en aras de su resolución o transformación, y de paso, hasta de la reconciliación, al modo como la entiende París (2008): elemento necesario para reconstruir las relaciones humanas.

La visión particular, a la vez que integral¹, que la Investigación de referencia permitió dar a las dinámicas en el tratamiento de los conflictos implementado en

1 Esta visión integral, según lo que se pretende mostrar en este escrito, obedece al tratamiento que se le da a los conflictos en este Centro de Conciliación, no sólo desde la comprensión del asunto a tratar, sino desde la asunción de las personas que intervienen en su calidad de tales, su contexto, las vivencias de su cotidianidad y el entorno de donde provienen.

el Centro de Conciliación de la Universidad de Antioquia, vislumbró uno de los aspectos que más interesa, en su teoría y práctica, a tan fascinante tema: el otro o “la idea del otro”. Aquí, coadyuvados por la intervención del tercero conciliador y el espacio flexible de encuentro que ofrece dicho Centro, la perspectiva y las percepciones de quien se considera simplemente como la contraparte, ha adquirido una especial visión: de alguien a quien no se desea tratar o ni siquiera ver, se ha venido pasando a la concepción de *partner* o cooperador en la posibilidad que se ofrece de la resolución de los conflictos en el proceso de conciliación.

Para el cumplimiento del objetivo trazado en estas reflexiones, el texto se presenta parcelado en los siguientes acápite: primero, se intenta un acercamiento al tema de La otredad o “la idea del otro”, en donde se insinúa que una cosa es el otro como tal, como persona, y otra muy distinta es ese otro concebido como una simple “ideación” con la que se le mira o juzga; en segundo lugar, se presenta una Caracterización de las Partes en conflicto, señalando lo que puede identificarlas como tales, el contexto del que provienen, sus intereses y expectativas en la conciliación; en tercer lugar, se hace una referencia a la Relación entre las Partes, seguida en cuarto lugar por las Actitudes más frecuentes de las Partes en la audiencia; en quinto lugar, se alude a los Imaginarios sobre el otro, el conflicto y su resolución, en donde se pretende dar a conocer como los usuarios del Centro de Conciliación conciben en la cotidianidad a su contrincante, la idea que tienen sobre el conflicto, la cual en más de las veces la asumen de forma negativa y de cómo perciben las formas de resolución del mismo; en sexto lugar, se señalan las Prácticas e imaginarios más comunes para resolver los conflictos; en el aparte séptimo, se hace referencia a las Razones por las cuales los usuarios acudirían de nuevo al Centro de Conciliación; en octavo lugar, se presenta la Orientación dada a las Partes respecto del desarrollo de la audiencia de conciliación y por último, se reseña el Tratamiento que el Centro de Conciliación da a la resolución de conflictos.

En el aspecto metodológico, para desarrollar la investigación a que se hace referencia en este escrito (Montoya Sánchez y otros, 2005), valga citar que se tomó el enfoque cualitativo, centrado en un nivel interpretativo, delineado en la descripción y análisis de las relaciones que se tejen entre los sujetos partícipes de las dinámicas del Centro. En este sentido, se accedió como método o eje articulador entre la teoría y la experiencia, al interaccionismo simbólico², el cual dio las pautas necesarias para estructurar metodológicamente la investigación, constituyéndose además, en un referente teórico importante para el análisis.

2 Ver: Ritzer, George. Teoría sociológica moderna. Mc Graw Hill. quinta edición. España. 2002. Págs. 742.

La propuesta metodológica se diseñó a partir de las técnicas, instrumentos y herramientas propios del método de investigación cualitativa, construyendo para ello, en primera instancia, una matriz de análisis, entendida ésta como una estructura categorial en la que están explícitos los objetivos del estudio, al igual que las estrategias más adecuadas para obtener la información. A continuación, se diseñaron como las técnicas más útiles para el propósito del trabajo, los grupos focales y la indagación a través de cuestionarios a efectos del acercamiento a las partes y a los conciliadores; igualmente se procedió con la revisión de fuentes secundarias o documentos en donde se registraron los casos atendidos durante septiembre de 2003 y septiembre de 2004, con la intención de conocer los tipos de casos que se atendieron y los resultados de las conciliaciones; las observaciones participantes, a través de las cuales se diseñó el análisis del desarrollo de todo el proceso conciliatorio, desde la recepción de los asuntos, las consultas colectivas, hasta el procedimiento de la audiencia; las entrevistas a personas claves, profesores de la Facultad; y finalmente, la aplicación del análisis DOFAR³, para conocer la dinámica del Centro.

La otredad o “la idea del otro”

Hablar mal del otro es, en esencia, hablar mal de uno mismo.

Miguel Ángel Montoya Sánchez

*Ciegamente reclama duración el alma arbitraria
cuando la tiene asegurada en vidas ajenas,
cuando tú mismo eres el espejo y la réplica
de quienes no alcanzaron tu tiempo
y otros serán (y son) tu inmortalidad en la tierra.*

Jorge Luis Borges

Según lo definido por el Diccionario de la Real Academia Española, otredad significa *Condición de ser otro*, que en palabras de Bush y Folger (1996), sería tanto como decir, ser uno mismo en la facultad que se tiene de *reconocer al otro* o también, la capacidad para reconocerse en el otro.

3 DOFAR: Debilidades, oportunidades, fortalezas, amenazas y recomendaciones.

Muñoz-Alonso (1983), citando a Laín en escrito titulado *Pedro Laín Entralgo: El encuentro interhumano*, manifiesta que el problema⁴ del otro nace con el cristianismo, anotando de paso, dos de las circunstancias que según este, le dieron origen: 1) la importancia otorgada a la individualidad y la atribución de un *carácter cualitativo al principio de individuación*; y 2) el descubrimiento de la *soledad del hombre en el mundo*. Dice Muñoz-Alonso, que las principales vicisitudes que la intelección del yo sufrió desde los decenios centrales del siglo XVII hasta los primeros lustros del XX, no dejan entrever otra cosa que la sublimación del yo o la maximización del entendimiento del hombre como un ser individual e individualista: al efecto, hace suya la afirmación orteguiana según la cual con el correr de la Edad Moderna «el yo ha sido favorecido por el más sorprendente cambio de fortuna. Como en las consejas de Oriente, en donde el que era mendigo se despierta príncipe; citando además a autores como Leibniz, quien se atreve a llamar al hombre un *petit Dieu*; a Kant, quien hace del yo el sumo legislador de la naturaleza y a Fichte, quien no se contentaría con menos que decir: el Yo es todo»

Superpuesto a todo ese embeleco del individualismo o egocentrismo, que se ha tornado en no más que obstáculo a la posibilidad del encuentro creativo de los individuos, es menester afirmar a propósito de lo que se intenta mostrar en este escrito, que todo ser humano posee una valía, valía, que otorgada a cada persona en su condición de tal, debe estar regida siempre por la igualdad; cosa diferente, eso sí, es la valía respecto de la capacidad (entiéndase poder para hacer). La capacidad dada a cada uno, llegado el momento, y según sea la forma o el enfoque en que se dé dicho empoderamiento (Suares, 2005), será potenciada por la propia valía. No importa tanto lo cuantioso del tesoro, sino la facultad de administrarlo; si la capacidad de aporte es uno, uno es perfecto; si la capacidad de aporte es cien, cien es perfecto: la perfección para trabajar en unidad o cooperadamente, no es numérica, es actitudinal, es la facultad de darse o donarse a un propósito común la que deriva en perfección en una relación.

El fenómeno estudiado en el Centro de Conciliación “Luis Fernando Vélez Vélez”, según lo hallado en la Investigación referida, desvela un entendimiento tal en la persona del otro, que ha comenzado a dibujar una nueva forma de asumir el tratamiento de los conflictos y de percibir a quien antes de confrontarlo, no era más que un *invisible enemigo*, para terminar aprehendiéndolo como un colaborador valioso y visible.

4 Este autor denomina “el problema del otro”, a la necesidad de justificar intelectualmente nuestra convivencia con otras personas; el mismo, que para ser vivido realmente como problema, precisa sentir de *veras* la peculiar realidad del propio yo. Aquí, igualmente se hace referencia al concepto de prójimo como le trata la Biblia: equivalente a la figura del otro. (Ver: Mateo 22:39, La Biblia NVI).

De acuerdo con el *interaccionismo* simbólico, el individuo es un sujeto activo que continuamente da forma a su entorno y le encuentra significados o explicaciones al mundo en que habita -en la medida que lo interpreta-. Desde este enfoque teórico, la investigación centró la mirada en cómo interpretan los actores el conflicto, qué concepciones tienen sobre la conciliación, cómo perciben al otro, y qué lugar le asignan. Es decir, el interés es comprender la lógica de estas interacciones, de acuerdo con las circunstancias en la que el sujeto se halla en la conciliación, para definir su rol, su determinado ámbito de acción y su capacidad de relacionarse en esas circunstancias.

En la aplicación de los mecanismos alternativos de resolución de conflictos, verbalizar el conflicto, lograr ponerlo en común y lograr comprender el significado que para uno u otro tiene un determinado problema, conlleva a un proceso que desde la interacción simbólica se evidencia, el cual es que entre los seres humanos, se construyen permanentemente significados a través del lenguaje, el mismo que sirve como medio de articulación y negociación, y se da de acuerdo con los contextos, a las condiciones o situaciones en el que se desarrollen y a los conflictos e interacción de los sujetos. (García, 2002).

El conflicto, como se ha venido aprehendiendo en la cotidianidad por el común de las personas, ha solido acompañarse generalmente de una buena dosis de sobreentendimiento. Se sobreentiende su definición o concepto, sus causas y sus efectos, y más aún, en lo que tan acertadamente Cury (2006) denomina “la tiranía del preconcepción”, en las relaciones interpersonales fracturadas por el conflicto, se ha llegado a sobredimensionar la posición propia y la “idea” que se tiene del otro. Al otro, cuando el conflicto aflora, se le considera según lo que se piense de él, no por lo que es; aquí, en este momento, se le suele discriminar, minimizar y se le tiene por enemigo, a quien hay que eliminar o vencer.

En el contexto del tratamiento de los conflictos, la idea que se tiene de una persona es la que permite la relación con esa persona. Al intentar abordar un acercamiento para tratar sus conflictos, las partes involucradas tienden generalmente a “confundir el nombre de la cosa con la cosa nombrada”. La idea que prepondera entonces es la de *personaje*, que es igual a decir, imagen que se tiene del otro. Esta concepción o forma de ver al otro, diluye inexorablemente la visión que se debe preservar de ese otro, la de *persona*.

La construcción de significados es un proceso dinámico, pues estos se modifican en la medida en que los sujetos interactúan; esto se debe a que los actores sociales tienen formas diferentes de asignar y apropiarse significados relacionados con situaciones, con otras personas, con el mundo que habitan, con las cosas y consigo mismos. Análogamente a las relaciones, en la conciliación se re-significan

las concepciones sobre el otro, el conflicto y su resolución. Con Francesc Beltri, actualmente cabe reconocer que los conflictos no sólo no son perjudiciales, sino que se reconocen como inevitables y no siempre negativos. En muchos casos son la forma de detectar dificultades y ganar en coherencia y eficacia. (Beltri, 2000).

Por ello, cuando las personas reconocen sus dificultades para ponerse de acuerdo, para tener como admisible al otro, recurren a la negociación -en el evento de que otros sistemas de influencia se demuestran como ineficaces-: Cuando *ni por las buenas, ni por las malas* se aprecia la posibilidad de conseguir lo que deseamos, o cuando prevemos que las consecuencias del proceso pueden ser peores que el logro en sí mismo. En cualquier caso, entramos en una negociación cuando tenemos la presunción de que éste será el sistema que mayor beneficio nos puede reportar. Si nos cuestionamos de una forma honesta el sentido de la negociación, probablemente llegaríamos a la conclusión de que negociamos cuando no nos queda otro remedio. Es así, y así hay que tomarlo. (Beltri, 2000).

En el escenario de la conciliación, en consecuencia, tanto las Partes como los conciliadores, adquieren información e ideas, se expresan las propias experiencias y se escuchan las de otros, se comparten sentimientos, para concluir finalmente, como dirían Bramanti y Tamanza (2007), que es allí donde se crean, restablecen o reformulan los vínculos con los demás.

Caracterización de las Partes en conflicto

... el otro es el que permite ser diferente, el otro es un extranjero, el otro es un negro, un blanco, un amarillo. El otro es aquel que tiene que negociar o disputar sus formas de representación que están muy mediadas, estereotipadas, inmutables. El otro es lo que escapa, es lo que no puede ser definido, es “lo real”, o la línea de fuga.

M. Belausteguigoitia

En principio, cualquiera, sin distingo alguno, puede acudir al Centro de Conciliación “Luis Fernando Vélez Vélez”, a solicitar sus servicios, pero para calificar como usuario de este, se requiere reunir algunos requisitos de ley: ser personas mayores de edad o menores de edad debidamente representados y que certifiquen residir en estrato socio económico 1 y 2, y excepcionalmente el 3.⁵

5 Se dice que excepcionalmente se atienden personas que habitan en estrato 3, por cuanto, se ha verificado que aunque estas residan en dicho estrato, su condición socio económica hace que amerite su calificación de Usuario.

De acuerdo con las observaciones realizadas y los datos cuantitativos recopilados, se pudo establecer que tanto en los asuntos de familia como en materia civil, fueron más las mujeres⁶ las que solicitaron los servicios del Centro de Conciliación en el período en que se llevó a efecto la Investigación.

Aquí, la idea del otro, como lo refiere Belausteguigoitia (1995) tratando el tema de la resolución de los conflictos sociales, se presenta más cruda y más evidente: las mujeres son “la diferencia más ausente”, “la otredad más silente”. El mero hecho de verificar, además del número, las causas o motivaciones que dieron lugar a las consultas y citaciones a conciliación por parte de las mujeres en el período referido, deja entrever como resultado, que a éstas más se les ignora, y más fácilmente se les incumplen las obligaciones, sobre todo, las de índole familiar. No es sino hasta que se produce el choque de intereses propiciado por la conciliación, que estas recobran alguna visibilidad y protagonismo en la ecuación de las relaciones interpersonales.

En relación con los niveles de escolaridad, la gran mayoría de las personas que acuden a solicitar los servicios del Centro, no sobrepasa el bachillerato, y en algunos casos se presentan personas analfabetas; se podría pensar hipotéticamente –aunque para algunos sea una verdad de Perogrullo- que contar o no con alguna formación escolar, influye en la manera como las personas asumen y resuelven sus conflictos, ya que pertenecer o haber pertenecido a comunidades académicas posibilita escenarios de participación, la adopción de normas de convivencia y la asimilación de un contexto dado; no es lo mismo una ama de casa o un obrero raso que no ha recibido ninguna “formación ciudadana” para quien dentro de sus paradigmas se encuentran sólo la aplicación de las vías de hecho para resolver los conflictos, a una persona que busca fortalecer sus aptitudes académicas asumiendo y apropiándose de unas líneas de comportamiento exigidas socialmente y que además puede acceder a unos mecanismos de participación porque han sido conocidos con antelación. Con esto, lo que se intenta explicar es que la educación brinda un conjunto de herramientas que permiten ver al otro de forma diferente y ver la otra cara del conflicto y su resolución; es decir, poder vislumbrar el paso de una situación altamente negativa, hacia un mundo de posibilidades que se presenta cuando un conflicto es resuelto sin necesidad de acudir a las vías de hecho; pero si éstas son el único referente de una persona, no se puede esperar que de ella surjan respuestas diferentes a la violencia.

Entre los asuntos consultados en el Centro, se ha identificado el desempleo como causa generadora de conflictos en la familia; esto por cuanto buena parte de las

6 En los casos de familia 84 mujeres fueron citantes y en los casos de civil 116, en comparación a 21 y 94 hombres, correlativamente.

solicitudes que se hacen en el Centro en esta materia, tratan sobre la fijación de cuota alimentaria, en donde una o ambas Partes manifiestan encontrarse sin empleo, recibiendo mayor carga las mujeres, lo cual impide que se satisfagan necesidades primarias de la familia como educación, salud, alimentación, vestido y hasta una vivienda digna.

Relación entre las Partes

La relación entre las Partes conflictuadas tiene gran relevancia cuando se desea desentrañar el origen de una situación conflictiva, pues la calidad de aquella influye en el desarrollo y resultado del proceso conciliatorio, de ahí el hecho de que la solución al conflicto sea de suma importancia respecto de la durabilidad y permanencia de dicha relación en el tiempo. Esta perspectiva resulta más útil para aquellos conflictos en que el aspecto relacional es preponderante y significativo, no sólo en términos de pasado y presente, sino de proyección futura (Bush y Folger, 1996).

Lederach (1998), por ejemplo, al hablar del tratamiento de un conflicto interpersonal, alude a que se debe iniciar por comprender la magnitud del problema: Lo primero que hay que hacer, dice, al analizar un conflicto, es comprender la magnitud del problema. Hay que conocer a los involucrados y afectados. Luego, hay que ver qué papel desempeñan, cómo se relacionan, y qué influencia tienen. Un pleito casi nunca se limita a dos personas. Rápidamente, otros se involucran. Aquí volvemos a la imagen del enredo, de los nudos y relaciones. Tenemos que recordar que la persona afectada a menudo se apoya en otros. Esta dinámica del pleito creciente representa un obstáculo, pero al mismo tiempo representa también la posibilidad de solucionar el problema. Es un obstáculo, porque cada vez hay más gente involucrada, y la situación se complica. Pero es también una posibilidad, porque siempre es posible encontrar a personas de confianza que ayuden a tender el puente en las relaciones quebrantadas, para salir del problema.

En este orden de ideas, el conciliador ha de seguir un procedimiento que favorezca la revisión de las contribuciones de cada parte al surgimiento del conflicto. Suares (2005) en este punto opina, respecto del facilitador, que es quien ayuda a que las partes se reencuentren y se pongan de acuerdo. Si se da el caso (evento muy probable), podría también resaltar el modo en que los disputantes aportan al mantenimiento del conflicto durante la conciliación misma. Es por esto que se hace pertinente establecer dos tipos de situaciones, una desde la clasificación del conflicto en materia de familia o civil; y otra, desde el estado de las relaciones como tal y su afectación por el conflicto.

- En los conflictos familiares, debido al parentesco y a la relación cercana, la “idea” que se tiene del otro cobra inusitada importancia, pues aunque se supone que se conoce a ese otro, el acercamiento para tratar el conflicto suele ser más crítico y hasta violento, dando como posible consecuencia, una ruptura que incide en las diferentes esferas de lo humano como son los afectos, los sentimientos, la convivencia, el desarrollo de la persona y la manera de relacionarse en sociedad; es decir, supera con creces el aspecto meramente económico; caso contrario se presenta en los conflictos en materia civil, donde generalmente lo que prima es la conveniencia y el provecho económico inmediato o de corto plazo que buscan las Partes o una de ellas.
- Existen variaciones en las relaciones entre las Partes antes de la audiencia y después de ella. Esto es, se puede dar que éstas entren a la audiencia sin hablarse entre sí, escépticas, enojadas, con prevenciones; pero luego salir de allí con una actitud totalmente contraria. También puede suceder que las Partes entren disgustadas o a contrapelo una de otra, y salgan de la audiencia de la misma forma. O puede ocurrir que tengan una actitud conciliadora, respetuosa y cordial y salgan sin modificación alguna al respecto o más fortalecidas en su sentir. Esto se puede presentar independientemente del resultado del proceso conciliatorio; es decir, si hay o no un acuerdo, o si el acuerdo es parcial. Pero es claro, que en ello, el conciliador juega un papel importante como director de la audiencia y como quien tiene entre sus tareas importantes tratar de establecer una comunicación fluida y clara entre las Partes, generar un proceso efectivo de empoderamiento, de reconocimiento al otro, ya que él, en principio, se encuentra suficientemente legitimado para ejercer su rol de mediador. Esto no significa que al conciliador lo legitima el mero hecho de su designación por parte de Centro de conciliación; no, el conciliador se legitima real y efectivamente, a través de su desempeño y ejercicio de su rol ante las partes: son las partes quienes legitiman al conciliador.

Actitudes más frecuentes de las Partes en la audiencia

La otredad es un sentimiento de extrañeza que asalta al hombre tarde o temprano, porque tarde o temprano toma, necesariamente, conciencia de su individualidad.

Ociel Flores

En el proceso o desarrollo de la audiencia de conciliación, siempre son observables varios momentos donde se identifican diversas actitudes y comportamientos:

En un primer momento, y al inicio de la audiencia, generalmente las Partes llegan con diferentes actitudes, dependiendo básicamente de su condición de citante o

de citado. Las actitudes más comunes son: de sorpresa, descontento, expectativa, agresividad, ofensiva o por el contrario, siendo las menos frecuentes, las Partes pueden llegar con una actitud calmada, positiva, conciliadora y respetuosa.

Un segundo momento se presenta cuando el conciliador concede la palabra a las Partes para que manifiesten su versión de los hechos y expongan las causas del conflicto; entonces afloran los sentimientos, las emociones, la forma como cada quien ve el mundo... su mundo, su forma de ver al otro, y se presentan entonces expresiones tales como llanto, silencio, golpes a la mesa, insultos o expresiones como: “no quiero que me dé un peso”, “él me descompone”, “no quiero hablar”, “no tengo que llegar a ningún acuerdo con usted”, “manipulador”, “carroñero”, entre otras.

Un tercer momento comienza cuando la etapa anterior queda evacuada y el conciliador tiene una idea clara de los intereses que realmente pueden motivar a las Partes a un acuerdo, entonces las Partes entran a negociar, es decir, proponen soluciones o salidas al conflicto con la colaboración del conciliador. La mayoría de las veces, agotada esta etapa, la actitud de las Partes frente al conflicto y frente al otro cambia, en el sentido de que perciben que son capaces de comunicarse, además desarrollan una percepción más amplia de su conflicto, pues aprenden a considerarlo más como una oportunidad de mejorar, que como un problema sin solución, además de darse la posibilidad de considerar que el problema no es el otro.

Según lo observado por los conciliadores, la prevención frente al otro o la presentación de una “idea” equivocada del otro, son las actitudes más frecuentes de las Partes en la audiencia, frente al proceso mismo y aun ante el mismo conciliador; pero anotan luego que las Partes generalmente incrementan su nivel de participación, dan sus puntos de vista favoreciendo comportamientos más asertivos a lo largo de la audiencia. Por ejemplo, según lo expresan los conciliadores consultados, al comienzo de la audiencia las personas muestran indiferencia, hostilidad, desconfianza, enojo; buscan producir lástima o compasión, aparentan fortaleza, quieren convencer al conciliador; pero al final, una vez se ha logrado un resultado satisfactorio en el interés de las Partes, ellas se muestran: amables, confiadas, con una actitud apta para el acuerdo; se restablece la relación de manera aceptable y se manifiesta gratitud.

También se presenta el hecho de que las Partes en la audiencia evidencian señales de estrés, se agreden con frecuencia, discuten, se enfrascan en la discusión, se radicalizan en sus posiciones e incluso, pueden llegar a manifestar de entrada que no van a conciliar. Llegan con desconfianza y cuando están frente al conciliador lo *miran* con recelo, a veces les da temor hablar; no obstante, algunos salen de su equívoca percepción y la audiencia termina con resultados positivos, señal de que la labor del conciliador pudo haber sido acertada.

La siguiente cita da cuenta de algunos de los cambios o transformaciones en la actitud de las Partes en el desarrollo de la audiencia y en su percepción respecto del conflicto y del otro.

Al inicio se da mucho que ninguno quiere escuchar, o lo otro, sólo quieren ser oídas, no aceptan, sino que sólo quieren que se cuente con sus peticiones. Normalmente al final se nota una mejor comprensión de la posición del otro y se puede dar hasta una aceptación y por lo tanto, el convenio refleja cesiones de lo que inicialmente se pedía. (E.C. -Estudiante Conciliador-).

Son al comienzo un poco intransigentes, inflexibles y hasta groseras. Al final, generalmente, las personas salen con otra actitud. (E.C.)

Esta forma positiva de asumir el proceso de conciliación, incide en que las Partes se conviertan en multiplicadores de las posibilidades que ofrece este mecanismo para la resolución de conflictos; lo que se puede corroborar en el hecho de que el Centro cuenta con escasos medios publicitarios que den a conocer sus servicios, sino que quienes acuden a él lo hacen básicamente por la recomendación de quienes ya han sido sus usuarios.

En la mayoría de las respuestas, los conciliadores dan a conocer sus apreciaciones sobre la actitud de las Partes de manera general. En algunos casos los conciliadores describen una experiencia particular.

La parte citada: comienza prevenida y sintiéndose atacada, entra atacando. Amenaza y pretende que se le llamó para perder el tiempo. La parte citante -como busca cumplir con un prerrequisito-, sólo espera que se suscriba el acta. (E.C.)

En esta respuesta se evidencia la actitud negativa de la parte citante respecto de la confrontación y la distancia con el otro, entiende la conciliación sólo como el trámite previo a la demanda.

La mayoría de las audiencias en la que actualmente actúo como conciliadora, son de responsabilidad médica o de responsabilidad civil extracontractual por accidentes de tránsito, y por el mismo origen del conflicto no dan muchas posibilidades, pues generalmente se hacen para cumplir el requisito de procedibilidad. Pero en las pocas que he tenido la oportunidad de actuar en otras materias, se nota al inicio una actitud agresiva, todos están a la defensiva y culpando al otro, al finalizar, logro que aunque no concilien su conflicto, se puedan mirar de otra forma menos agresiva. (A.C. -Abogada Conciliadora-).

Esta cita da cuenta de que las actitudes de las Partes en la audiencia de conciliación están supeditadas al asunto que se va a debatir o a tratar, se ignora al otro, sobretodo, si algunos de los citados es una firma aseguradora.

Al comienzo de la audiencia las Partes se muestran distantes entre sí, no se miran, ni se comunican directamente, esto lo realizan a través del conciliador que es a la persona que hablan. Generalmente, las audiencias terminan con indiferencia entre las Partes, aunque en el intermedio hayan podido tener algún acercamiento. (E.C.).

La presencia de abogados en las audiencias, generalmente, incide en la actitud de las Partes, sobre todo en la parte que representa o apodera, pues ésta descarga la responsabilidad de su conflicto en él. En la mayoría de los casos, el abogado interviene negativamente, pues dificulta el cabal desarrollo del proceso conciliatorio y por ende afecta el propósito de la conciliación. Obstaculiza en tanto toma la iniciativa en la audiencia, al sentir que la parte respectiva, delega en él la responsabilidad de su conflicto por lo que éste tiende a no propiciar vías de conciliación, sin contar con que antepone las opciones jurídicas, al interés real de las personas. Sin embargo, en algunos casos la actuación del abogado se torna positiva, puesto que permite el protagonismo de las Partes y se ubica en el rol de coadyuvador o asesor de la parte que acompaña, entendiendo el interés del otro y el sentido de la conciliación.

Además, en las audiencias donde las Partes o alguna de ellas se presenta con Abogado, se aprecia que éste les ha instruido de cómo actuar en la audiencia, cosa que le resta protagonismo y espontaneidad a las Partes y le merma posibilidades a la ideación de un acuerdo o propuestas de solución diferentes al planteado por él.

En la mayoría de los casos se evidencia que el afán de los abogados es sólo agotar el requisito de procedibilidad, actitud que imposibilita el encuentro o el entendimiento de las Partes.

Las Partes actúan diferente si están o no asistidos de abogados. Cuando están solas son receptivas, buscan entender y tratan de aportar datos ilustrativos. Si están asistidos de abogados, no están atentos, descargan la responsabilidad en su abogado y son temerosas a mostrarse espontáneas. Al final de la audiencia las Partes siempre se despiden cordialmente y han aprendido que no son enemigos. (A.C.).

Con base en estos planteamientos, el rol del conciliador es fundamental para facilitar la relación y la efectiva comunicación entre las Partes durante la audiencia.

Señalando las actitudes de las Partes en el principio y en el final de la audiencia, una de las conciliadoras entrevistadas, hace alusión a que en muchos casos, las Partes se dirigen al conciliador y le quieren convencer de que tienen la razón (con distintos argumentos y justificaciones), tomando al conciliador como un juez, pues busca que sea él, en último término, quien tome las decisiones en el caso.

Se busca que el conciliador sea la persona con autoridad para resolver la necesidad con la que llega generalmente la parte citante a la audiencia de conciliación (Se da un efecto de transferencia –término proveniente de la psicología- entre la parte y el conciliador). En este caso está supeditada la solución del problema a la intervención de un agente externo. Sin embargo, es obligación del conciliador, ubicar a las Partes como conciliantes para que asuman la corresponsabilidad de su problema y de la solución al mismo, así como ubicarlas en el rol que éste desempeñará como tercero. Por eso se habla de la conciliación como mecanismo autocompositivo, pues son las Partes quienes en últimas, tienen el poder de decisión. Ese tercero, que no tiene facultad de decisión, sí tiene la posibilidad de darle otra perspectiva a la historia que cada parte trae, que en este caso sería la de propiciar una reinterpretación del discurso o la idea” del otro, de sus intencionalidades, de sus necesidades e intereses; que permita establecer nuevas maneras de comunicación entre las Partes.

La otra parte -cuando el otro está planteando el problema-, la interrumpe constantemente, no le respeta la palabra al otro. Hay otros que no quieren darle la palabra al otro, solamente ellos quieren hablar. Muchos vienen apresurados y quieren que la audiencia dure 10 minutos. Al final, según el acuerdo, toman actitudes pasivas o groseras (E. C.)

Imaginarios sobre el conflicto y su resolución

Todo conflicto humano es, en cierto sentido, como todos los otros, como algunos otros, y como ningún otro. Los conflictos son universalmente similares, culturalmente distintivos e individualmente únicos ¡simultáneamente, invariablemente y fascinantemente!

Augsburger, 1992

Hablar de imaginarios, en el contexto de este escrito, hace referencia básicamente, a las percepciones, concepciones o creencias que las personas tienen acerca del otro, del conflicto y su resolución. Refiriéndose al elemento Poder en el tratamiento de los conflictos, Suares (2005) dice por ejemplo, que algunos autores sostienen que es una relación que se construye entre las Partes, a partir de un interjuego de interacciones que generan una relación. Señala que, si por ejemplo, el médico que me trata me hace modificar la agenda en virtud de que yo se lo permito, la sola indicación no basta, necesito aportar mi consentimiento, que estará basado en la confianza que él me depara, en mi malestar, en el imaginario social que hace pensar que un médico siempre actúa para bien del paciente. En este sentido, podríamos agregar con Suares, que es posible que algo similar suceda con quien obra como

tercero en la facilitación de los conflictos. Si el conciliador, por ejemplo, tiene la facultad de administrar justicia, ha citado a las partes a la audiencia, ejerce su liderazgo en la misma, se legitima ante las partes, todo ello podría derivar en una equívoca percepción, en donde los conciliantes pueden terminar creyendo, en su imaginario, que lo que él diga es lo que se debe hacer, dejando su iniciativa, participación y capacidad creativa, relegada en cabeza del tercero.

Algunas personas que requirieron los servicios del Centro, consideraron que el conflicto genera violencia e indiferencia; también concibieron, muy a su modo, que el conflicto y la violencia son asuntos distintos: asociaron a ésta última las agresiones físicas, verbales y psicológicas; mientras que entendieron el conflicto desprovisto de violencia, un evento en que se admite un problema pero en el que no se registran agresiones de ningún tipo. En relación con la conciliación, la valoraron como un punto de encuentro y un medio para unificar criterios, pues permite que las Partes se comuniquen y manifiesten sus intereses reales.

De otro lado, para entender el conflicto, muchas escuelas han intentado abordarlo desde diferentes enfoques o teorías, entre ellas se cuenta con la Sociológica y la Psicosocial. Dichas escuelas, desde el fundamento de las ciencias sociales, asumen el conflicto como parte intrínseca de las relaciones sociales y de la lucha constante entre los individuos por la defensa de sus propios intereses. En la investigación citada, al conflicto, al modo en que lo expresa Ruiz Restrepo (2005), se le asumió como una relación social, como aquel elemento que “vincula” a los individuos entrabados en el *issue* o problema que los enfrenta. El conflicto es elemento vinculante, precisamente en la concepción de que como en cualquier otra forma de interrelación entre dos o más sujetos, cada uno termina actuando o procediendo con la referencia del otro, actuación que a la postre, terminará construyendo o fortaleciendo una nueva relación interpersonal o destruyendo la posibilidad del encuentro creativo de dos fuerzas que en algún momento se entendieron como interdependientes.

En el marco de la Investigación referida, es necesario tener en cuenta que las percepciones señaladas por las Partes frente al conflicto, varían dependiendo del rol que se ejerza dentro del proceso: los citantes, por ejemplo toman la iniciativa en busca de un medio diferente para resolver sus conflictos; el cual recibe además, previo a la audiencia, una instrucción pedagógica frente a lo que es la conciliación. Respecto del citado, la situación es diferente, en tanto que, regularmente, sólo hasta el momento de la realización de la audiencia, generalmente se le explica qué es la conciliación, sus alcances y beneficios. Sin embargo, en unos u otros -y en algunos casos-, fue posible identificar algún nivel de conocimiento acerca de la conciliación. Conocimiento que se modificó de diferente manera, así:

Quienes tenían conocimiento acerca de la conciliación podían afianzarlos o aclarar dudas.

Las personas que no tenían conocimiento, podían adquirirlo y encontrar un mecanismo idóneo y expedito para solucionar sus conflictos.

A medida que el proceso de conciliación avanza, los imaginarios frente al conflicto van cambiando porque cada uno de los pasos para llegar al restablecimiento de las relaciones hacen parte de otro proceso tácito pero permanente: el pedagógico, el cual permite, a lo largo de las interacciones que allí se den, desarrollar la capacidad de pensamiento de acuerdo con las dinámicas del Centro en relación con el tratamiento de los conflictos y las posibles soluciones.

Este intercambio de ideas hace que las personas aprendan “significados y símbolos para ejercer su capacidad de pensamiento y de actuar e interactuar de manera distintivamente humana” (Ritzer, 2002), permitiendo al conciliador la posibilidad de “modificar o alterar los significados y los símbolos que usan las personas en la acción y la interacción sobre la base de su interpretación” del conflicto. “Las personas son capaces de introducir estas modificaciones y alteraciones debido a su capacidad para interactuar consigo mismas, lo que les permite examinar los posibles cursos de acción y valorar sus ventajas y desventajas relativas para luego elegir uno” que les facilite el acercamiento a una solución viable al conflicto.

Podemos concluir entonces en este aparte, que los imaginarios frente al conflicto y a la conciliación varían en la medida en que se construye ciudadanía a través de la participación en procesos de resolución negociada de conflictos, por medio de la relación con el otro -y su entorno- y por los intereses o expectativas que se tengan en determinado conflicto. Se construye ciudadanía en la proporción en que las Partes acceden a información y forman su propio criterio respecto de ella, porque la audiencia crea un espacio incluyente donde se argumenta, se reconoce al otro, se escucha, se debate, se disiente, se negocia, se discute y se acuerda, elementos presentes en un proceso abiertamente participativo.

Prácticas e imaginarios más comunes para resolver los conflictos

En casi todas las respuestas dadas por quienes fueron encuestados respecto de las prácticas e imaginarios más comúnmente utilizados para resolver sus conflictos, las Partes expresaron que la mejor forma de afrontar o darle solución a los conflictos es el diálogo, pero la realidad de la verificación de dicha afirmación, mostró lo contrario, pues lo que se logró evidenciar fue el desconocimiento o ignorancia

que se tiene sobre la comunicación. Es decir, según lo observado, más que hablar y escuchar, lo que las partes suelen hacer es denostar y descalificar al otro.

Respecto del tratamiento del conflicto, antes de acudir al Centro, las Partes consultadas se manifestaron en la siguiente perspectiva:

Cuando tienen que asumir la resolución de un conflicto, no dudan en manifestar que lo hacen desde la búsqueda del diálogo. Se evidencia entonces la necesidad de expresar los sentimientos y de ser escuchados, comprendidos y reconocidos por el otro; cosa que frecuentemente no se consigue satisfactoriamente por cuanto se desconocen o se violentan los canales propios de la comunicación. O como lo aprecia Watzlawick (1991), fundamentando precisamente el entendimiento apropiado de lo reseñado: Toda conducta o comportamiento humano, en situación de interacción, adquiere el valor de un mensaje: es Comunicación.

Al no encontrar respuestas explícitas que se pudieran categorizar en las formas violentas, se pudo inferir que los encuestados no se sinceraron en ellas, o bien, no tenían una concepción clara de las prácticas violentas que en la cotidianidad puede afectar la resolución pacífica de los conflictos. De cierta forma podrían concebirse como expresiones de violencia, las formas pasivas para resolver los conflictos, verbo y gracia, la indiferencia, el silencio, las actitudes corporales o gestuales, la omisión y la inactividad; comportamientos que pueden agredir directamente al otro de manera intencional o inconsciente. Sin embargo, y con las evidencias recogidas, no se podría concluir que todas las actitudes pasivas impliquen un componente de violencia, pues con frecuencia este comportamiento se da por inseguridad, sumisión, por costumbre o simple actitud personal, ignorancia o falta de orientación.

La violencia tiene múltiples rostros. Se manifiesta en la cotidianidad de manera directa o indirecta, pero lo que sí es cierto, es que son prácticas por lo general inconscientes que se reproducen culturalmente y que van adquiriendo cierto grado de aceptación por quienes lo sufren, perdiéndose de paso, la capacidad de asombro, de respuesta o de creación y de respeto o consideración al otro. Como lo expresara bellamente Hannah Arendt (2005): la violencia es muda y comienza precisamente allí donde termina la palabra.

Al respecto, se hicieron preguntas abiertas y estructuradas sobre la forma de tratar cotidianamente el conflicto, las cuales brindaron la posibilidad de obtener distintas respuestas, en las que se emitieron tantos conceptos como tantas fueron las respuestas comunes, así:

1. *Formas violentas:*

No hay respuestas que indiquen expresamente esta categoría.

2. Formas no violentas:

2.1. Actitudes pasivas: *No hago nada; soy muy paciente; me pongo en el lugar del otro; nunca me veo en estas cosas; permanecer callada mientras estoy alterada;* por la forma pasiva; tener mucha tolerancia para con los demás.

2.2. Actitudes conciliadoras -como práctica de costumbre/ cotidiana-: *Negociando; intento primero llegar a un acuerdo; la paz, la convivencia y la no violencia; la concertación; diálogo; el diálogo con personas que quieran hacerlo; comunicación directa; en la vida todo tiene solución y lo más importante es el diálogo como única forma de conciliación; escucho la posición del otro; ser escuchado; intentar arreglar las cosas por las buenas; la convivencia que me queda para mi vida; entender a la familia;* la reclamación directa; previo acuerdo mutuo entre las Partes

2.3. Vías legales o institucionales: El cobro prejurídico cuando se trata de cuantías bajas y demandar, o sea el trámite judicial; vía jurisdiccional; *siempre me ha gustado por las vías legales; transacción; Bienestar Familiar; Comisarías; Si no hay acuerdo, acudo a la Universidad para que me digan qué hacer;* Derechos de petición y peticiones respetuosas dirigidas a organismos administrativos.

2.4. Otros mecanismos alternativos de resolución de conflictos conocidos: la mediación; la amigable composición.

2.5. Otras: *Asumiéndolo de forma racional; Conferencias, charlas; “Carticas”; Sin necesidad de terceros conciliadores; Previa investigación causa-efectos; el compromiso; Todos los métodos ortodoxos para tal fin; Hasta la fecha no los he tenido; Primero trato con las personas amigablemente rebajándole la deuda.*

Al realizar la tarea de sistematización de datos, adquirió relevancia lo importante que es para la mayoría de las personas -que diligenciaron la encuesta-, el hecho de intentar solucionar sus conflictos a través del diálogo. Si se miran detenidamente las respuestas a este interrogante, la mayoría optó por contestar que el diálogo y la comunicación constante son la mejor forma para lograr un acercamiento entre las Partes y posibilitar la sana discusión y la negociación directa de los intereses en juego. Esto es rescatable si se tiene en cuenta que, a pesar de las diferencias, las personas involucradas en el asunto conflictivo, consideran que aún se puede confiar en esta forma de comunicación (Diálogo) que el Centro de Conciliación facilita o hace posible -la mayoría de las veces de manera efectiva-, en tanto ofrece la oportunidad, primero, de ser escuchados, y segundo de propiciar reglas de juego claras y concretas, para que por lo menos los usuarios lo intenten y asuman su responsabilidad frente al conflicto y la resolución del mismo.

Sobre el mecanismo de la conciliación, varias personas entre las encuestadas, lo desconocían, o tenían una vaga idea acerca de éste antes de llegar a solicitar los servicios del Centro de Conciliación; no sabían qué era, cómo se desarrollaba, para qué servía, quién la dirigía o quiénes eran los verdaderos protagonistas en el escenario de este mecanismo alternativo de resolución de conflictos. Ahora bien, si algunos usuarios manifestaron tal ignorancia, hay que reconocer que son más las personas que conocen de alguna forma la figura y que a la hora de referirse a ella en la encuesta no se quedan en el sólo “sí la conozco”, sino que hacen un breve recuento de lo que se trata. Pero también hay otros que sólo se limitaron a decir “sí”, quedando la duda sobre si en verdad conocían de la conciliación y de sus características.

Por último, al analizar lo hallado respecto de las prácticas e imaginarios más comúnmente utilizados por las personas usuarias del Centro de Conciliación para resolver sus conflictos, la referencia que se hace del otro, no es precisamente la más positiva o amplia, pues al otro se suele entender como *el problema*.

Razones por las cuales acudiría de nuevo al Centro de Conciliación

Entre los motivos aducidos por los usuarios para acudir al Centro de Conciliación, se encontraron los siguientes: no les representa mayores erogaciones adicionales, ofrece credibilidad, es serio, tiene experiencia, goza de reconocimiento, es eficiente, y porque creen en la Universidad de Antioquia, en su compromiso social, en la formación integral de sus practicantes y su calidad humana; para algunos otros, lo que les motivó fue simplemente la recomendación que se les hiciera, o sencillamente porque recibieron la citación a la audiencia de conciliación.

Es claro que, independientemente del estrato socioeconómico, cultural y el grado de escolaridad de las personas que tienen o han tenido que ver con el Centro de Conciliación, éstas creen y tienen confianza en el mismo y en la labor que desarrolla para el servicio de la comunidad. Esto propicia que en el Centro de Conciliación de la Universidad de Antioquia, se dé un mayor compromiso y responsabilidad frente a su labor social y que de alguna manera la Universidad revierta lo que en ella ha invertido la misma comunidad.

Es de importancia, resaltar a este efecto, la apreciación que los usuarios dieron a conocer del Centro de Conciliación como el espacio o el lugar que les es propicio para el encuentro con el otro, en un ambiente de suficiente neutralidad y posibilidad amplia de participación; amén, por supuesto, del acompañamiento serio y profesional de un tercero que les facilita la resolución de sus conflictos.

Orientación a las Partes respecto al desarrollo de la audiencia de conciliación

De lo analizado en las observaciones de las audiencias y en las encuestas, se observó que los usuarios concuerdan en que la orientación y la información clara que se les da al inicio facilita la audiencia de conciliación, esto es, la presentación del conciliador, la explicación del concepto de conciliación y del proceso, alcances y efectos de la conciliación, la explicación de términos como “el mérito ejecutivo” y “la cosa juzgada” les facilita el empoderamiento que guiará su proceder en el proceso de conciliación. Claras también se perciben las reglas de juego que se señalan desde el principio del proceso para impedir que la audiencia se salga de las manos del conciliador; igualmente, refieren, se deja explícito el uso de la palabra, reiterando siempre el respeto por el otro.

El conciliador deja claro desde el inicio que la conciliación busca llegar a un acuerdo donde ambas Partes salgan beneficiadas, los acuerdos se deben respetar, por tal motivo no deben ser promesas falsas sino por el contrario acuerdos mesurables, cuantificables y cumplibles. Asimismo, se reitera durante toda la sesión que ninguna de las Partes está obligada a aceptar un acuerdo, pues la idea es buscar la satisfacción de ambas.

Los conciliadores son muy enfáticos en resaltar la importancia de la relación respetuosa de las Partes en la audiencia; el trasfondo es que, el conciliador quiere lograr una relación particularmente armoniosa en la audiencia, que las Partes entiendan que para llegar a un posible acuerdo es importante el respeto del uno para con el otro; y el segundo aspecto, es que el conciliador intenta que el desempeño de su rol sea el idóneo, a efectos de lograr el mejor resultado para las partes, además del suyo propio desde el punto de vista académico.

Otro elemento que se hace repetitivo a lo largo de la audiencia es la importancia de acceder a otros medios diferentes a la violencia para solucionar los conflictos de una manera pacífica, enfatizando en el valor que representa el otro como interlocutor y Parte en el evento que los convoca allí, por eso -y entonces- se les mencionan mecanismos como el arbitramento, la amigable composición, la mediación, entre otros, de acuerdo con las características de su conflicto particular, para que sean tenidos en cuenta por quienes asisten allí, cuando se presente una nueva situación conflictiva.

Tratamiento del Centro de Conciliación para la resolución de conflictos

Entre las personas que participaron de un proceso conciliatorio, existe consenso generalizado frente a que se impartió una adecuada instrucción acerca de los puntos

más importantes que enarcan la conciliación, pues se impartió suficiente instrucción sobre el desarrollo del proceso, sobre la audiencia de conciliación, el papel que juega cada parte en la misma, y la posición del conciliador como director de la audiencia de conciliación. Igualmente, se aprecia que se dejaron claros aspectos que tienen que ver con la finalidad, alcances, efectos (cosa juzgada o mérito ejecutivo), conveniencia, voluntariedad de conciliar, imparcialidad del conciliador, confidencialidad y lo más importante: que quienes concilian son las Partes, que en ellas está la solución de sus problemas, que no siempre hay que acudir a las instancias judiciales para dirimir un conflicto y hacer valer sus derechos y que el respeto del otro, es el respeto de sí mismo.

Lo más relevante en este aspecto es que con ello no sólo se contribuye a formar culturalmente la sociedad en esta clase de mecanismos, sino que se propicia una cierta reconstrucción del tejido social, y que quienes participan de dicho mecanismo, se tornen en propagadores y multiplicadores de esta cultura.

Al igual que en casos anteriores, las personas coinciden en afirmar que los conciliadores cuentan con las cualidades y capacidades necesarias para encausarlos y así ayudarles a resolver el conflicto, pues identifican en ellos su papel imparcial y mediador, son conscientes de que el objetivo es que las Partes lleguen por ellas mismas a la solución del conflicto, y en lo posible a un acuerdo. Asimismo recalcan la cordialidad, la calidez humana, el compromiso, la responsabilidad y el profesionalismo que imparten y asumen, tanto en el desarrollo de la diligencia como antes de ella. Esta situación propicia un clima de tranquilidad, comodidad, seguridad y lo más importante, posibilita el acercamiento entre las Partes para que el fin último de la conciliación se dé.

Consideraciones finales

En el contexto del tratamiento de los conflictos, hablar del otro entendido como quien legítimamente se nos opone en la reivindicación de sus derechos o intereses, no es lo mismo que proceder respecto del asunto conflictivo, con la “idea” que se tiene de ese otro. El proceder como individuos en choque de intereses, validos sólo con “la ideación del otro”, nos es más que ejercer tiranía en contra de quien se supone un *par* nuestro a través del prejuicio y la desvalorización de *ese* como persona.

Las Partes, generalmente consideran al otro no por lo que éste es, sino por la idea que tienen de él, idea que a la postre, determina indefectiblemente su relación.

El tratamiento del conflicto que el Centro de Conciliación de la Universidad de Antioquia ha venido desarrollando a través de la conciliación, ha propiciado una visión particular y propia del elemento del Conflicto conocido como Partes: importan

más las personas que el procedimiento e importa más el potencial encuentro entre los conflictuados que el mismo acuerdo.

La preparación y la convicción que el conciliador tenga como facilitador, es punto esencial para la canalización de las energías mostradas por los conciliantes en el conflicto que les convoca. De cómo ejerza el conciliador su rol, de cómo dirija el proceso de conciliación y de cómo asuma la importancia que tiene como tercer que las partes legitiman, dependerá en gran medida que el mecanismo surta efecto en su espíritu y de que las partes se asuman como responsables de su propio conflicto y su posible transformación, o como mínimo, de su resolución.

La visión con que este Centro de Conciliación ha venido tratando los conflictos de que conoce, no se ha limitado a la cortedad de satisfacer intereses de corto plazo: agotar un requisito legal para demandar al otro, tampoco se ha limitado a la idea de ser sólo un instrumento en aras de la descongestión de los despachos judiciales; se ha trazado más bien la meta de asumirse como canal de posibilidades reales en el encuentro creativo de las personas conflictuadas y en mirar, de manera integral al conflicto y a quienes se hayan convocados por él.

El referido Centro de Conciliación, en conclusión, se ha constituido para sus usuarios en un lugar idóneo para el entendimiento mutuo en las diferencias y en un lugar amplio, neutral y democrático para la participación y discusión. Aquí, “la idea del otro” muda en el otro, que es uno mismo, reclamado en la voz de quien necesita de nuestra interlocución para terminar, como en el último movimiento de una sinfonía, asumidos en nuestra propia valía, y en la actitud valiente, considerada y justa, de *reconocer al otro*.

Bibliografía

- ARENDDT, Hannah (2005). La condición humana, Barcelona, Primera edición, Paidós Ibérica. Págs. 368.
- BELAUSTEGUIGOITIA, Marisa. Máscaras y posdatas: estrategias femeninas en la rebelión indígena de Chiapas. Debate Feminista, año 6, vol. 12, 1995, p. 300.
- BELTRI, Francesc, 2000. Aprender a negociar. Barcelona, Ediciones Paidós Ibérica. P.p. 16-18.
- BRAMANTI, Donatella y TAMANZA, Giancarlo (2007). Introducción al volumen. En: La mediación y el cuidado de los vínculos familiares. Mediación familiar y comunitaria. María Isabel González, Coordinadora. Editorial Universidad del Rosario, Bogotá. P.p. 24-25.
- BUSH, Baruch y Folger, J.P. (1996). La promesa de mediación. Editorial Granica. Madrid, España. P.p. 129-147.

- CURY, Augusto (2006). *El Maestro de maestros*. GMT Editores Ltda., Río de Janeiro, Brasil. p. 75
- FARRÉ SALVÁ, Sergi (2004). *Gestión de conflictos: Taller de mediación. Un enfoque socioafectivo*. Editorial Ariel S.A., Barcelona. P.p. 121-122.
- GARCÍA, Beatriz y otras, 2002. *Técnicas interactivas para la investigación social*. Medellín, Fundación Universitaria Luis Amigó. p. 40.
- LAÍN ENTRALGO, Pedro (1983). *Teoría y realidad del otro*. Editorial Alianza Universidad, Madrid, España.
- LEDERACH, John Paul, 1998, *¿Cómo entrar? El análisis de los conflictos*.
(<http://es.scribd.com/doc/7244000/El-Analisis-Del-Conflicto-Lederach>, página consultada en 22-09-09).
- MONTOYA SÁNCHEZ, Miguel Ángel y otros (2005). *La importancia de investigar sobre la conciliación. El caso del Centro de Conciliación "Luis Fernando Vélez Vélez" de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad de Antioquia*. En: *Estudios de Derecho*. Medellín, Año LXV, Ago., Vol. LXII, N° 140. Pp. 153-170.
- MUÑOZ-ALONSO, Gemma. Pedro Laín Entralgo: el encuentro interhumano. En: *Logos. Anales del Seminario de Metafísica*, 1983; (XVIII). Pp.127-135.
- PARIS ALBERT, Sonia. (2008). *La transformación de los conflictos desde la filosofía para la paz*. (<http://www.tdx.cesca.es/TDX-0324106-113557/>, página consultada en 18-09-08).
- RAE. *Diccionario de La Lengua Española* (<http://www.rae.es/rae.html>, página consultada el 24 de febrero de 2009).
- RUIZ RESTREPO, Jaime. 2005. *A propósito del conflicto*. En: *Tratamiento de conflictos. Autor corporativo*, Medellín, Editorial Universidad de Antioquia, págs. 11 – 62.
- RITZER, George (2002). *Teoría sociológica moderna*. Mc Graw Hill. Quinta edición. España. Págs. 742
- SUARES, Marinés (2002). *Mediación. Conducción de disputas, comunicación y técnicas*. Editorial Paidós. Tercera edición. Buenos Aires. Pp. 71-72.
- _____ (2005). *Mediando en sistemas familiares*. Editorial Paidós. Segunda reimpresión. Buenos Aires. P.p. 42-83.
- WATZLAWICK P., J. Beavin y D. D. Jackson (1991). *Teoría de la comunicación humana*, Barcelona, Herder.