

Organiza y
Compagina



PONENCIAS PRESENTADAS

**CONGRESO INTERNACIONAL
MÁS ALLÁ DE LOS 25
AÑOS DE LA LEY DE
CONCILIACIÓN EN EL
PERÚ**



COMPILADORES:

Freddy Ortiz Nishihara
Carmen Cava Fernández

EDITORIAL: ASOCIACION CIVIL CIENTIFICA PIENSA DIFERENTE

LIBRO:
“Ponencias Presentadas”

**“Congreso internacional más allá de los 25 años de
la ley de
conciliación en el Perú”**

Editorial:

Asociación Civil Científica Piensa
Diferente Av. Victor Andres
Belaunde Mz J Lote 18.
Lambayeque -Perú
carloperu2020@gmail.com
Celular: +51-971913955

Compiladores:

Freddy Rolando Ortiz Nishihara
Carmen Cava Fernández

Organizadores:

Asociación para el desarrollo integral Uyai.
Centro de formación de conciliadores Sensei Nishihara.

Diseño de caratula e interiores:

Iris Denilse Tuanama Bardales

Primera edición digital, marzo 2024

Hecho el Depósito legal en la Biblioteca Nacional del Perú N° 2023-
12237 ISBN: 978-612-49009-4-5 Libro digital disponible en:
<https://editorialpiensadiferente.com/omp/index.php/libros>

Todos los derechos reservados. Ni la totalidad ni parte de este libro, incluido el diseño de la cubierta, puede reproducirse o transmitirse por ningún procedimiento electrónico o mecánico.

Cualquier forma de reproducción, distribución, comunicación pública o transformación de esta obra solo puede ser realizada con la autorización de los autores, salvo excepción prevista por la ley.



Organiza y
Compagina



PONENCIAS PRESENTADAS

**CONGRESO INTERNACIONAL
MÁS ALLÁ DE LOS 25
AÑOS DE LA LEY DE
CONCILIACIÓN EN EL
PERÚ**



COMPILADORES:

Freddy Ortiz Nishihara

Carmen Cava Fernández

EDITORIAL: ASOCIACION CIVIL CIENTIFICA PIENSA DIFERENTE

ÍNDICE

- Agradecimiento	Pág. 03
- Prólogo	Pág. 05
- Introducción	Pág. 08
1.- Eficacia y eficiencia de la conciliación extrajudicial a 25 años de la promulgada ley de conciliación	Pág. 13
<i>Renee Soledad Guerrero Olaya</i>	
2.- Retos de la mediación en Argentina	Pág. 20
<i>Antonio Tula</i>	
3.- La formación en mediación familiar a través del currículo básico de la licenciatura en derecho en Cuba	Pág. 30
<i>Haydee Maitte Martínez Vasallo - Aranay Rodríguez Dihigo</i>	
4.- Antecedentes, DDHH y liderazgos necesarios en la Conciliación Extrajudicial	Pág. 42
<i>Freddy Rolando Ortiz Nishihara</i>	
5.- Conflictos de consumo	Pág. 58
<i>Miguel Ángel Martín</i>	
6.- Administración de conflictos de convivencia: nuevas formas	Pág. 71
<i>María de los Ángeles Vecchiarelli</i>	
7.- La historia de la reconciliación y la resolución de conflictos en medio Oriente y su implementación en el mundo árabe	Pág. 89
<i>Lama Anis Audi</i>	
8.- La importancia de que la mediación cuente con un marco legal adecuado en Colombia para las controversias locales	Pág. 97
<i>Gustavo Hernández Espinosa - Pablo Arteta Manrique</i>	
9.- La mediación hoy y lo que vendrá	Pág. 109
<i>Zoraida Fernández Jove</i>	
10.- Beneficios para la Argentina por la implementación de los métodos no adversariales de resolver conflictos	Pág. 116
<i>Alicia Angélica Moro</i>	
11.- Mediación comunitaria, herramientas y DDHH	Pág. 122
<i>María Estela Palumbo</i>	
12.- Retos y avances de la mediación y la cultura de paz en América Latina y Ecuador	Pág. 126
<i>Walter Fernández Ulloa</i>	
13.- MASC: Implantación de la mediación y la Conciliación en España	Pág. 140
<i>Inmaculada Gabaldón Gabaldón</i>	
14.- Los Medios Alternativos de Resolución de Conflictos, frente a los problemas actuales	Pág. 159
<i>Rocío Cano Guerinoni</i>	
15.- Un sueño para la construcción de paz en el Perú	Pág. 163
<i>Guillermo Miranda Arosemena</i>	
16.- Perspectivas post pandemia de los MASC – en la república de Ecuador	Pág. 169
<i>Olivia Cortéz Bonilla</i>	
17.- Aspectos generales del nuevo estatuto de la conciliación en derecho en Colombia: Ley 2220 de 2022	Pág. 204
<i>María de Jesús Illera Santos</i>	
18.- El impacto e impulso de la mediación en México: avances, retos y necesidades	Pág. 216
<i>Ruiz González, María Magdalena (Malena Ruíz)</i>	
19.- Mediación y personas mayores: hacia un envejecimiento activo	Pág. 224
<i>Carmen Cava Fernández - José Luis Sarasola Sánchez-Serrano</i>	
20.- Avances y desafíos pendientes de la conciliación extrajudicial en el Perú	Pág. 232
<i>Rocío Peñafiel Garreta</i>	

AGRADECIMIENTO

Cuando una persona quiere hacer un congreso solo piensa en el objetivo de visualizar aquello que quiere mostrar al mundo, sin pensar en muchas ocasiones en la carga de

trabajo que está asumiendo desde el primer momento, tenemos que darle las gracias en primer lugar al Dr. Freddy Ortiz Nishihara por tan enorme esfuerzo.

El congreso se realizó con un fin de celebración, ya que conmemoramos los veinticinco años de conciliación del Perú, donde miles de ciudadanos peruanos se han beneficiado de resolver sus diferencias desde la cultura de la Paz y el entendimiento. Más importante aún ante los acontecimientos de enfrentamientos bélicos de los cuales somos testigos y que tantas vidas humanas se está llevando.

Este trabajo se debe a la colaboración de:

Renee Soledad Guerrero Olaya con su ponencia; Eficacia y eficiencia de la conciliación extrajudicial a 25 años de la promulgada ley de conciliación, por su aportación de la conciliación como un trabajo de todos mediante el diálogo y la comunicación, percibiendo el conflicto innato al ser humano y esencial para su existencia.

Antonio Tula con su ponencia; Retos de la mediación en Argentina, por su trabajo sobre la necesidad de la unificación legislativa en materia de mediación en Argentina y su reflexión de no resolver todos los conflictos en un litigio.

Haydee Maitte Martínez Vasallo y Aranay Rodríguez Dihigo, por su artículo; La formación en mediación familiar a través del currículo básico de la licenciatura en derecho en Cuba. Sobre la necesidad de formación específica en mediación familiar en la licenciatura de derecho en Cuba, mediante un puente de comunicación bidireccional.

Freddy Ortiz Nishihara por su ponencia; Antecedentes, DDHH y liderazgos necesarios en la conciliación extrajudicial, con su estudio exhaustivo de la conciliación en Perú y su larga historia.

Miguel Ángel Martín por su ponencia; Conflictos de consumo, tan importantes en la gestión empresarial poniendo el dedo en el más débil o el de menor capital que en la mayoría de los conflictos de consumo es absorbido por la empresa de mayor trascendencia comercial, ofreciendo múltiples recursos para resolver el conflicto.

María de los Ángeles Vecchiarelli por su ponencia; Administración de conflictos de convivencia: nuevas formas y los conflictos comunitarios propios de la interacción con los vecinos, que en el peor de los escenarios puede provocar la venta de la vivienda, agresiones verbales e incluso agresiones físicas, ante la impotencia de resolver el conflicto.

Lama Audi por su ponencia; La historia de la reconciliación y la resolución de conflictos en medio oriente y su implementación en el mundo árabe y como durante doce años la mediación puede aportar paz y equidad entre dos países con los mismos intereses.

Pablo Arteta y Gustavo Hernández Espinosa por su ponencia; La importancia de que la mediación cuente con un marco legal adecuado en Colombia para las controversias locales, conflictos autocompositivos y conflictos heterocompositivo y la necesidad de que las partes sean libres de elegir el que mejor se adapte a sus necesidades.

Zoraida Fernández Jove por su ponencia; La mediación hoy y lo que vendrá en concreto en Paraguay sus orígenes y trayectoria a través de los siglos.

Alicia Angélica Moro por su ponencia; Beneficios para la Argentina por la implementación de los métodos no adversariales de resolver conflictos. Nos ilustra con la historia de la mediación hasta hoy día, su evolución y su futuro en Argentina con esa universidad de métodos no adversariales de resolver conflictos.

María Estela Palumbo por su ponencia; Mediación comunitaria, herramientas y DDHH, nos habla de las bondades de la mediación y lo relevante en las relaciones personales.

Walter Fernández Ulloa por su artículo; Retos y avances de la mediación y la cultura de paz en américa latina y Ecuador, nos muestra la evolución de la mediación en Ecuador y los desafíos de la mediación.

Inmaculada Gabaldón Gabaldón; Los Medios Alternativos de Resolución de Conflictos, frente a los problemas actuales nos habla de la persona-recurso similar al juez de paz, o le patriarca, esa figura conciliadora encargada de ayudar a resolver las controversias.

Rocío Cano Guerinoni por su ponencia; Los Medios Alternativos de Resolución de Conflictos, frente a los problemas actuales, nos plasma el derecho de las personas a la justicia y por ende a la resolución de conflictos desde la cultura de la paz.

Guillermo Miranda Arosemena por su ponencia; Un sueño para la construcción de paz en el Perú, sobre las propuestas de mejoras en el sistema y sus diferentes ámbitos en Perú.

Olivia Cortez Bonilla por su ponencia; Perspectivas post pandemia de los MASC – en la república de Ecuador, nos muestra los avances y retrocesos en mediación en el periodo de pandemia y postpandemia.

María de Jesús Illera Santos por su ponencia; Aspectos generales del nuevo estatuto de la conciliación en derecho en Colombia: Ley 2220 de 2022, nos habla de la necesidad de esa norma para el correcto funcionamiento de la conciliación en Colombia.

Ruiz González, María Magdalena (Malena Ruiz) por su ponencia; El impacto e impulso de la mediación en México: avances, retos y necesidades, nos indica como la conciliación ofrece acceso universal a la justicia.

Carmen Cava Fernández y José Luis Sarasola Sánchez-Serrano por su ponencia; Mediación y personas mayores: hacia un envejecimiento activo.

Rocío Peñafiel Garreta por su análisis estadístico de la evolución y desarrollo de la cultura de la Paz y la Conciliación de Perú entre los años 2008 hasta 2019.

PRÓLOGO

Este libro, que tengo el gran honor de prologar, nace del convencimiento fundamentado y aplicado por tantos y tan buenos profesionales de que el diálogo y el acuerdo como filosofía que subyace a la Conciliación y la Mediación, conforman herramientas potentes para construir una convivencia pacífica, una sociedad en la que la Cultura de Paz sea el faro que ilumina el camino.

Con motivo de la celebración del 25 aniversario de la Ley de Conciliación del Perú, el Dr. Freddy Nishihara, director del Centro de Conciliación Sensei Nishihara, nos convocó como ponentes a un congreso internacional que, de manera virtual, nos unió durante tres días a modo de red de profesionales constructores de Paz desde distintas metodologías, principalmente Conciliación y Mediación.

Distintos países de Latinoamérica y España abordamos la evolución histórica, de estos ADRs, desde el enfoque teórico a la aplicación práctica de los mismos, aprendiendo juntos, enriqueciéndonos mutuamente, creciendo en sabiduría desde lo personal a lo profesional, construyendo inteligencia colectiva para transformar la cultura social confrontativa y violenta en otra más inteligente, enfocada hacia una Cultura de Paz.

La Neurociencia avanza y nos demuestra con mayor velocidad y nitidez cada día cómo funciona nuestro cerebro. Comprenderlo, conocer las claves de los mecanismos que explican la divergencia de narrativas ante la misma realidad de las personas que demandan ayuda profesional y la génesis de sus posicionamientos polarizados, resulta de significativa importancia para una intervención realizada con rigor y eficiencia.

La luz de la Neurociencia ilumina las claves para comprender los conflictos y las emociones que los impulsan y retroalimentan, dirigiéndolos hacia una escalada destructiva, pudiendo orientar nuestra intervención para apoyar la transición de cada una de las partes desde un modo hostil del cerebro hacia un modo inteligente, donde diálogo y acuerdo se hacen posibles, impulsando con ello el conflicto hacia caminos constructivos.

El *ser humano* tiene una *naturaleza social y relacional*. Necesita al otro desde su nacimiento para la construcción del *sí mismo*. En las interacciones de las personas, territorio donde afloran divergencias y conflictos, se van definiendo actitudes, comportamientos, estilos comunicativos y relacionales, favoreciendo y provocando la co-construcción de nuestra identidad y del clima de convivencia que, a su vez, influirá en los otros en una continua dinámica de transformaciones personales y del contexto.

Modificando los estilos automáticos de abordaje de los conflictos, con conocimientos y habilidades desde la educación y el entrenamiento, cambiándolos por *estrategias inteligentes*, ajustadas desde la autorregulación, mejoraremos la construcción de la convivencia que resulta de esa suma de interacciones en un contexto determinado, una *convivencia positiva vs tóxica*. Y, cuando la gestión inteligente no nos sea posible, acudir a la Mediación es una opción idónea para resolver los conflictos de manera positiva y duradera.

El entrenamiento en gestionar nuestras emociones nos permitirá ir dando respuestas más inteligentes y ajustadas a cada situación, mejorando nuestro estilo de afrontar conflictos. Nos jugamos mucho en ello: nuestro propio bienestar y salud, las relaciones y la convivencia. Desde ese avance personal, se producirá un avance relacional y profesional, en una continua progresión de aprendizajes que deberían estar implícitos en toda la formación y preparación para el ejercicio ético y eficiente, no sólo de la gestión de conflictos y ADRs, sino de todas las profesiones cuyo ámbito de actuación son las personas y sus interacciones

En el seno del sistema *espacio de mediación* han de realizarse cambios y transformaciones, desde las personas hasta la dinámica del conflicto, las narrativas y los posicionamientos. La Neurociencia nos enseña que nuestro cerebro tiene una característica de importancia significativa: la plasticidad; es decir, la capacidad de admitir cambios hasta el final de la vida mientras permanezca sano.

Para que podamos promover esos cambios necesarios, las partes han de confiar en nosotros como profesionales, otorgándonos autoridad moral a partir de nuestra actitud empática y eficiente acogiendo su conflicto y legitimándolas. La seguridad personal y profesional del mediador/a se contagia a las personas mediadas y les anima a desnudar su conflicto, confiando en ser ayudadas. El nivel de implicación y entrega profesional impulsa a las partes hacia una actitud colaborativa que posibilitará el acuerdo.

La mejor herramienta de comunicación, en el espacio de mediación es la *escucha activa empática*. A partir de ella, y sobrevolando las mariposas “Confianza” y “Seguridad”, que el mediador/a ha creado, las personas mediadas van realizando el “volcado emocional”, necesario para poder ayudarles a iniciar la transición desde el *modo hostil* -que sólo comprende el código “*defensa-ataque*”- hacia el *modo inteligente*, en el que la conexión “*emoción-razón*”, posibilita la flexibilización del posicionamiento, las narrativas *más limpias* de reproches y culpabilizaciones, y la construcción del vínculo de

interdependencia con la otra parte, comenzando a visualizarla como necesaria para la solución del conflicto.

¿Se imaginan una sociedad en la que sus ciudadanos y ciudadanas han aprendido los conocimientos y habilidades para mantener su cerebro en modo inteligente, es decir, con la amígdala -generadora de emociones- conectada a la corteza prefrontal -donde reside la capacidad de razonamiento, autocontrol, toma de decisiones...- en un porcentaje alto de tiempo? Esta sería para mí una sociedad progresista, en la que las distintas formas de violencia estarían mal vistas -como lo que son: falta de autocontrol- y la empatía y el comportamiento ético estarían normalizados, fruto de la gestión positiva de las emociones y los conflictos que surgieran en las interacciones.

Hoy por hoy, tenemos una sociedad en la que las distintas formas de violencia se han normalizado y las actitudes y relatos crecen en polarización. Lo más nefasto: los modelos van permeando entre la infancia, adolescencia y juventud. Haciendo lo mismo, obtendremos el mismo resultado. Los más de 30 frentes bélicos actuales generadores de muerte y sufrimientos que hieren la sensibilidad, potenciadores de más odio futuro, reflejan que es necesario y urgente introducir cambios, desde la educación permanente, desde los ADRs y su práctica.

No está de moda la Cultura de Paz, pero nosotros creemos en ella y la practicamos, intentando cada vez con más acierto que la Neurociencia y la Conflictología, desde sus aportes científicos, iluminen nuestra práctica profesional como conciliadores y mediadores impregnándola, de manera creciente, de rigor y eficiencia.

Gracias encarecidas al Dr Freddy Nishihara por habernos vinculado con motivo del congreso internacional para la celebración de los 25 años de la Ley de Conciliación en Perú, y gracias a todos ustedes, compañeras y compañeros mediadores y conciliadores por sus aportes significativos durante dicho evento y en este libro.

Juntos, sumando, ¡avanzamos!!!

Mari Luz Sánchez García-Arista

INTRODUCCION

“Grandes resultados pueden ser conseguidos con pequeños esfuerzos”

(Sun Tzu)

El camino del desarrollo en todo campo siempre empieza por el análisis de tu situación actual, para saber adónde estas, que lograste para en función a ello poder mejorar lo que se vislumbra en el horizonte y es así como puedes lograr mejoras y esperar grandes resultados como nos señala el gran filósofo autor del “Arte de la Guerra”, para lograrlos es más importante el uso inteligente de recursos, esfuerzos y estrategias, pues no se crea que la cantidad define en si el éxito de los proyectos sino el uso inteligente de los pequeños esfuerzos o recursos. Dicha frase se menciona a propósito de la elaboración del presente texto que nace de voluntades comunes que unidas estratégicamente con una cadena de pequeños esfuerzos se orientan a impulsar grande resultados: primero al realizar en nuestros países labores muy trascendentales en aras de la prevención y resolución del conflicto con la mediación y la conciliación con recursos utilizados muy inteligentemente e inclusive con limitaciones y restricciones, segundo lograr conectarnos sin fronteras de manera adecuada para poder intercambiar saberes venciendo barreras de tiempo, espacio e inclusive de lenguajes es también una muestra de la certeza en lo afirmado por el gran filósofo chino Sun Tzu.

Todos los asistentes a este magno evento conmemorativo iluminados por una visión de paz interior orientada al bien común, nos vemos fraternalmente hermanados y hemos presentado nuestras ponencias destacando desde nuestros puntos de vista los aspectos determinantes de nuestros sistemas de mediación y conciliación; realizando un análisis de fortaleza, oportunidades, debilidades y amenazas para nuestros sistemas nacionales y proyectando en cada ponencia la luz que ilumina las oscuridades y trata de corregir las imperfecciones y desigualdades internas que no contribuyen a la eficacia de nuestros sistemas. Nos hemos concentrado en ver cuáles son las realidades de considerarlo en algunos países como un curso de segundo nivel no profesionalizado y la necesidad de constituirlo en una profesión autónoma propia o una forma de postgrado o maestría que signifique un mayor nivel de profesionalización para el profesional de áreas vinculadas a la resolución del conflicto. Pero ello indudablemente se construye sobre las bases de las realidades previas existentes no se hace sobre la base de simples castillos en el aire y obviamente se han presentado disertaciones muy enriquecedoras que parten desde la naturaleza evolutiva del ser humano de una etapa irracional a una amigable y más

inteligente tema expuesto por la Maestra española Mari Luz Sánchez que concuerda con lo que hemos redescubierto en los textos del cronista Gonzales de Holguín y su diccionario de términos quechuas que podemos traducir solo en español como : *Disputar con paz y con razones es concordante con apaciguar o poner paz, labor que realizan los jueces, o curacas, sabios, santos apaciguadores, pacificadores o personas que difunden la paz para lograr el buen vivir*” Ello es haber pasado del cerebro reptiliano u hostil al cerebro racional y empático.

Ver la diversidad de los sistemas existentes en los EEUU desde Texas, como nos ilustro el profesor Walter Wright a la realidad de Florida de acuerdo a lo expuesto por Elyse Salley también ha sido muy ilustrativo, pues los estados tienen particularidades dentro del sistema federal de mediación y considerar al sistema de mediación como de inclusión como sabiamente lo define la Maestra María de los Ángeles Vecchiarelli, cual derecho humano natural a poder resolver los conflictos es algo tan importante como la historia reciente de nuestros sistemas:30 años en nuestra querida nación hermana España como brillante y amenamente nos lo explican nuestras brillantes colegas Elena Baixauli e Inmaculada Gabaldón , 25 años en el Perú y más o menos tiempos en otros países del mundo como lo señalo el profesor Dal Bianco en Brasil y como la pandemia nos afectó y a la vez impulso de una u otra manera al adoptar cambios tecnológicos que impulsaron el sistema, pero como lo dicen en sus magistrales disertaciones el Maestro Guillermo Miranda y el Juez conciliador Abanto Torres hay críticas y mejoras necesarias que se deben hacer al sistema luego de estos años, empezando por los potenciales humanos, pues no se trata solo de cambios legislativos. Claro considerando a la mediación familiar como un pilar esencial para resolver conflictos en beneficio de la célula básica de la sociedad como lo expresan las maestras Prado y Rojo de Chile; desde nuestra hermana nación del caribe Cuba, según lo expuesto por las colegas Martínez y Rodríguez se debe definir su nivel de desarrollo académico de acuerdo al enfoque que se le debe dar a la mediación, como simple curso complementario o como de un nivel de estudios superior e inclusive una nueva profesión, siendo su objetivo el incorporar al currículo básico de formación en derecho a la mediación familiar ; claro por supuesto que tanto la conciliación como la mediación son herramientas para lograr que las personas gocen de sus sagrados derechos humanos al vivir en tranquilidad como lo señala nuestra querida mediadora María Estela Palumbo. Llegamos hasta el Líbano y su sistema de mediación con la maestra Lama Audi, partiendo de una visión humana del Corán orientado hacia la búsqueda de la Paz y descubrimos que en realidad hay tantos aspectos comunes que compartimos; por otro

lado, las necesidades humanas y los conflictos generados por el consumo son parte de las necesidades a resolver en beneficio de los sectores más vulnerables en nuestras sociedades como lo señala el maestro Miguel Ángel Martín. Por supuesto que la mediación en las hermanas naciones Paraguay y Colombia se expresan con normas y sistemas regulatorios organizados con sus propias particularidades como veremos en el capítulo de las maestras Fernández Jave e Illera Santos, pues América Latina tiene concordancias y diferencias en sus sistemas, pero desde el Ecuador se pueden visualizar que los retos a afrontar son comunes, según lo enuncia el colega Fernández Ulloa en su disertación.

Desde un punto de vista particular los maestros Mary de Simone y Daniel Martínez recorren la Argentina desde un marco general que abarca la visión federal común regida por la normativa de fondo y la de los estados provinciales autónomos. Por ello, en lo relativo a las MASC, cada provincia ha adoptado una decisión diferente, como lo explica cada uno de ellos en sus respectivas ponencias. La colega Galusso del Uruguay nos habla de un sistema en construcción, impulsando diversas formas de mediación que sin embargo se alimentan de la influencia argentina.

La Colega Cava nos toca un tema muy importante como es la mediación de los adultos mayores en España lo cual implica una actividad saludable, posteriormente Malena Ruiz y Rafael Lobo nos llevan a reflexionar sobre el impacto e impulso de la mediación en México y desde su particular punto de vista nos definen lo que para ellos son sus retos, perspectivas y necesidades actuales.

Danielle Baudoin nos acerca a la realidad de la mediación familiar de la Bolivia actual y sus retos la colega Silvana Millán nos introduce al fascinante sistema de prevención de los conflictos laborales ambientales partiendo de una realidad global presente en todo el mundo: el cambio climático, el maestro Antonio Isotti nos introduce a conocer la formas estratégicas e integrales de enfrentar los conflictos en su experiencia como mediador argentino.

La colega Patricia Romero nos lleva a comprender una dinámica similar y a la vez diferente por sus propias particularidades sobre la dinámica de funcionamiento de los centros de conciliación privados en Colombia, los retos y perspectivas.

El maestro Pablo Arteta nos lleva nuevamente a la realidad colombiana y nos habla sobre su papel como herramienta de Paz y concordia para Colombia en las actuales circunstancias.

La pionera y maestra de la conciliación Soledad Guerrero reflexiona profundamente sobre la base del amor al prójimo partiendo de la palabra mágica Shalom en hebreo o Salam en árabe y una gran verdad que ella menciona que lamentablemente en nuestro órgano rector el MINJUS, debido a la práctica política actual, no existen entre sus funcionarios, personas que tengan pasión por la conciliación extrajudicial y así puedan permitir y/o propiciar la cultura de paz. Lo que concuerda con lo expuesto finalmente por la colega Rocío Cano sobre buenas prácticas en la conciliación.

Ha sido un honor para quien les habla poder resumir brevemente las ponencias que se presentan en este texto rico en aportes y estilos diversos, lamentamos no poder contar con todas las ponencias correspondientes debido a las ocupaciones múltiples de muchos de nuestros colegas disertantes, pero se puede hallar la mayoría de ellas, avancemos todos fraternalmente por el camino de la cultura de Paz sin fronteras compartiendo experiencias de nuestros propios sistemas a 25 años de haberse promulgado la ley de conciliación extrajudicial 27444 y su reglamento en el Perú, pero sin desconocer al sistema hermano de la justicia de Paz y sin sepultar los maravillosos antecedentes probadamente existentes en el imperio del Tahuantinsuyo de formas de mediación/conciliación orientadas a lograr el punto medio entre las partes en conflicto y restablecer el equilibrio: chaupis, por lo cual se *Disputa con paz y con razones Cutipana cuni ñinacuni*, siendo necesario que interviniesen los *Hombres graves, o de autoridad como los jueces, o curacas y los sabios y los Santos* “*manchay runas, o manchayniyoc o manchay manchay*. o simplemente *un Pacificador que mete paz /apaciguador. Amachacuk amachacuqquen /Amachak*.

Muchas gracias a todos los maestros y maestras que nos acompañaron hemos logrado en el seminario y con la publicación de este libro un gran logro con la suma de nuestros pequeños esfuerzos como lo menciona el sabio Sun Tzu en la introducción de esta presentación, gracias también al editor colega Carlomagno Sancho, quien gentilmente nos brinda una excelente calidad en el texto.

Lima, Noviembre del 2023

Mg. Freddy Ortiz Nishihara

Director del Centro de formación de conciliadores Sensei Nishihara

Organizador del Congreso internacional

EFICACIA Y EFICIENCIA DE LA CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL A 25 AÑOS DE LA PROMULGADA LEY DE CONCILIACIÓN

RENEE SOLEDAD GUERRERO OLAYA



Eficacia y eficiencia de la conciliación extrajudicial a 25 años de la promulgada

Ley de conciliación

Renee Soledad Guerrero Olaya

Hablar sobre la eficiencia de la conciliación extrajudicial en el Perú es un problema latente en estos 25 años de vigencia de la ley N° 26872. Si bien es cierto, celebramos un cuarto de siglo de la misma, en realidad lo que conmemoramos históricamente en el Perú es ser un país pionero en la Cultura de Paz, tal como lo refirieron nuestros queridos amigos y colegas, doctores: Freddy Nishihara, y Jaime Abanto, precisando que “en el Perú se practica la justicia de paz verdadera”, mi persona, fervientemente convencida de esto, da fe, de que nosotros en el rol de conciliadores extrajudiciales, la fomentamos, siguiendo así, el ejemplo del Maestro Jesús de Nazaret, que vino a conciliar al mundo entero y así poder llamar a sus seguidores como hemos dicho en la bienaventuranza “hijos de Dios”. En tal sentido creo que la conciliación empieza desde que existen dos hombres en la tierra, razón por lo cual es preocupación de los estados modernos y democráticos impulsar los MARCS, negociación, conciliación, mediación y arbitraje; históricamente encontramos registradas grandes historias de casos abordados por estos medios, en el libro más antiguo llamado Biblia.

Hablar de eficacia de la conciliación extrajudicial en el Perú, nos permite preguntarnos lo siguiente: ¿Hemos conseguido o no, lo que nos proponíamos con la ley de Conciliación Extrajudicial?... en realidad, lo primero que queríamos, era institucionalizarla, y sobre esto, no podemos decir “misión cumplida”. Porque tenemos como tremenda traba y lo dijo muy bien el doctor Jaime Abanto cuando indicó que, en el Perú, todavía no se ha hecho de carácter obligatorio el uso de la conciliación extrajudicial a nivel nacional entre otras situaciones.

Por otro lado. ¿Ha llegado a ser eficiente la conciliación extrajudicial...es decir, estamos logrando el objetivo con menos recursos? Sí esto es posible, lo es, gracias a los operadores de la conciliación, porque lamentablemente nuestro órgano rector el MINJUS, por la práctica política actual, no existen entre sus funcionarios, personas que tengan pasión por la conciliación extrajudicial y así permitir y/o propiciar la cultura de paz.

Quisiera decirles que recogiendo algunas estadísticas que nos da el propio Ministerio de Justicia del Perú, hemos encontrado que al año 2022 existen más de 80,000 conciliadores extrajudiciales debidamente acreditados, de estos, creo ni el 10% se dediquen al ejercicio de la labor conciliadora extrajudicial. Esto quiere decir que la ciudadanía no ha logrado

entender que: “Conciliar es tarea de todos”, no solo para trabajar en un centro de conciliación extrajudicial autorizado por el Ministerio de Justicia, sino para vivir en todo momento como tal, porque si aspiramos a la cultura de paz, tenemos que estar viviendo como apasionados de la paz. Paz que no es un concepto a enseñar, sino una actitud de vida a seguir.

¿Qué es la cultura de paz?... la cultura de paz amigos, creo que para todos nosotros es conocida como el resultado de conductas aprendidas.

Es una realidad que en nuestros países sobre todo latinoamericanos estamos sufriendo violencia, por no mantenernos en la escala o principio de valores que necesitamos practicar para seguir conciliándonos día a día con nosotros mismos y luego poder ayudar a las partes a que se concilien; razón o motivación para que los operadores capacitadores dedicados a la formación y capacitación de conciliadores extrajudiciales, inyectemos a los alumnos participantes de los diversos cursos, la pasión de qué en primer lugar se logren conciliar consigo mismo, para luego puedan ayudar a conciliar a los demás. Se entiende que estos medios de resolución de conflicto empoderan a la ciudadanía dando más espacio a que los ciudadanos resuelvan sus conflictos por sí mismo o con la asistencia de un tercero imparcial y neutral.

Por otro lado, reconociendo que el conflicto convive en cada uno de nosotros, como un proceso que está latente y que cuando nos interrelacionamos nacen o se origina el conflicto. Para abordar el conflicto en forma colaboradora, cooperadora o facilitadora tenemos que aprender a manejar comunicación asertiva con todas las técnicas o prácticas blandas que necesitamos los terceros conciliadores para ser aceptados por las partes que quieren dejarse ayudar a conciliar.

A todo esto, ¿Cómo vamos a ser aceptados por las partes? las partes nos van aceptar en la medida que nosotros generemos confianza en ellas y asimismo la expectativa de que ellas, las partes concilian tés, son las únicas que van a resolver o no, su conflicto. Primando el respeto al principio de la autonomía de las partes.

Antes de estos 25 años de vigencia de la ley de conciliación extrajudicial, como testimonio les diré que yo, ya me creía conciliadora ¿Por qué? Porque a veces yo sentía y reconocía que tenía cualidades innatas para serlo, máxime si trabajé casi 25 años de mi vida profesional, como funcionaria en el Ministerio de trabajo, ente o sector necesariamente promotor de la conciliación, pero oh! qué sorpresa, cuando participé en el primer curso de Conciliación Extrajudicial en Perú descubrí que toda mi vida había conciliado o había hecho conciliar a las partes en base a posiciones (reclamos) y no en base a los intereses o verdaderas necesidades con las que darían fin a los conflictos o

por lo menos conseguir restaurar la relación y mejorar la comunicación entre ellas permitiendo así que prevalezcan las grandes empresas de esos tiempos así como los sindicatos, federaciones y confederaciones de trabajadores, que ya no tenemos e incluso se provocó lamentable la informalidad y la no estabilidad laboral en el Perú. Esta es una de las razones por la cual insto a poner énfasis en la labor de capacitación y formación de conciliadores extrajudiciales en aprender, reaprender la mentalidad auténtica conciliadores como agentes de cambio, instrumento de paz.

Volviendo a lo que estaba comentando, diré que en el año 2019 en los centros públicos de conciliación extrajudicial fueron presentadas para conciliar 77,000 solicitudes, 500 casos de ello lograron acuerdo; en los centros de conciliación particulares se presentaron 23,000 solicitudes y se resolvieron con acuerdo 12,000 de ellas. Información que traigo a la memoria para demostrar que el ejercicio o el uso de este medio de resolución de conflictos llamada conciliación extrajudicial Después de pandemia en el año 2022 se recibieron en los centros de conciliación públicos 24,000 casos y se resolvieron con acuerdo total 11,000 casos; en los centros de conciliación particular, se recibieron 9,600 casos y se resolvieron 5.000 casos.

Con lo expuesto, ¿díganme si no es eficiente la conciliación extrajudicial en el Perú?... ¡¡Sí, lo es!!... Razón por la que nos seguimos apasionando de este medio de solución de conflictos creyendo lo que dispone la ley de conciliación, en cuanto establecer en el Perú una nueva cultura y que esa cultura sea la cultura de paz, todo aquel que entiende y quiere fomentar la cultura de paz, primero tiene que creer que sí es posible lograrlo, cambiando de actitud y tomando en cuenta que se va hacia la cultura de paz, llevando a las partes a que dejen de negociar y conciliar en posiciones, y para esto nuestro primer objetivo como conciliadores es manejar asertivamente la comunicación, oportuna y adecuadamente las técnicas de comunicación que nos van a ayudar a no manipular a las partes para el acuerdo, sino asumir la responsabilidad de dirigir el procedimiento de conciliación hacia el ganarnos su confianza para guiarlas en primer lugar a que traten de restaurar su relación y mejorar su comunicación, empoderándolas enseñándoles que sí, son capaces de resolver sus propios conflictos, bajo el principio de la Autonomía de la voluntad.

En tal virtud, desde este escenario exhorto a todos los que nos llamamos conciliadores o mediadores dejemos de lado el “yo”, el ego, porque ninguno de los que nos llamamos conciliadores o mediadores, podemos ser confiables a las partes y generarles empatía que les permita iniciar el diálogo con respeto para entenderse en sus diferencias y similitudes y así, ayudarlas a la búsqueda de soluciones mutuamente satisfactorias

Como conciliadora llevar a las partes al acuerdo, no es mi prioridad, lo que me interesa como agente de cambio instrumento de paz es restaurar la relación entre las partes, mejorar su comunicación y el acuerdo casi segura caerá por su propio peso, motivo por el que, debemos siempre trabajar en lograr consensos pero consensos mutuamente satisfactorios en base a los intereses de cada una de las partes y así dejaremos de entender la cultura de paz de otra manera y para dejarme entender sobre esto, permítanme ponerle color a la cultura, por ejemplo, llamamos a la cultura de paz verde o llamamos a la cultura de paz morada dependiendo del caso, por ejemplo: los padres de familia decimos, que porque no vemos pelear a Pablito con Carmencita, hay paz no es cierto, ellos nos están “haciendo caso en no pelear”, por el castigo al portarse mal, y al no querer sufrir el castigo nos hacen ver una aparente “paz verde”, pero esta paz, como dije, la cultura es aprendida la repetimos y vamos creciendo y luego vamos hacia la “paz morada” que viene a ser la que deja la violencia física y si esta es solo psicológica, creemos que hemos entrado en paz porque hemos dejado la violencia. ¡¡No!! es por eso que para tener la ansiada cultura de paz “blanca” debemos aspirar a la eficacia y a la eficiencia de la conciliación extrajudicial en el Perú cuando repito, los promotores de la misma hemos aprendido a conciliarnos con nosotros mismo en todas las facetas de nuestras vidas y entonces con autoridad podremos ayudar a que se concilien los demás, la cultura en el Perú no va a cambiar con cambio de régimen político o de autoridades en el Perú la cultura en el Perú va a cambiar en la medida que cada ciudadano decida tomar la actitud de cambiar, fomentando valores tales como la solidaridad, justicia social, equidad, significando de este último, como la porción de la justicia aplicada al caso es decir, comprender lo que al respecto entienden por justicia el solicitante y el invitado más no, lo que yo como conciliadora pueda entender por justicia sobre el caso, lo que a nosotros corresponde, es velar que no se viole el principio de la legalidad, que no se trasgreda el ordenamiento jurídico legal vigente, las buenas costumbres y la moral.

Solo la diligencia en el respeto a los principios de la conciliación extrajudicial durante la dirección de los procedimientos conciliatorios, nos va a llevar a la construcción de la tan ansiada cultura de paz donde se de buena fe, veracidad entre las partes bajo el principio de la confidencialidad y el respeto de nosotros los terceros facilitadores a manejarnos en imparcialidad y neutralidad.

Soy abogada, 50 años en el ejercicio de la profesión, sin embargo, mi formación de abogada no me ciega al hecho de no poder manejar los Marc's, bajo la mentalidad y práctica como agente de cambio, instrumento de paz.

La resolución de conflictos en el Perú como la negociación, mediación, conciliación y arbitraje ya no deben de llamarse medios alternativos de resolución de conflictos sino medios adecuados de resolución de conflicto, dependiendo del objetivo que se busque en la determinación del manejo del conflicto. Como materias conciliables en vez de establecer un listado, debería señalarse como tal a todas aquellas que sea de libre disposición y que no contravenga el ordenamiento jurídico legal vigente las buenas costumbres ni la moral

Por otro lado, si el conflicto convive con el hombre este nace de una idea o un pensamiento y que luego al interrelacionarnos eso se verbaliza materializándose y en vez de evadirlo debemos aprender a abordarlo bajo los estilos que nos lleva a la integración a la colaboración, dejando de ser competitivos y así cambiar la mentalidad con la que se manejó nuestra generación, razón por la cual personalmente me interesa dejar como legado a mis hijos, nietos y a mis hijos espirituales mis alumnos y ex alumnos de conciliación, de que sí, es posible cambiar, solo tenemos que decidirlo, es más, vivamos para conciliar y no conciliemos para vivir.

Yo sé que a través de la conciliación se obtienen recursos para vivir pero que no necesariamente éste sea el motivo principal sino antes vistámonos del abrigo de humildad y así día a día aprender, desaprender y reaprender para lograrlo; nunca es tarde, he aprendido que no estoy sola en esta pasión de concebir al conflicto como el vínculo u oportunidad de cambio que nos llevará a la realización personal, profesional, familiar y como ciudadana aportando así el granito de arena para que en el Perú avancemos en el propósito de alcanzar la ansiada cultura de paz.

Señores, nuestra autoestima no está en base a los demás, nosotros mismos tenemos que amarnos a nosotros mismos estamos construyendo una mejor autoestima en base al amor a nosotros mismos, cuando estemos negociando respetando al otro al transmitirles ideas y pensamientos de manera directa y clara, respetándome y respetando al otro como a nosotros. Muchas veces nosotros también caemos en la comunicación agresiva, pero tenemos un semáforo y es el corazón, que nos recuerda la verdad de que el íntegro es el que dice sí cuando es sí y no cuando es no, pero también sabe pedir perdón o disculpas cuando se equivoca. Señores, el diálogo es el respeto del uno por el otro para entenderse en las diferencias aceptar las similitudes y en base a eso avanzar a la satisfacción de los intereses que busca la justicia transformadora del gana, gana, gana, que ganen las partes en conflicto pero que también gane poco a poco la sociedad, no es necesario primordialmente llevarlos al perdón, resarcimiento sino al atender las necesidades de todos, los de las partes del conflicto y la sociedad; dejemos de solo buscar la necesidad

del causante o la del que fue afectado, más sí, aprender a entender la necesidad de cada uno de ellos. Siendo así, enganchémonos en la ventaja o bendición en base a lo expuesto, en ir renovando día a día el alma porque dice el dicho “que la belleza del alma hermosea el rostro” y así lograr lo que nos dijo Santa Teresa de Calcuta; ”Que nadie se acerque a ti sin por lo menos le saques una sonrisa o se haya ido cambiado”, porque muchas veces solo el escuchar ya nos está ayudando a conciliar a los demás, razón por la cual para mí es lindo creer lo que hace más de 2000 años nos dijo Isaías en su libro capítulo 32:17 respecto a que: “El efecto de la justicia será paz y la labor de la justicia, respeto y seguridad para siempre”.

¡¡Muchísimas gracias!! Shalom!!

Breve referencia de la autora

Abogada por la PUCP, experta en Marcs, formadora y capacitadora de conciliadores extrajudiciales y árbitros de especialidad en Laboral.

RETOS DE LA MEDIACIÓN EN ARGENTINA

ANTONIO TULA



Retos de la mediación en Argentina

Antonio Tula

1.-Disparidad legislativa

Uno de los desafíos más significativos a los que se enfrenta nuestro país, compuesto por 23 provincias y un Distrito Nacional, es la consolidación de una Unidad Legislativa en torno a la mediación.

Al respecto expresa Martínez Zampa

“La República Argentina cuenta con un sistema Federal de Gobierno, donde coexiste el Estado Nacional y los Estados Provinciales, siendo el tema de la regulación de la Mediación una facultad que se entiende reservada a estos últimos. De allí que debemos tener presente estas dos esferas para realizar el análisis.” (2020)

Hemos notado que diversas provincias han adoptado sus propias leyes de mediación, mientras que otras aún carecen de ellas. Esta disparidad legislativa genera una especie de anarquía normativa que dificulta una implementación coherente y uniforme de la mediación a nivel nacional.

Por ello, es imperativo, desde una perspectiva de política pública, que todas las provincias trabajen conjuntamente para establecer una ley de mediación que garantice uniformidad y cohesión en todo el territorio nacional.

Explica el Dr. Martínez Zampa

“A la fecha (julio 2020) la mayoría de las provincias argentinas, (...) cuentan con leyes de Mediación o están en trámite leyes relativas a la materia (. Además, las normas que comenzaron con leyes especiales sobre la temática se están comenzando a incorporar a los textos de los nuevos códigos Procesales tanto civil y comercial como Penal. En general tanto las provincias que tienen leyes como quienes regulan las experiencias desde Acordadas u otros instrumentos legales rescatan los principios básicos de la mediación. (2020)

Este es un panorama parcial de las diferentes legislaciones en la materia

1. **Ciudad Autónoma de Buenos Aires:** Se rige por la Ley Nacional N° 24.573, pero también tiene normativas particulares que regulan la mediación en la ciudad.
2. **Provincia de Buenos Aires:** Adoptó la mediación a través de la Ley N° 13.951, estableciendo un sistema de mediación prejudicial obligatoria.
3. **Córdoba:** Esta provincia cuenta con la Ley N° 8858 de Mediación Prejudicial Obligatoria.

4. **Santa Fe:** Implementó la mediación a través de la Ley N° 13.151.
5. **Mendoza:** Rige la mediación por medio de la Ley N° 7.287.
6. **Chaco:** Ley integral de mediación No 3323
7. **Misiones** Ley XII No 19
8. **Tucumán:** Ley 7844 de mediación obligatoria previa al juicio
9. **La Pampa:** Ley 1299 de Mediación integral
10. **Rio Negro:** Ley 5450 de mediación obligatoria previa al juicio
11. **Salta;** Ley 7324.

La unificación legislativa en materia de mediación en Argentina presenta múltiples ventajas. Principalmente, al tener una ley consensuada y coherente que abarque a todas las provincias, se garantiza un marco de actuación homogéneo para los mediadores y las partes involucradas en el proceso. A continuación, se exponen los beneficios y la importancia de tal unificación:

Claridad Conceptual: Al tener una ley unificada, se establece claramente el concepto de mediación, eliminando ambigüedades o interpretaciones diversas que puedan surgir en diferentes jurisdicciones. Esto facilita la comprensión y aplicación uniforme de la mediación en todo el país

Uniformidad en los alcances: Un marco legal cohesivo asegura que los alcances y límites de la mediación sean consistentes en todo el territorio. De esta manera, las partes y los profesionales tienen certeza sobre qué esperar, independientemente de dónde se encuentren.

Actualización y modernización: En una era digitalizada, la inclusión de la Mediación a Distancia es fundamental. Una ley unificada puede contemplar las herramientas tecnológicas más recientes, garantizando que la mediación se adapte a las necesidades actuales y sea accesible para todos, incluso para aquellos que se encuentren en lugares remotos o no puedan trasladarse.

Fomento de la mediación: Una normativa clara y unificada promueve la confianza en el proceso de mediación, incentivando a más personas a optar por este método alternativo de resolución de conflictos.

Fortalecimiento institucional: La unificación legislativa refuerza la institucionalidad de la mediación, dotándola de mayor prestigio y reconocimiento a nivel nacional.

Colaboración Interprovincial: Trabajar en una ley consensuada fomenta el diálogo y la colaboración entre las provincias, creando un espacio de intercambio y aprendizaje mutuo en materia de mediación.

En conclusión, enfrentar el desafío de lograr una ley unificada de mediación en Argentina no es solo una aspiración personal o de un grupo de profesionales. Es una necesidad que, al ser abordada conjuntamente con colegas y grupos interesados de todo el país, tiene el potencial de elevar la calidad y efectividad de la mediación, beneficiando a la sociedad en su conjunto.

2.- La mediación es un método” autónomo “de resolución de conflictos y no “alternativo” a la Justicia

Autocomposición:

Esta es una técnica en la cual las partes involucradas deciden por sí mismas la solución al conflicto, basándose en la negociación directa y forma parte de la “teoría del contrato”

Esta negociación debería ser idealmente realizada con discernimiento, intención, libertad y autonomía de voluntad. Contrario a la creencia popular, la autocomposición no es una invención contemporánea de la década de los noventa. De hecho, ha existido desde tiempos antiguos, y ha sido incorporada en los sistemas legislativos como una forma válida de resolución de conflictos.

Sin embargo, no siempre las negociaciones directas se desarrollan bajo el prisma del discernimiento y la libertad. Puede haber tensiones, vínculos ríspidos y desencuentros. Es en estos escenarios donde surge la necesidad de la negociación asistida, donde un tercero imparcial interviene para facilitar la comunicación entre las partes y ayudar en la co-construcción de posibles acuerdos, resignificando sus posturas iniciales. Este proceso se basa en diferentes escuelas y modelos, como el esquema de Harvard, entre otros.

Heterocomposición:

En contraste con la autocomposición, la heterocomposición implica que un tercero, ya sea un juez o un árbitro, tome una decisión para las partes involucradas. En este escenario, la solución del conflicto es impuesta por una figura externa, y el conocimiento se centra en la ciencia jurídica. Aquí, las narrativas de las partes se transforman en pretensiones formales, reformuladas por los abogados, alejándose de los sentimientos, deseos y emociones reales de las personas.

Expresan Arechaga, Brandoni y Filkestein citando a Corbo Zabatel:

“La ineficiencia del Estado unida a la desconfianza entre los actores sociales explica el avance de prácticas sociales que ponen el acento en la restitución de vínculos comunicacionales por la vía del reconocimiento del otro como condición. Si algo valioso podemos decir de la mediación, es que restituye a un sujeto que el discurso jurídico borra” (2004).

Este método tiende a reducir la complejidad y multiplicidad de posibles soluciones al conflicto a una sentencia final, o "cosa juzgada". Esto puede percibirse como una cosificación de las experiencias y situaciones vividas por las personas involucradas, sometiendo sus vivencias a un análisis jurídico reduccionista.

Expresa Fernando Milia en un pequeño párrafo que sintetiza la confusión entre ambas formas de abordaje a los conflictos (1197: p 227)

“Una dialéctica adecuada: El mediador (abogado de base) y los asesores legales tienen la posibilidad de imponer una lógica y un lenguaje jurídico. Ello puede ser un grave error, pues las partes legas se verán sometidas a una violencia estructural que las lleve a un acuerdo que en su interior resienten”

Reflexión Final:

Ambas vías de resolución de conflictos tienen su lugar y su importancia. No obstante, es esencial comprender las diferencias epistemológicas entre ellas. Mientras que en la autocomposición el conocimiento y la solución emergen de las partes involucradas, en la heterocomposición, la solución es dictada basándose en la interpretación jurídica de los hechos.

Distinguir entre estos dos enfoques es crucial, y no implica desvalorizar uno sobre otro. Como abogados siento que es esencial respetar y valorar la ley y el sistema judicial. Sin embargo, también es fundamental reconocer que no todos los conflictos deben terminar en litigio. La mediación y otros métodos de autocomposición ofrecen una alternativa valiosa que respeta la complejidad y autonomía de las partes involucradas, y como tal, su autonomía y valor deben ser protegidos y promovidos.

3.-La Práctica y Supervisión en la Mediación: Idoneidad y Ética en el Servicio

Introducción

La mediación es una herramienta poderosa para la resolución de conflictos. Sin embargo, la efectividad de este proceso depende en gran medida de la calidad, preparación y ética de los mediadores involucrados. En este contexto, es esencial entender la importancia de una buena formación, supervisión y las prácticas clínicas, así como la necesidad de que las normativas sean redactadas por expertos en resolución de conflictos.

Banalización de la Mediación

Se ha notado una tendencia preocupante hacia la trivialización de la práctica de la mediación. Aunque los formadores invierten tiempo y esfuerzo para capacitar adecuadamente a los mediadores, muchos de estos profesionales desvían sus prácticas de los principios aprendidos, resultando en una iatrogenia en la praxis de la mediación. Este

fenómeno no indica que la mediación sea ineficaz, sino que existen mediadores que no cumplen con las mejores prácticas.

Martínez Zampa expresa: La formación en mediación comenzó con una mirada “instrumental”, poniendo énfasis en las partes de la mediación, el procedimiento y las técnicas. Con el camino recorrido se hace necesario fortalecer la construcción de los marcos teóricos que sustenten esta práctica, camino ya iniciado por autores como Remo Entelman, Patricia Aréchaga, Florencia Brandoni, Andrea Finkelstein, Rubén Calcaterra, María Elena Caram, Diana Eilbaun, Matilde Risolía, Marínés Suárez, Francisco Diez, Gachi Tapia entre otros (2020).

Necesidad de Supervisión y Clínicas de Casos

Para mejorar la calidad de la mediación, es fundamental implementar sistemas de supervisión y clínicas de casos. Estas instancias no buscan reprender a los mediadores, sino proporcionar un espacio de reflexión y mejora continua, garantizando que el proceso de mediación se mantenga centrado en las partes involucradas y no se vea influenciado indebidamente por abogados u otros actores externos.

Explican Arechaga, Brandoni y Filkestein

“Hemos decidido hablar de supervisión en la práctica de la mediación, dado a que se trata de que se trata de configurar un espacio intermedio, un espacio para hablar, para hablar de sí mismo con relación al caso, para hablar de un caso con relación a sí mismo. Si se pone el acento en hablar sobre el caso, se abre el camino al discurso docente, y si se pone en la persona del operador nos ubicamos del lado del análisis (1904)

La Formación de los Mediadores

La preparación de los mediadores es esencial. No solo es vital que los formadores estén adecuadamente capacitados, sino que los mediadores también deben recibir una formación profunda y constante. Sin esta formación continua, corremos el riesgo de tener mediadores que no están preparados para enfrentar la complejidad de los conflictos que se les presentan.

La Creación de Normativas y Centros de Mediación

La elaboración de leyes y la formación de centros de mediación deben ser realizadas por expertos en resolución de conflictos. Desafortunadamente, en muchos casos, estos procesos son llevados a cabo por individuos o entidades con intereses políticos o económicos, lo que puede comprometer la imparcialidad y efectividad de la mediación. Es vital que los mediadores sean imparciales y no se vean influenciados por intereses externos.

Para que la mediación sea efectiva y mantenga su integridad, es fundamental que los mediadores estén adecuadamente formados, supervisados y apoyados. Además, es esencial que las normativas y centros de mediación sean creados y gestionados por expertos en resolución de conflictos, garantizando así la idoneidad en el servicio de mediación.

4.- Calidad de la Mediación: un Análisis Profundo

La mediación, en su esencia, es un proceso que tiene como objetivo fomentar el diálogo entre las partes en conflicto. Pero, ¿cómo determinamos si la mediación ha sido efectiva o no? Históricamente, se ha recurrido a medir la "eficacia" de la mediación mediante la tasa de acuerdos alcanzados. Sin embargo, esta perspectiva resulta limitada y no abarca la verdadera esencia del proceso.

Medición de Calidad: Más Allá de los Acuerdos

Los sistemas judiciales y ministerios de justicia suelen evaluar el éxito de la mediación en función de los acuerdos logrados. Esta percepción se basa en una visión cuantitativa, donde se busca una resolución concreta al conflicto. No obstante, centrarse únicamente en la cantidad de acuerdos puede conducir a evaluaciones erróneas sobre la calidad de la mediación.

La calidad de la mediación debe ser evaluada por la calidad de los acuerdos, y no solamente por su cantidad. Un acuerdo de calidad es aquel que es sostenible en el tiempo, que ha sido construido de manera colaborativa y que refleja las necesidades y aspiraciones de todas las partes involucradas. Por ello, el seguimiento post-acuerdo se vuelve esencial para evaluar su eficacia a largo plazo.

5.- La Formación Integral del Mediador:

Un Pilar Fundamental para una Mediación de Calidad

La mediación, en su función esencial, tiene el propósito de ofrecer un espacio neutral y seguro donde las partes puedan resolver conflictos de manera autónoma y colaborativa. Sin embargo, el éxito de este proceso se ve significativamente influenciado por la formación y habilidades del mediador.

La Armonía entre Teoría y Práctica: La mediación, en sus cimientos, se apoya en teorías y metodologías robustas propuestas por expertos reconocidos como Watzlawick, Maturana y Sara Cobb, por nombrar algunos. Estas teorías, derivadas en gran medida de la corriente post-objetivista, brindan un marco desde el cual el mediador puede comprender la naturaleza de los conflictos y las dinámicas humanas que los envuelven.

Sin embargo, no basta con simplemente conocer estas teorías. La verdadera maestría se logra al articular estos conocimientos teóricos con habilidades prácticas en el ámbito real de la mediación. De lo contrario, la mediación corre el riesgo de reducirse a un mero trámite sin la profundidad y sensibilidad requeridas para abordar la complejidad inherente a los conflictos humanos.

Formación de Formadores: Una Responsabilidad Trascendental: Los encargados de formar a los futuros mediadores tienen una responsabilidad significativa. No sólo deben transmitir el conocimiento teórico, sino también asegurarse de que los futuros mediadores desarrollen habilidades prácticas esenciales, tales como la empatía, la escucha activa y la capacidad de identificar y trabajar con las emociones de las partes.

La formación de formadores, por lo tanto, debe ser exhaustiva y rigurosa, garantizando que se entreguen las herramientas pedagógicas necesarias para que los futuros mediadores reciban una formación integral. Esta formación debe ir más allá de la teoría y la técnica, incursionando también en la ética y la autorreflexión:

La Necesidad de Actualización y Formación Continua: El campo de la mediación, como muchas otras disciplinas, es dinámico y está en constante evolución. Las teorías y metodologías que fueron relevantes hace una década pueden haber evolucionado o adaptado a los desafíos actuales. Por ello, es vital que los mediadores se comprometan con una formación continua, buscando siempre actualizar sus conocimientos y habilidades para enfrentar los nuevos desafíos que se presenten.

Al respecto expresan Carm, Risolia y Eilbaum

“La capacitación de los mediadores requiere de una incesante revisión de su práctica, y una búsqueda permanente de espacios renovados de intercambio y supervisión. No solo esta búsqueda permite una mayor eficiencia, que será prontamente percibida por quienes participen de los procesos que ellos conducen, sino que genera una mirada más detenida de los casos y de las técnicas, que permite extraer innumerables indicios, preguntas e impresiones de una riqueza inagotable” (2006)

En conclusión, la formación de los mediadores no es un aspecto que pueda ser subestimado. Una mediación de calidad requiere mediadores bien formados, que combinen habilidades prácticas con una sólida base teórica, y que estén comprometidos con la ética y la mejora continua en su profesión.

6.- Red de Apoyo: Una Visión Integrado el protagonismo de las partes.

La mediación no debe ser vista como un proceso aislado, sino como parte de un sistema más amplio que involucra a diferentes actores y entidades. Es esencial construir redes de

colaboración con centros de salud, iglesias, organizaciones vecinales, entre otros, para poder abordar conflictos desde una perspectiva multifocal.

El Verdadero Éxito: El Protagonismo de las Partes El mayor logro de un mediador no es alcanzar un acuerdo, sino lograr que las partes en conflicto reconstruyan su relación y puedan dialogar entre sí sin la intervención del mediador. Esta reconexión es el reflejo de un proceso exitoso, donde las partes no solo han resuelto un conflicto puntual, sino que han adquirido habilidades y herramientas para gestionar futuras diferencias.

En conclusión, es fundamental replantear la forma en que evaluamos y comprendemos la mediación. La calidad del proceso y de los acuerdos, el enfoque teórico-práctico, la construcción de redes y el empoderamiento de las partes son aspectos esenciales para garantizar la efectividad y relevancia de la mediación en la sociedad contemporánea.

Referencias Bibliográficas:

- Andersen, Ralph. Carter, Irl. (1994). La conducta humana en el medio social: Enfoque sistémico de la sociedad. Barcelona (España): Editorial Gedisa,
- Aréchaga, Patricia. Brandoni, Florencia. Finkelstein, Andrea. (2004). Investigación sobre la inscripción subjetiva y la configuración del imaginario social de la mediación: Clínica de Mediación-Relato de Casos. Buenos Aires (Argentina): Editorial Librería Histórica de Emilio Perrot.
- Bandieri, Luis María (2004). La Mediación Tópica. Buenos Aires, Argentina: el Derecho.
- Bateson, Gregory. (1976). Pasos hacia una ecología de la mente. Buenos Aires (Argentina): Editorial Lohlé, 1976. Espíritu y naturaleza. Buenos Aires (Argentina): Editorial Amorrortu.
- Bustelo, Daniel (2009). La Mediación. Madrid, España: Haras Presss.
- Calcaterra Ruben. (2004). Mediación Estratégica: Ed Gedida
- Caram, María E. Eilbaum, Diana T. Risolia, Matilde. Mediación: diseño de una práctica. Buenos Aires (Argentina): Editorial Histórica, 2006.
- Cobb, Sara. “La Construcción social de las intenciones en las narrativas legales”. Material bibliográfico del curso “Negociación y Resolución de Conflictos”. Universidad de California, Santa Bárbara. Septiembre de 1995. Traducido y compilado por Marinés Suárez en “Compilación de Artículos de Mediación, Modelo Circular Narrativo”. Buenos Aires (Argentina). 1996: 2. En línea <http://giovanicriollomayorga.blogspot.com/2011/01/el-rol-social-abo...> de enero de 2011).

- Diez, Francisco y Tapia, Gachi. (1999). Herramientas para trabajar en mediación. Buenos Aires, Argentina: Paidós.
- Maturana Humberto. (1996). “Realidad: la búsqueda de la objetividad o la persecución del argumento que obliga”. En Pakman, M. (Compilador), Volumen I. Construcciones de la experiencia humana. Barcelona (España): Editorial Gedisa.
- Martínez Zampa Daniel: (2020). “Situación actual de la mediación en argentina. relevamiento de marcos legales vigentes avances y desafíos.”
chromeextension://efaidnbmnnnibpcajpcgltclfindmkaj/https://todosobremediacion.com.ar/wp-content/uploads/2020/07/Investigacion-Marcos-Legales-de-la-Mediacion-en-Argentina.
- Milia Fernando. (1997). “El conflicto extrajudicial” Ed Rubinzal Culzoni
- Suárez, Marínés. (2022). Mediando en Sistemas Familiares. Buenos Aires (Argentina): Editorial Paidós.
- Watzlawick, Paul. (1997). Teoría de la Comunicación Humana. Barcelona (España): Editorial Herder.

Breve referencia del autor

(1) Abogado, Magister en Psicoterapia sistémica, facultad de Psicología Universidad de Aconcagua (Argentina), entrenamiento intensivo en “Theory and tolols of the Harvard International project and conflicto management” dictado por Roger Fisher, Bruce Patton y otros (EEUU), Mediador inscrito en el registro de mediadores del Ministerio de Justicia de la nación argentina (ley 24573 N° 514 (formado en todas las especialidades), consultor en Mediación Penal en la Universidad autónoma de Quito (Ecuador) Magister en Mediación y Negociación (IUKB Suiza), Director de Redes Alternativas Escuela de Mediación Matricula 6 del REGEF-Min de Justicia de la Argentina

LA FORMACIÓN EN MEDIACIÓN FAMILIAR A TRAVÉS DEL CURRÍCULO BÁSICO DE LA LICENCIATURA EN DERECHO EN CUBA

**HAYDEE MAITTE MARTÍNEZ VASALLO
ARANAY RODRÍGUEZ DIHIGO**



La formación en mediación familiar a través del currículo básico de la licenciatura en derecho en Cuba.

Haydee Maitte Martínez Vasallo¹ - Aranay Rodríguez Dihigo²

“Cuando se alcanza el verdadero conocimiento, entonces la voluntad se hace sincera; cuando la voluntad es sincera, entonces se corrige el corazón; cuando se corrige el corazón, entonces se cultiva la vida personal; cuando se cultiva la vida personal, entonces se regula la vida familiar; cuando se regula la vida familiar, entonces la vida nacional tiene orden; y cuando la vida nacional tiene orden, entonces hay paz en este mundo”.

Confucio

Resumen

La mediación, proceso pacífico y alternativo a la vía judicial para resolver conflictos en cualquier ámbito de la vida, tiene como fin restablecer el puente comunicacional que se ha resquebrajado entre los contendientes. Al ser las partes en conflicto las que gestionan la solución de su disputa, asistidos por el tercero imparcial, se erige este proceso en defensor de las relaciones armónicas entre los seres humanos con proyección de futuro, en respeto a posturas divergentes, lo cual redundará en estabilidad y bienestar social. La mediación dota a los mediados de técnicas y herramientas que le permiten un mejoramiento en las relaciones humanas, por eso es considerada un proceso humano y educativo.

Palabras Clave: mediación, proceso, formación, materia familiar

Abstract:

Mediation is recognized as a peaceful and alternative way to judicial means to resolve conflicts. It is very important to provide human beings with tools that enable empathic coexistence and harmonious life. In this research, which is part of the author's doctoral thesis, various criteria and definitions of different scholars on mediation are discussed and this is compared with the judicial process in family matters, determining its advantages.

Key Words: mediation, process, formation, family matter.

Introducción

La formación en mediación familiar es un tema que concita interés por parte de actores e instituciones sociales en los diversos lugares del mundo, muestra de lo cual lo constituye la divulgación de las investigaciones científicas a través de eventos, congresos, jornadas, y publicación de artículos, revistas y libros.

Existen leyes de mediación familiar y centros especializados en diversos países, sin embargo, resulta paradójico que no se halle su formación como una especialidad pura que se estudie en las universidades. Se distingue la formación en mediación a través de Cursos de Postgrados y otras modalidades, pero no como una profesión unificada (Pilia, et ál., 2020).

Existe consenso sobre la necesidad de formación específica para los que actúan como mediadores. Algunas posturas reivindican que sea una nueva profesión que exige un currículo de graduados con aprobación y prerequisites académicos para su ingreso. Otros piensan que se trata de una competencia en la práctica, de una serie de habilidades que deben agregarse a través de la continua instrucción a una base profesional existente o profesión de origen. (Folberg y Taylor, 1997, p. 229)

La formación en mediación familiar desde el currículo básico de la Licenciatura en Derecho puede trabajarse desde diversas materias, tales como: Historia General del Estado y del Derecho, Derecho Constitucional, Derecho Civil, Derecho de Familia, Derecho Procesal Civil. Ello permite un enfoque interdisciplinario, a la vez que sustantivo y procesal del tema abordado y coadyuva a que el estudiante distinga a la mediación familiar como un proceso tan importante como el que tiene lugar en sede judicial, lo prepara como un jurista con una visión mucho más abarcadora y sensible del mundo que le rodea, atempera el contenido a las demandas y cambios sociales que se operan no solo en Cuba, sino en el mundo; contribuye a la materialización y cumplimiento de las normas constitucionales , procesales y familiares, lo cual representa una de las principales misiones de la carrera de Licenciatura en Derecho.

El currículo optativo no supe tales expectativas, teniendo en cuenta su carácter electivo, si el estudiante no matricula la asignatura pierde la posibilidad de recibir el conocimiento. Por tanto, constituye objetivo de esta ponencia explicar la importancia de incorporar la formación en mediación familiar al currículo básico de la carrera de Licenciatura en Derecho.

Desarrollo

Esbozo sobre la formación en mediación familiar en el mundo

La formación en mediación familiar es contemplada por la Unión Europea como un requisito especial del que va a depender la calidad del servicio de mediación. Para el caso de España es considerada como un indicador, señalado por todas las leyes autonómicas de mediación familiar que existen hasta el momento. La formación en mediación familiar tiene por finalidad la preparación y la acreditación de los mediadores familiares, así como el desarrollo de la formación continua, lo que permite actualizar los conocimientos y la práctica profesional que se abren paso en nuevos sectores y escenarios sociales, no exentos de complejidad (Romero N, 2011).

Todas la Leyes Autonómicas españolas exigen a los mediadores familiares que posean previamente una carrera universitaria a nivel de Diplomatura o de Licenciatura. Respecto a las carreras de origen se constata en las citadas Leyes Autonómicas claras coincidencias respecto a un conjunto de carreras: Derecho, Psicología, Sociología, Trabajo Social, Educación Social, Psicopedagogía, Pedagogía. El 54.08% de las universidades públicas y privadas desarrolla la formación académica a través de los cursos de posgrado titulado Experto/ Especialista en Mediación. El 19.35% de las universidades realiza la formación a través de la modalidad académica de Máster. La mayoría de ellas dedica 200 horas a la formación en mediación familiar (Romero S, 2021).

Universidades, Colegios Oficiales y Asociaciones se han ido implicando en fomentar la mediación y ofrecen variedad de cursos de formación. La Universidad de Murcia oferta un Postgrado de Mediación con cuatro especialidades y asignaturas optativas: “Trabajo Social y Mediación”, “Gestión del Conflicto”. Se destinan 100 horas de docencia efectiva tanto en nivel teórico como práctico (García N, 2020).

Este nuevo contexto académico implica un compromiso de las universidades que deben incorporar las nuevas demandas sociales. Los títulos de Licenciado en Derecho, Psicología, Trabajador Social y Educación, necesitan formar a los futuros graduados para dar respuesta a las exigencias de la sociedad y a la realidad del mercado laboral en cuanto a mediación y conflictología se refiere (Diego y Guillén, 2013, p 83).

La profesora madrileña y experta en mediación familiar y escolar García L. en su labor como defensora y promotora de la mediación y la cultura de paz, en el Congreso virtual auspiciado por la Universidad de Cagliari, Italia, expuso:

La formación en mediación es piedra angular para generar el cambio de cultura en la construcción de la paz (...), formación adecuada en prevención y solución de conflictos

(...). La mediación familiar aboga por fomentar el desarrollo de las personas en sus capacidades comprensivas, dialécticas y cooperativas (2020, p. 87).

La mediación familiar, aunque tenga un amplio desarrollo en la teoría y doctrina foránea, no se ha instrumentado suficientemente en el contexto jurídico social cubano. Este rol puede ser desempeñado por los miembros de la Organización Nacional de Bufetes Colectivos, los profesores de las Facultades de Derecho de las Universidades y los Consultores Jurídicos, por las propias funciones y destrezas que desarrollan a diario con su actuar (Rivera, 2020).

En este empeño el papel de las universidades es fundamental al contar con mejores condiciones organizativas, institucionales, de capacidad científica y de desarrollo de la investigación que otras instituciones y organizaciones. La necesidad de centros de investigación y prestación de servicios de mediación en todas las áreas del conocimiento del Derecho es una urgencia para lograr una tutela efectiva de los derechos y garantías de los ciudadanos dejando atrás la limitante de una única opción: el proceso judicial.

A pesar de los múltiples esfuerzos realizados en Cuba para desarrollar la formación en mediación: conferencias y actividades de postgrado impartidas a raíz del Programa de Resolución Extrajudicial de Conflictos liderado por el profesor de la Universidad de La Habana, Armando Castanedo Abay; acciones de la Unión Nacional de Juristas de Cuba que ya ha impartido más de diez ediciones del Diplomado: Mediación, Género y Derecho, coordinado por la profesora Yamila González Ferrer y el colectivo de profesores investigadores del Proyecto Internacional “ La resolución extrajudicial de conflictos en el marco de la modernización de la justicia”, en efectiva ejecución desde 2018 en la Universidad de Oriente, resulta todavía insuficiente la capacitación y formación por la cantidad de profesionales que requieren preparación en el tema (Labañino, 2020, p. 52). Se coincide con la profesora Pérez (2012) en que los criterios relacionados con la formación de los mediadores familiares deben unificarse, destacando que la universidad es la institución más acreditada para preparar profesionales y promover una carrera universitaria en esta materia e igualmente se apoya la idea de algunos estudiosos sobre el tema en torno a que son los Licenciados en Derecho los profesionales que mejor pueden desempeñar la figura de mediador familiar, al conocer los límites que imponen las leyes a los acuerdos de mediación.

“Se apoya la idea de autores franceses: los mediadores deben ser personas conocedoras del Derecho, del Derecho Civil en general y del Derecho de Familia en particular, pudiendo incluso proceder de profesiones jurídicas” (García I, 2010, p. 26).

En cuanto a la figura del mediador consideramos pertinente que este sea un abogado, que luego de terminar la Licenciatura en Derecho pase por un proceso de formación debidamente planificado por el Centro Nacional de Mediación, el Ministerio de Justicia, o el Ministerio de Educación Superior, partiendo de que este último es el que marca las líneas generales del desarrollo de las investigaciones para el avance humano local, las prácticas pre profesionales, la superación postgraduada y la capacitación de los cuadros en los territorios. (Rodríguez L, 2015, p. 109)

La autora comparte la opinión anterior, pues independientemente de que la formación del abogado es litigante, se defiende la postura que al ser la mediación familiar un proceso que coexiste con el proceso familiar en sede judicial, y ya el abogado posee esa experiencia; le puede resultar mucho más factible la misión de conciliar intereses; lo cual en ningún caso sería incompatible con la función de representar a las partes en un proceso judicial. Solo bastaría una preparación efectiva para ello.

Consideraciones sobre formación en mediación familiar

En concordancia con los análisis realizados en el epígrafe anterior, se valora y precisa por las autoras, la importancia y necesidad de la formación en mediación familiar incorporada al currículo de la carrera de Licenciatura en Derecho, por cuanto resulta mucho más complicado, aunque no imposible, desaprender que aprender. En la formación de los actuales operadores del Derecho, se halla una cultura de litigación y no de pacificación, porque ha sido esa tradicionalmente la concepción de la carrera.

La revisión y análisis de diversos materiales relacionados con el tema de la investigación han permitido a la autora arribar a la conclusión de que existen numerosos estudios y tesis doctorales que abordan la categoría formación: Imbernon, 1990; Avelino, 2016; Pimentel, 2018; Urra, 2019; Pérez Y, 2019; Pérez T, 2019; sin embargo, a pesar de que varios autores coinciden en el papel rector de las universidades en la formación en mediación familiar, la regularidad es ubicarla en la formación postgraduada, por lo tanto, existen escasas investigaciones referidas al modo de implementarla desde la formación curricular básica de la Licenciatura en Derecho.

Dentro del sistema de influencias educativas para la formación integral del estudiante, revisten especial importancia aquellas realizadas durante el desarrollo mismo de la actividad curricular. Ellas constituyen la columna vertebral de todo el sistema educativo (Horruitiner, 2012).

La autora le concede gran valor a la actividad curricular porque facilita el trabajo sistemático, gradual, estructurado, intencionado e interdisciplinar, que, si se basa en adecuada labor metodológica, garantiza una sólida formación.

Los presupuestos anteriores, sirven de soporte a esta ponencia, al trazar directrices en la formación del estudiante universitario que se fundamentan y desarrollan en la concepción didáctica, sustentada también en los valores de la mediación familiar y la necesidad social que implica su formación dentro del perfil profesional del Licenciado en Derecho.

El actual plan de estudio para la Licenciatura en Derecho define un currículo básico y un currículo optativo (Plan de Estudio E, 2017). El currículo básico se estructura en disciplinas de formación general, disciplinas de formación básica y disciplinas de formación específica.

El resultado científico que se propone se dirige a la formación en mediación familiar a través de la disciplina de formación específica Derecho Civil y de Familia, en estrecho vínculo con la Disciplina Principal Integradora, propendiendo así al enfoque interdisciplinario y a la integración entre los componentes académico, laboral e investigativo.

A los futuros profesionales del Derecho el currículo los prepara para representar personas en conflicto mediante las asignaturas procesales que reciben, específicamente, y a los fines del proceso familiar: Derecho Procesal Civil. La misma tiene como precedente asignaturas de Derecho sustantivo: Derecho Civil, Derecho de Sucesiones, Derechos Reales, Derecho de Obligaciones y Contratos, Derecho de Familia.

Todas esas asignaturas las recibe el estudiante entre el segundo y tercer año de la carrera, por ello, se encuentra preparado para comprender el proceso de mediación familiar e inclusive poderlo comparar con el proceso familiar en sede judicial, determinando las ventajas del primero. También se imparten asignaturas optativas que contribuyen a la formación integral del estudiante, útiles para el desempeño de la mediación familiar, como son: Fundamentos de la comunicación con perfil jurídico, Psicología General y Psicología del Derecho.

Para emplear un método distinto al judicial para resolver conflictos y para trabajarlo en una carrera de ciencias jurídicas donde la norma deviene en medio de enseñanza fundamental, resulta oportuno que exista respaldo legal para ello. En la actualidad, ha variado el contexto socio jurídico cubano, con la entrada en vigor de cuerpos legales que ofrecen tutela a la referida institución, tales como el Código de Procesos, el Código de las Familias y el recientemente aprobado Decreto ley 69: Sobre la solución de conflictos.

Papel indispensable dentro de la formación del Licenciado en Derecho, se le concede a la Disciplina Principal Integradora: Ejercicios para el Desempeño Profesional, la cual integra los componentes teóricos, prácticos e investigativos; teniendo en cuenta las habilidades que aparecen definidas en el Modelo del Profesional y en las instancias y niveles en que tiene lugar su concreción tanto vertical como horizontalmente (en la disciplina, en la asignatura y en el año académico); apoyándose para su ejecución, en un grupo de asignaturas del currículo de otras disciplinas.

El Ejercicio Jurídico como parte de la Disciplina Principal Integradora está llamado a conseguir la realización de los distintos modos de actuación del profesional. Su objetivo debe coincidir con el del año en que se desarrolla (Programa DPI, 2017).

A partir de los fundamentos anteriores, deviene el Ejercicio Jurídico III en síntesis y cierre de las asignaturas de la Disciplina Derecho Civil y de Familia.

Mediante el ejercicio jurídico III y como un aporte de la investigación que ilustra la novedad científica de la misma, ya expuesta en la introducción; el estudiante realiza la gestión social de la mediación familiar, la cual consiste en identificar conflictos familiares mediables y divulgar la cultura de la mediación al orientar a las personas en conflicto que acuden a los Bufetes Colectivos hacia formas pacíficas de dirimir sus discordias.

En este acto se hace palpable la trascendencia social de la formación en mediación familiar, por la incidencia directa en beneficio de la sociedad, al proporcionar estabilidad, satisfacción, equilibrio emocional, garantía y protección a los miembros de la familia y en definitiva a la sociedad.

Conclusiones

Los elementos anteriormente apuntados condujeron a las autoras a realizar las siguientes generalizaciones:

- La formación en mediación familiar desde el currículo básico y con enfoque interdisciplinario, coadyuva a la formación básica y a la vez integral que precisa el Plan de Estudio E, aportando a la unión dialéctica Derecho-sociedad y creando las bases motivacionales para la futura formación postgraduada. Garantiza mayor nivel de eficiencia y viabilidad, al no tener el estudiante que esperar a graduarse para adquirir y aplicar los conocimientos sobre mediación familiar.
- Diversas asignaturas y disciplinas propician, desde el contenido que abordan, la formación en mediación familiar en su carácter sustantivo y procesal, partiendo de sus antecedentes.

-La ubicación del referido contenido luego del estudio y análisis del proceso familiar en sede judicial, permite establecer semejanzas y diferencias entre uno y otro, comprendiendo que la mediación lejos de generar nuevos conflictos, como casi siempre sucede cuando el asunto se ventila en sede judicial, preserva las relaciones familiares con perspectiva hacia el futuro.

-Este contenido analizado dentro del ejercicio jurídico del tercer año, permite al estudiante cuestionar la necesidad de que ciertos asuntos familiares lleguen al órgano jurisdiccional, garantizando la gestión social de la mediación familiar y la trascendencia social de su formación.

Es la universidad un microcosmos social, escenario donde el estudiante se forma como ser humano individual, familiar y social, de modo que representa la institución educativa reservorio de saberes que garantizan el presente y futuro de las naciones. Constituye, la mediación familiar, un importante aporte a la formación del futuro profesional del Derecho.

Referencias Bibliográficas

- Barona Vilar, S. (1998). Solución extrajurisdiccional de conflictos (Alternative Dispute Resolution, ADR). Valencia, España: Editorial Tirant lo Blanch.p98
- Baruch Bus, R. (1984). Dispute Resolution Alternatives and The Goals of Civil Justice: Jurisdiccional Principles for Process Choice. University of Wisconsin, Wisconsin Law Review.p115
- Bernal Samper, Trinidad. (2002). La mediación: una solución a los conflictos de ruptura de pareja Editorial Constitución y Leyes, S.A.
- Cantoral Domínguez, Carla. (2013). Los principios de la mediación civil en México EN: Ortega Giménez Alfonso (Coord), Cobas Cobiella María Elena (Coord), Mediación en el ámbito civil, penal e hipotecario. Cuestiones de Actualidad, Editorial de Difusión Jurídica y Temas de Actualidad, SA, Valencia 2013 pp245-267
- Calvo Soler, R. (2014). Mapeo de Conflictos. Técnica para la exploración de los conflictos, Barcelona: Editorial Gedisa pp60
- Castanedo Abay, Armando. Mediación en la Solución de Conflictos, Centro Félix Varela, primera edición, La Habana, 2007. p 287
- Castanedo Abay, Armando. (2015). Mediación para la gestión y solución de conflictos, La Habana.Ediciones: ONBC p 10, p 162.

- Comisión Nacional de Carrera Derecho, Plan de Estudio D, La Habana, 2008. (Firmado por DR. Juan Vela Valdés, Ministro de Educación Superior)
- Comisión Nacional de Carrera Derecho, Plan de Estudio E, La Habana, 2018. (Firmado por DR. José Ramón Saborido Loidi, Ministro de Educación Superior)
- Constitución de la República de Cuba. (2019). La Habana, Cuba: Editora Política.
- Esquivel Estrada, Noé Héctor (2004). ¿Por qué y para qué la formación humanista en la Educación Superior? *Ciencia Ergo Sum*, Nov 2003-feb 2004, volumen 10, número 003, Universidad Autónoma Toluca, México, pp.309-320
- Espinosa-Ríos, E. A. (2016). La formación docente en los procesos de mediación didáctica. *Praxis*, 12, 90-102.<http://dx.doi.org/10.21676/23897856.1850>
- Espinosa Ríos. (2020). La reflexión, parte fundamental en la mediación didáctica para la enseñanza de las ciencias: un caso específico del concepto materia. *Investigações em Ensino de Ciências – V25 (1)*, pp. 15 DOI:1022600/1518-8795ienci2020v25n1p01
- Fernández, Carmen. (2026). Derecho Administrativo del Turismo, 7.a Edición, Marcial Pons, Madrid, p215
- Fuentes Ávila, Mara. (2000). Mediación en la Solución de Conflictos, Editorial Félix Varela primera edición, La Habana, p 12.
- Gamboa Suárez, Audin Aloiso. (2017). Educación para la paz en diversos contextos educativos en Colombia en Revista Interamericana de Investigación, Educación y Pedagogía, vol. 10, núm. 2, julio-diciembre, pp. 233-248, DOI: <https://doi.org/10.22490/25391887.1925>
- García Navarro, Rosa María. (2020). El trabajador social como alternativa idónea en el desarrollo profesional de la mediación en Materiales PDF Congreso CUEMYC, 2020, pp127. Disponible en: <https://www.congreso cuemyc 2020.it/form-password/> Consultado 17/4/2021, 9:30 pm
- García Raga, Laura. (2005). La convivencia como recurso educativo. Hacia el diseño de un Programa de Convivencia Escolar para la Comunidad Valenciana, Tesis doctoral, Universidad de Valencia, 28/1/2005.
- García Villaluenga, Leticia. (2006). Mediación en conflictos familiares. Una construcción desde el Derecho de Familia. Zaragoza, Editorial Reus. p 213
- García Villaluenga, Leticia. (2020). Videos Congreso CUEMYC, disponible en <https://www.congreso cuemyc 2020.it/form-password/> Consultado 13/3/2021, 11:00 pm

- Guskey, T. (1986). Staff Development and the Process of Teacher Change. Educational Researcher, Vo. 15, No. 5, pp. 5-12.
- Labañino Barrera, Maidolis. Esbozo en prospectivo del Centro de Resolución Extrajudicial de Conflictos(CENREC) de la Universidad de Oriente, Cuba. en Materiales PDF Congreso CUEMYC, 2020, pp107. Disponible en: <https://www.congreso cuemyc 2020.it/form-password/> Consultado 17/4/2021, 11:30 pm
- Pérez, S & Castaño, R. (2016). Funciones de la Universidad en el siglo XXI: humanística, básica e integral. Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado, p191-199.Recuperado en 19 abril 2021: <http://dx.doi.org/10.6018/reifop.19.1.20245>
- Pereira Pardo, María del Carmen. (2015). La mediación como cauce de la resolución de conflictos jurídicos en el Derecho español y comparado. Tesis doctoral. Facultad de Derecho, Universidad de A Coruña, p249
- Picard, Cheryl A. (2014). Mediación en conflictos interpersonales y de pequeños grupos, publicaciones acuario, centro Félix Varela, la Habana. p 65
- Rials, A. (1993). L' acces a la Justice. Presses Universitaires de France, París.
- Rivera Rodon, Gretichen. (2020). La Mediación derivada de la protección y salvaguarda del patrimonio cultural material en Cuba: supuestos e ideas preliminares. en Materiales PDF Congreso CUEMYC, 2020, pp99. Disponible en: <https://www.congreso cuemyc 2020.it/form-password/> Consultado 17/4/2021, 10:30 pm
- Rodríguez Llamas, Sonia. (2010). La mediación familiar en España. Fundamento, concepto y modelos jurídicos. Valencia, España: Editorial Tirant lo Blanch. p153-168
- Sánchez Cuadrado, Alonso. (2019). Cómo enseñar y cómo evaluar la mediación lingüística en el aula de idiomas en Programa del Curso de Mediación Lingüística, Instituto de Idiomas de la Universidad de Navarra, mayo 20 y 21 de 2019, pp4-5 Recuperado en [http:// dossier profesores universidad de navarra-2019\(1\).pdf](http://dossier.profesores.universidad.de.navarra-2019(1).pdf)
- Parkinson, Lisa (2005). Mediación familiar. Teoría y práctica: principios y estrategias operativas. Barcelona, Editorial Gedisa.p63
- Picard, Cheryl A (2014). Mediación en conflictos interpersonales y de pequeños grupos, Ediciones Acuario, Centro Félix Varela, La Habana. p 21-26.

- Suárez, Marinés (2005) Mediando en sistemas familiares, 1ra edición, Paidós, Argentina, p29-59
- Suarez Montes de Oca, Luisa María (2010) Tesis en opción al título de doctor en Ciencias Pedagógicas: Estrategia educativa para la mediación del adolescente como vía en la relación escuela-familia en el logro de su autorregulación en el estudio. Universidad de Ciencias Pedagógicas “Juan Marinello Vidaurreta”, Departamento de Formación Pedagógica General.
- Rodríguez Zulaica, Ainara (2017). Evolución de la intermediación turística en España tras la aparición de las TIC en el sector, *Revista Empresa y Humanismo*, Volumen XX, No2, 2017, pp100-107
- Trovato, G (2013) “Las lenguas con fines específicos: algunas actividades didácticas para el español del turismo”, Disponible en: <http://www.mecd.gob.es/redele/BibliotecaVirtual/2013/numeros-especiales/Actas-Napoles>
- Zapata, Marta (2018) El papel mediador del profesor en el proceso enseñanza aprendizaje en Programa Integración de Tecnologías a la Docencia Universidad de Antioquia. Disponible en <http://aprendeonline.udea.edu.co/>; consultado 5-4-21 2:30pm
- Vygotsky L.S(1962) Pensamiento y Lenguaje. Edición Revolucionaria, p20-64

Breves referencias de las autoras

(1) Dra. Institución: Universidad de Matanzas, Cuba

Dirección Electrónica: haydee.martinez@ umcc.cu

(2) Lic. Institución: Universidad de Matanzas, Cuba

Dirección Electrónica: aranay.rodriguez@ umcc.cu

ANTECEDENTES, DDHH Y LIDERAZGO NECESARIOS EN LA CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL

FREDDY ROLANDO ORTIZ NISHIHARA



Antecedentes, derecho humano al buen vivir y liderazgo necesario en la conciliación extrajudicial

Freddy Rolando Ortiz Nishihara

“La raíz trasciende el tiempo y nació en tiempos inmemoriales del Tahuantinsuyo, se basa en 3 niveles de equilibrio: personal, con tu comunidad o grupo humano y con la madre tierra”

“The root transcends time and was born in immemorial times of Tahuantinsuyo, it is based on 3 levels of balance: personal, with your community or human group and with mother earth.”

(Freddy Ortiz Nishihara)

El punto que voy a tocar es cómo llegamos a la situación actual en la conciliación como medio de resolución de conflictos oficializado por el estado peruano, celebrando los 25 años de aniversario de la ley de conciliación extrajudicial 26872 y su reglamentación, ambos textos con modificaciones realizadas posteriormente. Muchos dirán solamente que la celebración se limita a 25 años de vigencia de la conciliación extrajudicial en el Perú promulgada el año de 1998, pero no es verdad realmente si analizamos las fuentes históricas los antecedentes que hay sobre la conciliación en el Perú debemos remontarnos más allá de la república y la colonia hasta 1535 o sea 488 años atrás cuando los cronistas (esencialmente sacerdotes o religiosos de la iglesia católica) llegaron junto con los conquistadores españoles al imperio del Tahuantinsuyo y empezaron a describir en sus crónicas lo que encontraron, esencialmente un sistema de oralidad en la resolución de conflictos que existía acá antes de la llegada de los hispanos que partía del punto medio o “chaupis” en idioma quechua de los incas, pues como lo menciona el historiador Raúl Porras Barrenechea *“El código íntimo de moral quechua repudia el exceso y el abuso glorifica el sosiego...el sereno equilibrio en la partícula chaupi se encuentra esa virtud morigeradora ...chaupi implica una conciliación de contrarios o el justo medio”*(1) posteriormente el escritor Antonio Zapata completa la interpretación señalando *“el termino es chaupi y alude al justo medio, cree Holguín que los quechuas aman la conciliación de opuestos y valoran quien logra colocarse al centro para conducir al todo”*(2)

En estas definiciones se vincula el vocablo a un sentido de mantenimiento de un orden determinado que buscaba la justicia, lo que se deriva de repudiar los términos “exceso” y “abuso”. y recalca la virtud del punto medio como base del equilibrio para lograr la solución de contrarios o ubicarse en el justo medio que beneficie a ambas partes y las

oriente hacia la cultura de Paz que durante el Tahuantinsuyo se interpretaba como el Allin kawsay (buen vivir) o el sumak kawssay (lindo o hermoso vivir) en armonía con la pachamama o la madre tierra , lo que significa lograr gozar de sus DDHH gracias a liderazgos empáticos orientadores de parte del facilitador en esta especie de conciliación. Decían pues los cronistas que la Paz verdadera se logra entre las partes con el todo y eso surge en primer nivel de la armonía del individuo consigo mismo, en segundo nivel de la armonía de este o estos con la comunidad y en tercer nivel la armonía con la pachamama o madre tierra. Todo eso lo reseña citando a los cronistas, el gran historiador Raúl Porras Barrenechea uno de los más grandes investigadores y diplomáticos que ha tenido el Perú quien dono su casa de Miraflores junto con todas sus obras a las futuras generaciones de estudiantes e investigadores, El define por primera vez en los años 50 cuando escribe sus obras que los actuales jueces de paz no letrados realizan y continúan la labor que realizaron en su tiempo aquellos primigenios conciliadores o facilitadores que fueron los “*manchay runas, o manchayniyoc o manchay manchay. Hombre grave, o de autoridad como los jueces, o curacas y los labios y los Santos*” como se define en la obra publicada en 1608 por el sacerdote evangelizador Diego González Holguín (3)

Es en este texto interesantísimo publicado hace más de 400 años donde he hallado además de la anterior expresión, otras que prueban a través de la interpretación cuan profunda se hallaba en la sociedad incaica una maravillosa visión filosófica sobre la armonía y paz, así como la existencia de formas y mecanismos para enfrentar el conflicto de una manera dialogada a continuación presento por ser de interés para todos los interesados en conocer aspectos vinculados a la mediación, conciliación, cultura de Paz.

Transcribo a continuación algunos de estos conceptos que quizás no fueron expuestos antes y en los que se debe leer más allá de los conceptos la forma de convivencia y estructuras construidas para prevenir y resolver los conflictos en ese gran imperio que como he dicho siempre que más allá de Machupicchu y demás restos arqueológicos dejados, elaboraron conceptos de vida que demuestran un nivel de desarrollo muy avanzado , por lo que mi persona sepultándose en el texto de Gonzales Holguín considera una prueba fehaciente de la existencia de una forma de mediación y conciliación para resolver los conflictos en el Tahuantinsuyo, el lector seguro en merito a la interpretación de los textos podrá hacer una reconstrucción sobre el arquetipo de circunstancias, los personajes y las formas de enfrentar el conflicto en esta sociedad (4)

Amachani: Apaciguar o poner paz.

Amachak: Apaciguador

Amachacuk amachacuquen. Pacificador que mete paz.

Yachacunacuk Los que hacen, o llevan bien, o tienen paz
Cochomacichapuni huaoqquechapuni Pacificar haciéndolos amigos.
Amachani amachacuni Pacificar personas en discordia cuando riñen.
çapin manta o cayllamanta villacuni De raíz contarle todo.
Çappin manta o cayllamanta taripani De raíz averiguar.
Llamppu soncco cay ninpi muquicuk sonccocay ninpi. Pacientemente.
Anyanacuy tiyaycupun taniricupun Pacificarse la riña o cesar
Napaycunacupuni cohomacinacupuni Pacificarse ponerse en paz los discordes.
Pituicuni pituycachacuni Procurar pleito, o negociar.
Hucha pituik Procurador.
Purapman sayak Imparcial neutral de dos bandos.
Chaymiñini hinamñini Conceder en disputas
Cutipana cuni ñinacuni. Disputar con paz y con razones.
Rimanacupuchini huñina cuchini napaycuna cuchini Concertar discordias.
Huñinacuchini huc soncochani hucsonccoyachini Concertar personas
Hucha chapayani huñichipayani: Combatir persuadiendo
Pampa soncco runa. El amoroso afable que a todos trata y comunica y se da a todos,
Cutiparccu nacuni ñirccunacuni Disputar con enojo y con ira.
Cutipanacuy ñina ñinacuy Disputa
Camachicusccan simi o apup simin Ley.
Nina cucta huaquichak, o ñinacuk purap rantin Juez arbitro componedor.
Ñinacukta huaquichani Juzgar arbitrar entre dos componerlos.
Pampa soncco apu. Juez o superior llano afable tratable.
Cuzca cuzcalla Juez justo
Ppatachak apu. Juez que sentencia pleitos.
Patachani. Juzgar o sentenciar pleitos
Pampa simi runa. El hombre que tiene trato y comunicación con todos los hombres de buen trato.
Mizqqui soncollacay huk soncollacay Concordia.
Alli allillam mizquillam cauçacuni Estar en paz.
Caaqquespilla hamuni o llampu sonccolla venir en Paz
Yachacuna huaci. La casa donde va bien y se hace el bien en ella.
Sonccoytiaycupun: Ablandarse, aplacarse el enojo o ira.
Camachinacuscca: Acuerdo o resolución de la consulta:
Sonccoy ñam tiyaycun llampuricun llampuya cupun: Amansarse el que está enojado

Ccacicacuyninpi ccacicacuspalla Pacíficamente.

Pampachasca. Perdonada cosa.

Pampachak soncco. Panpachapu, y panpachapayak Perdonador.

Rimachinacupuni napaycunacupuni Reconciliarse de palabras.

Cuyanacupuni munanacupuni cohomacinacupuni Reconciliarse del odio.

Allichapuni. Reparar lo dañado.

Huaclichiscayta ranticuni. Reparar por restituir el daño.

Se pueden ver criterios muy avanzados para la época en materia de facilitación de los especialistas existentes en buscar la Paz o mediadores en el Tahuantinsuyo e incluso es claro el sentido de las formas restaurativas cuando se incluye en el vocabulario las frases *Reparar lo dañado* o *reparar por restituir el daño*. Me pregunto ¿Por qué permanecen sepultados hasta ahora estas formas comunicativas que interpretadas nos dan una noción de existencia de un sistema de resolución de conflictos desde la época del incanato?; quizás la lamentable respuesta está en el etnocentrismo occidental adoptado por nuestros investigadores, gobernantes que siempre mantuvieron la fidelidad de sus almas a sus ancestros hispanos y deseaban sentar las bases de una especie de Sudáfrica, dada la mayoría de población nativa no mestiza y solo una minoría de ancestro ibérico, aplicando mucho de la filosofías que se pregonan sobre la base de destruir el alma del adversario para destruirlo cultural y socialmente para conquistarlo totalmente han venido escondiendo las manifestaciones de pensamientos, así como las formas de expresión avanzadas y así de ese modo justificar una falsa inferioridad en el desarrollo, pero creo que no es tarde para descubrir un gran sistema de resolución de conflictos del cual somos herederos y que demuestra la eficiencia y superioridad de la Justicia de Paz (herencia viva de nuestros grandiosos ancestros) en relación a la Justicia formal cuando comparamos ambos sistemas en relación a su eficiencia y productividad. Volviendo al tema histórico, podemos señalar que luego de la conquista los mediadores indígenas fueron rebautizados con denominaciones hispanas, particularmente durante la etapa del Virrey Toledo uno de los más importantes que tuvo el Perú, quien se dedicó 6 años a recorrer todo el Imperio observó determinó que estos hacedores de paz que había en esos tiempos debían cambiar sus nombres a “alcaldes de fraternidad” o “alcaldes de hermandad” (5)

Posteriormente desde la república independiente se buscó actualizar la denominación como la de jueces de Paz no letrados, una nueva denominación para un sistema ya existente, la misma que se proyecta durante muchos años en el Perú hasta el presente, sirviendo como una de las raíces innegables de las que se originó la ley de conciliación extrajudicial promulgada en 1998, cuyo origen se da como consecuencia de las

recomendaciones dadas por la OEA para hacer más eficaces las formas de administrar justicia en América Latina.

Los jueces de paz son personas sabias con voluntad de servicio y que se orientan al bien común, en merito a la herencia de su visión ancestral el *Amachani: Apaciguar o poner paz* siendo elegidas por las comunidades en elecciones donde participa todo el pueblo, como cuando Miro Quesada Rada (6) lo señala , **siendo los únicos jueces del Perú cuyo cargo se origina en elecciones** y para ello no tienen que ser abogados ni magistrados simplemente personas empáticas correctas sencillas y practicantes de los valores de un sistema que se proyecta como señalamos antes desde el Tahuantinsuyo orientado al bien común, a restablecer la paz , por ello fueron incluidos en la primera Constitución de la república del año 1823, la de 1826 y su función definida como obligatoria en el Código de procedimientos civiles de Santa Cruz en 1836 (7) ; reconociendo su innegable eficacia al resolver conflictos fueron incorporados primero como parte del sistema municipal y luego como parte del sistema judicial, aunque su naturaleza de vinculación directa con la comunidad los mantiene más vinculados directamente a la comunidad y por ello se les denominó “jueces de paz no letrados”. Aunque `podrían haberle agregado también “no pagados” pues no recibieron ningún salario del estado y no reciben formalmente una compensación mínima, solo propinas, por ello quizás con ese doble interés se convocó a estos “hacedores de Paz” como les denominaba Voltaire (8) citando a los facilitadores en la solución de conflictos que utilizaban la conciliación en Holanda.

Los jueces de paz no letrados ahora denominados solamente jueces de paz realizaban su labor de manera ad honorem, otras ventajas o importantes aportes de la justicia de paz, según magistrados entrevistados en la zona sur del Perú, significan su gratuidad para los usuarios, y una forma de economía para el presupuesto nacional como también lo hace el sistema de conciliación extrajudicial, gastándose solo en capacitaciones, supervisión; pues los conciliadores como los jueces de Paz compramos siempre nuestros propios textos e implementamos nuestras oficinas de atención. Por otro lado estos jueces consideran que la población los respeta porque son personas idóneas, justas, honestas y que hablan el mismo idioma, logrando legitimidad y un criterio practico utilizando solo los usos y costumbres heredados de los principios presentes en el texto de Gonzales Holguín y aplicando el buen criterio que ellos tienen, por ello su aprobación alcanza el 80 %, a diferencia de los jueces profesionales que solo tienen un porcentaje cercano al 20% simplemente porque han heredado de nuestros ancestros la vocación comunitaria de desear restablecer la paz y el equilibrio que se define en tres niveles, tal como sucede en

la actualidad en otros sistemas vigentes de justicia de paz y justicia indígena de los países andinos, como en Japón China y otros países de Asia:

Primer nivel: el equilibrio o la paz interna contigo mismo lo cual de por sí ya es muy difícil porque el ser humano tiene dos lados dentro de sí, como se ha definido en oriente: ying y yang (lado positivo y lado negativo) los mismos que permanentemente van a estar ahí porque se necesita siempre de ambos para generar energía, transformación, cambio, se necesita el día y la noche para que pueda haber equilibrio entre descanso y actividad, salud y equilibrio personal, se necesita un hombre y una mujer para generar vida. Estos dos polos deben existir necesariamente y están inter vinculados y relacionados para lograr el equilibrio. Entonces de esta armonía nace la interacción entre dos niveles del ser humano es necesaria lo que sucede es que tenemos que dosificar el control adecuado para poder expresar correctamente nuestras emociones y eso era lo que también pensaban los incas que el conflicto interno en el ser humano es natural y en función a ese conflicto interno se lograra la paz o armonía interna, la misma que nace de la lucha de contrarios en el ser humano lo que es necesario para el desarrollo integral.

Segundo nivel: significa que toda persona o personas deben estar en armonía con su comunidad, con todos los demás para de ese modo generar una sinergia la misma que según la visión japonesa es condición previa para que exista armonía en la labor grupal que va a dar como resultado a los denominados círculos de calidad, lo que podemos afirmar en base a nuestra investigación teórica la misma que fue comprobada en la práctica, cuando trabajamos en Japón y algo interesante es ver que la imagen típica de Liderazgo japonés es similar desde tiempos ancestrales a la que se aplica en las comunidades andinas, la misma que se traducirá en armonía en nuestra vida social con todos los demás para generar una sinergia que dio origen al ayllu, la minga o trabajo comunitario para realizar las grandes obras eficientes lo que es el resultado eficiente logrado por un grupo humano cohesionado por la armonía interna de sus integrantes, la misma que explican los japoneses en relación a los grupos que trabajan juntos, partiendo de la armonía y un liderazgo verdadero rotando permanentemente, por eso ellos hablan mucho de la metáfora de la bandada de gansos volando en formación de V para lograr cruzar el Atlántico desde Norteamérica hasta Europa el líder ganso va a la cabeza orientando al grupo, pero la naturaleza es de que llega a cansarse y por ello todos van a tener que rotar, pasando de ser líderes a la cola debido al cansancio, consecuentemente se va a mantener el mismo ritmo y armonía grupal para lograr que la velocidad de la bandada de gansos se mantenga en 75 km/h , debido a que se ha generado un campo rotatorio, donde trabajando comunitariamente se van a empujar picoteándose unos a otros para que

no se retrase el avance, pero como vemos es necesario el recambio organizacional de liderazgo tiene que ser algo permanentemente en renovación pues ello es necesario para impulsar el desarrollo y evitar el desgaste institucional tanto en la Justicia de paz, como en la conciliación y las instituciones públicas, vinculando los vocablos desarrollo personal con desarrollo comunitario debemos entender que una sola persona no va a ser la única necesaria e indispensable para impulsar al equipo; pues una persona tiene facultades, energía, cansancio o sea fortalezas y debilidades, porque es un ser humano. Así sería irracional que alguien quiera mantenerse permanentemente a la cabeza de mando de una bandada de gansos por siempre o un largo periodo irracional, pues sería algo imposible, además debemos de considerar los cambios generacionales necesarios por eso cuando hablamos de cultura y paz hablamos de relación entre el individuo y la comunidad para lograr una sinergia que pueda hacer que todos participemos que todos podamos ver que la paz no solamente es temporal y no se vivencia en un grupo con un solo líder, sino que hay que enseñarla y difundirla a toda la comunidad, a todo el grupo humano hay que esparcirla, porque es necesario mantener funcionando eficientemente a la justicia de Paz comunitaria, por ello se explica la razón de la renovación y elección democrática de los jueces de Paz luego de un determinado periodo, lo que quizás haya logrado su eficiencia y mínimos índices de corrupción a diferencia de la justicia formal cuyos resultados son muy desalentadores a pesar de las constantes reformas que se han dado y los elevados ingresos salariales que supuestamente serian motivadores de la productividad y probidad, pero no lo son pues la corrupción se ha incrementado notablemente en estos.

El tercer nivel: ya señalado de la armonía es con el medio ambiente, madre naturaleza o pachamama de la cual dependemos lógicamente como fuente proveedora de nuestra vida, al proveernos de alimentos, agua, oxígeno además de tranquilidad o armonía interna, inspiración, el relajamiento que necesitamos para afrontar los conflictos con más serenidad y lucidez, dominando nuestras emociones, pues es uno de los anti estresante más efectivos. No olvidemos que la Organización Mundial de la Salud recomienda una cantidad mínima de 9 m² de áreas verdes según Robles et al (9) y de acuerdo con Spathelf y Nutto (10) serian 12 m² áreas verdes necesarias por ser humano en áreas urbanas.

Estos tres niveles están orientados al tema de los DDHH y los sistemas de Justicia de Paz y posteriormente el de conciliación extrajudicial, se hallan vinculados a la tranquilidad de la persona para poder impulsar con más energía su desarrollo humano, tener más recursos y desarrollarse sin el costo material y emocional que pueden significar los conflictos mal o pobremente gestionados y resueltos en su vida.

Los hacedores de Paz, hemos comprendido como jueces de Paz (ex no letrados) y actuales conciliadores extrajudiciales, como consecuencia de una vocación de vida y de servicio que cuando uno cuando está en armonía consigo mismo, puede transmitirla a los demás y que ello se orienta a generar una cadena de armonías orientadas al buen vivir y al fortalecimiento del tejido social comunitario que como lo explique antes se ha logrado mantener en el Perú durante muchos años antes de que se diera la ley de conciliación extrajudicial en 1998, a través del sistema de la justicia de Paz , el que ya se venía aplicando con una visión similar basada en la comunicación, la facilitación de la negociación interpartes y la resolución armónica de los conflictos con el apoyo de un facilitador para solucionar el conflicto y lamento mucho, lo digo a todos los lectores que existió y existe una visión etnocentrista que considera que todos los sistemas y escuelas orientadas a la prevención y resolución de conflictos son de origen occidental norteamericano o europeo y que todo lo que se originó en el Perú debe ser escondido, pues no tiene valor alguno. No entiendo hasta ahora la razón por la que el sistema educativo e informativo se orienta a formar ciudadanos que debamos aprender a auto menospreciar nuestra propia cultura y sus creaciones o a ignorarlas como en el caso de la información que vamos descubriendo del diccionario publicado en tiempos coloniales por Gonzales Holguín. En resumen, la figura de los jueces de paz ha logrado mantenerse hasta ahora en realidad como el único funcionario público que no cobra salario , demostrando estadísticamente como lo probamos también desde hace 25 años también los conciliadores actuales que ambos grupos constituimos los preventores y resolutores de conflictos más confiables y legitimados ante la población: debido a nuestro trato empático con las partes y la eficiencia en nuestra labor que les da resultados satisfactorios haciéndoles ahorrar tiempo y dinero, velando por su derecho humano a vivir saludablemente y por ende su salud e integridad física; con la ventaja adicional de que somos más confiables puesto que en nuestra labor y sistema resolutivo existe menos corrupción . Claro que no somos perfectos en un país plagado desde la colonia y republica de sistemas políticos, administrativos y judiciales decadentes y carentes de la suficiente objetividad que le de confianza al ciudadano. Pese al trato diferenciado, los maltratos e injusticias que hemos sufrido muchos conciliadores e impulsores del sistema de conciliación extrajudicial dando lo mejor de nosotros impulsando la integración con otros centros internacionales y capacitadores del exterior, las limitaciones, bajos ingresos que percibimos y falta de promoción por parte del estado y de los sectores privados, nuestro sistema de conciliación extrajudicial igual que su complemento y sistema antecesor en

las zonas rurales la justicia de Paz regulada actualmente por la ley 29824 siguen dando excelentes resultados en beneficio de nuestras poblaciones.

Otro aspecto que debilita nuestro sistema es la falta de difusión del sistema, pues la prensa y la televisión se han mantenido muy indiferentes y han cerrado sus ojos, primero ante la justicia de Paz vigente desde antaño y posteriormente ante el nuevo sistema promulgado con la ley 26872 el mismo que fue instaurado oficial y obligatoriamente aplicado desde el 2001 nos ignoraron y no difunden la ventaja de este nuevo producto o servicio orientado a la resolución del conflicto como un derecho humano de las mayorías nacionales, pues desde un inicio fuimos nosotros los mismos conciliadores quienes nos hacíamos la propaganda, debimos desarrollar nuestra labor sin promoción ni difusión alguna como lo dije antes; utilizando herramientas pedagógicas para adultos e indirectamente captábamos la atención de niños y adolescentes también cuando salíamos a la calle a hacer teatro callejero en plazas y mercados, simulábamos conflictos dándole un toque de humor o de matiz trágico en otros casos y luego el procedimiento conciliatorio se realizaba con dos personajes que representaban a las partes en conflicto y con un tercero que hacía el rol de conciliador extrajudicial ante la gente del pueblo ellos se reían un poco luego comenzaban a reunirse periódicamente esperando una nueva función gratuita alrededor de los lugares públicos, entonces colgábamos carteles para la fecha y hora de la próxima función, éramos entonces incansables románticos revolucionarios que difundíamos sin armas al sistema conciliatorio. El sistema oficial lamentablemente no nos apoyaba en el fondo ni siquiera con avisos en los diarios de circulación nacional, pues ellos solo veían a la conciliación como una cantera de clientelismo para sus burócratas mal preparados mayoritariamente alejados de nuestra realidad, dirigidos por un director elegido a dedo sin conocimientos de la conciliación (en muchos casos) y en su mayoría no comprometidos con el nuevo sistema. Donde en la selección de quienes van a dirigir el sistema administrativo que nos regula impera la elección partiendo de la visión de “carga de confianza” de cualquier individuo elegido a dedo y funcionarios dependientes elegidos similarmente de manera muy subjetiva, sin concursos públicos objetivos. Formas amorales y no éticas, que originan el desempeño de servidores públicos a través de una cadena de clientelismo.

Es principio básico del nuevo sistema que, para ser verdaderos hacedores de Paz, debemos cambiar la cultura del litigio empezando por nosotros mismos. Pero con estas debilidades en los niveles de dirección el sistema no viene cumpliendo con estimular una mejor calidad en la labor de los centros de conciliación, como en los centros de formación, reiterando que es lamentable y ofensivo para quienes estamos impulsando un desarrollo

profesional académico basado en la meritocracia que el sistema sea manejado por funcionarios elegidos a dedo y de manera clientelista, que favorecen a sus grupos allegados cuando deben evaluar y calificar centros, tramites, calidades. Debo señalar con pruebas objetivas que por ejemplo a mi persona como investigador y a mi centro de conciliación, posteriormente centro de formación lo vienen hostigando desde hace 23 años y lo sancionaron injustamente según el informe OCI basado en una sentencia judicial que ganamos y la Dirección de conciliación y medios alternativos, finalmente el Ministerio de Justicia de entonces se negó a catar la sentencia, protegió a los responsables, se negó a definir responsabilidades, encubriendo a los autores de la violación de nuestros derechos fundamentales (no pagando ninguna indemnización por los daños y perjuicios ocasionados hasta el momento) y nos sigue afectando sin fundamento hasta ahora como centro de formación, mientras que por verdaderas faltas graves protegen a centros que si han violado efectivamente la ley, los mismos que no reciben ningún tipo de sanción. Ello impide un desarrollo integral basado en los logros institucionales y personales medidos objetivamente debido a las deficiencias en los niveles burocráticos que deberían impulsar un sistema de calidad, impulsando a quienes nos continuamos formando permanentemente, realizamos investigaciones y además de publicar libros e impulsamos intercambios académicos internacionales a través de conferencias y seminarios internacionales, además de realizar una elevada inversión en nuestros centros de formación y conciliación extrajudicial sin ningún apoyo del estado. Más bien se ve ello con ojeriza y envidia por la mediocridad existente, iniciándose una especie de campaña de agresión y mobbing laboral. que muchas veces nos mide de diferente manera a los administrados, puesto que el trato es diferenciado: muy drástico en todos los detalles irrelevantes en la supervisión y control con algunos o demorando y retardando expresamente la aprobación de nuestros programas académicos de los cursos y por otro lado son muy tolerantes y permisivos con otros a los que amparan en la comisión de todo tipo de irregularidades y a la vez son expeditivos en resolver sus peticiones, aprobando en tiempo record sus expedientes. Aplicando la máxima expresada en Perú por el ex Pdte. Mariscal Oscar R. Benavides *“para mis amigos todo, para mis enemigos la ley”* (12) violan la igualdad constitucional de los ciudadanos y administrados ante la ley.

Debemos destacar que si deseamos que se consolide la Paz social a largo plazo y se logre una verdadera cultura de Paz, logrando disminuir los feminicidios y el bullying así como la violencia escolar que puede terminar en asesinatos de adolescentes, debemos empezar por enseñar técnicas de prevención y resolución de conflictos en las escuelas y los hogares, es una promesa incumplida que oímos y de la cual hablamos desde hace 25 años,

me refiero a poner en marcha programas de mediación o conciliación escolar, necesaria para que sembrar en mentes y corazones de los niños la Simiente de la cultura de la paz pero nuestros gobiernos no lo hacen y yo me pregunto una y otra vez por qué no lo hacen, pues seguro tiene que haber una respuesta lógica, pues siempre hay un porque en todo y una lógica respuesta, no el silencio sepulcral con un centro de investigación solo de nombre en el Ministerio de Justicia.

Con los resultados estadísticos que tenemos de un 80% de casos que van a conciliación resueltos, mientras en el poder judicial el índice no llega al 20%, ganando los jueces salarios bastante elevados y nosotros los conciliadores ínfimos ingresos en realidad somos un nuevo grupo profesional de pequeños inversionistas privados que haciendo sacrificio invertimos idealistamente nuestro capital para sacar adelante el proyecto del centro de conciliación y con ello buscamos impulsar la cultura de la paz y lograr la visión del punto medio Esa visión de equilibrio la paz contigo mismo que buscas generar partiendo de la natural sinergia del conflicto, generar un nuevo resultado positivo de crecimiento, entendiendo que si no hubiera nuevos retos, desafíos en la vida de los seres humanos y las sociedades no podría existir desarrollo ni crecimiento permanente.

Los conciliadores en realidad somos seres humanos con una visión superior y trascendental de las cosas que con Mística ganando poco dinero haciendo sacrificios e invirtiendo nuestro capital y pese a las adversidades existentes del propio sistema que hemos señalado impulsamos nuestros proyectos orientados a la cultura de la paz y es esta visión la que nos ha hecho avanzar, pues consideramos que siempre tiene que haber un reto un desafío en la vida, un problema que nos debe impulsar hacia la posibilidad de desarrollar y mejorar profesionalmente, frente al nuevo reto, orientándonos por la luz propia que generamos y no por intentar apagar la luz de otros eso no es algo positivo dentro de la teoría del conflicto creo que eso genera más conflicto intrapersonal e interpersonal; en conclusión la competencia es buena mientras sea sana.

Finalmente debemos señalar que las fuentes de inspiración de nuestro accionar como conciliadores extrajudiciales debe partir de principios y formas que deben ser rescatados de nuestra propia cultura que hemos descrito de lo publicado por cronistas como el religioso Gonzales Holguín, principios que son aplicados desde antaño por los jueces de Paz en las zonas rurales esencialmente andinas empezando por entender los tres niveles de Paz a la que tienen derecho los individuos, imagen que debe ser trasladada actualizándola y perfeccionándola a la realidad de las ciudades donde el conflicto reina, el uso del criterio común del que parte la visión andina contenida en el texto del religioso español en los vocablos orientados a facilitar la solución de los conflictos, debe

necesariamente conjugarse con una visión global necesaria muy importante, que también incluya interculturalmente a las escuelas norteamericanas, europeas y hasta asiáticas, lo cierto es que no debemos cerrar los ojos y solamente ver a occidente como la única fuente de origen de los MARC.

Sentimos la satisfacción de haber iniciado el relanzamiento de la conciliación, considerando que nuevos conciliadores continuarán nuestra labor y podrán mejorar el nivel de rendimiento, investigando y desarrollando con más eficacia las técnicas necesarias para lograr la cultura de paz, la conciliación y mediación sin fronteras desplazándose con la misma Mística de seguir adelante haciendo lo bueno mejor sin ignorar nuestras propias raíces vinculadas a la conciliación y mediación en el Tahuantinsuyo lo que creo es lo más importante en realidad. No sabemos si habrá otro mundo, cielo e infierno, pero lo que hicimos los conciliadores extrajudiciales de corazón durante estos 25 años fue por convicción, los que nos hace sentir satisfechos al haber iniciado de esparcir en las ciudades la misma semilla de la cultura de Paz que ya hace muchos años se venía aplicando en las zonas rurales, gracias a los jueces de Paz herederos de los *manchay runa* de los *Amachak o apaciguadores*, los *Amachacuk amachacuqquen*, los Pacificadores o que meten paz, *Yachacunacuk* Los que hacen, o llevan bien, o tienen paz según el valiosísimo diccionario del clérigo Gonzales de Holguín.

Colegas conciliadores y mediadores recordemos que cada día de nuestras vidas debe ser de un nuevo aprendizaje, sigamos investigando y sobre todo que cada uno de los gobiernos que asuma ahora a partir de ahora entienda que la conciliación y la justicia de paz son herramientas para lograr justicia verdadera en el país, ahorro de dinero para las mayorías y mejores estándares de derechos humanos para los habitantes de nuestro país que la historia mantendrá sus imágenes como fuentes de inspiración orientadas al bien común o de desprecio por su lamentable accionar de albañal. Los conciliadores y mediadores sigamos adelante con el corazón y la mente abiertos y veamos como positivos los retos inesperados como lo vengo haciendo desde aquel anecdótico primer día del congreso internacional en que se nos fue la internet y pese a ello seguimos transmitiendo todo el evento de manera excelente desde un teléfono celular, el congreso internacional organizado. Muchísimas gracias por su atención y sigamos adelante en este camino de creatividad y desarrollo permanente, pese a la adversidad sigamos adelante en continuar la senda iniciada por los *manchay runas* en tiempos del incario.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- (1) Ortiz Nishihara Freddy “La conciliación desde el incanato al presente” Retrieved Octubre 19, 2023 https://www.academia.edu/36342952/LA_CONCILIACION_DESDE_EL_INCANATO_AL_PRESENTE_1_docx .
- (2) Zapata Antonio “400 reformando el alma” en diario La República, Lima 10/12/2008
- (3) Vocabulario de la lengua Quechua Retrieved Octubre 13, 2023, from http://www.letras.ufmg.br/padrao_cms/documentos/profs/romulo/VocabularioQqichuaDeHolguin1607.pdf pág. 161
- (4) Gonzales Holguin Diego “Vocabulario de la lengua quechua” <https://www.yumpu.com/es/document/read/11955463/holguin-vocabulario-de-la-lengua-qquichua-illa> pág. 187- 235- 244- 247- 258 – 261- 262-285- 287-289-300 – 307- 311-341-348
- (5) Andrade Ubidia, Santiago “Observaciones al anteproyecto de ley de justicia indígena” en Justicia Indígena, Abyayala ediciones Quito-Ecuador, 2002, pág. 129
- (6) Miro Quesada Rada Francisco <https://elcomercio.pe/opinion/columnistas/democracia-comunera-por-francisco-miro-quesada-rada-noticia/?ref=ecr> Retrieved Octubre 16, 2023
- (7) Código de Santa Cruz artículo 119 en <https://www.congreso.gob.pe/Docs/biblioteca/Codigos/034641/index.html>
- (8) Ortiz Nishihara Freddy “La Conciliación extrajudicial” editorial San Marcos Lima 2000, Pág.40
- (9) De la Lama, Miguel Antonio. Código de Enjuiciamientos en materia civil anotado y concordado e Índice Alfabético Artículos y Apéndice, Lima, Llibrería e Imprenta Gil, 1905-6, Apéndice 32, Conciliación p. 447-448
- (10) Spathelf, P., & Nutto, L. (2004). Urban Forestry in Curitiba – A Model for Latin-American. Serie Mundial IUFRO. Retrieved octubre 13, 2023, from <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.639.5159&rep=rep1&type=pdf#page=358>
- (11) Robles, Marina; Naslund Hadley, Enma; Ramos, María Clara; Paredes, Juan Roberto (2015). Áreas verdes de la escuela BID Retrieved octubre 13, 2023, from <https://publications.iadb.org/es/publicacion/16907/areas-verdes-de-la-escuela>
- (12) “Para mis amigos todos, para mis enemigos la ley” editorial del diario El Comercio 3/12/2014 Retrieved octubre 18, 2023 from https://elcomercio.pe/opinion/editorial/editorial-mis-amigos-mis-enemigos-ley-307723-noticia/?ref=ecr#google_vignette
- (13) Hobispo Granados Ricardo “la Justicia de Paz en la historia republicana, 200 años acercando la justicia a peruanos y peruanas”

(14) PNUD, Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, 2023. La Justicia de Paz en la historia republicana, Supervisión general: Proyecto “Sumaq Justicia, una justicia de paz frente a la violencia” – PNUD Poder Judicial del Perú Retrieved octubre 19, 2023, from <https://www.undp.org/sites/g/files/zskgke326/files/2023-07/undp-e-la-justicia-de-paz-en-la-historia-republicana.pdf>

Anexo Vocabulario de otras palabras quechuas vinculadas a la conciliación

Estimado lector además de las frases mencionadas anteriormente ubicamos en el diccionario de Diego Gonzales de Holguin (1608) estas expresiones del Vocabulario de palabras quechuas usadas en el Tahuantinsuyo vinculadas al conflicto, conciliación, mediación y en general a la forma de administrar justicia.

camachinacuy La reunión o consulta del pueblo

Atinacuy atipanacuy cutipanacuy. Combate contienda con otro.

Atipanacuni auca nacuni Combatir pelear.

ararihua apo juez de campo

Rimachipayani rimay cupayani rimachicha cuni. Combatir con palabras.

Ñinacunicutipapuni. Contradecir de palabra pleiteando.

Catipanacuni Contradecirse disputando.

Tticcin manta o çapin manta yachacuni saber algo de raíz.

çapin manta o cayllamanta villacuni contarle todo de raíz.

Çappin manta o cayllamanta taripani., tticcin manta ttapupayani averiguar. de raíz

Cutipana cuni ñinacuni. Disputar con paz y con razones.

cutiparccu nacuni ñirccunacuni Disputar con enojo y con ira.

Cutipanacuy ñina ñinacuy Disputa

cutiparccunacuy ñirccunacuy disputa con ira

Alli allillam mizquillam cauçacuni, o ccaciquespillam cauçacuni Estar en paz.

Pactallacac tupuhuan huaracuhuan pacta llacactam Justo lo que no sobra ni falta.

Checanchacuk apu, o yachacukta cama juez Justo.

Llampu soncco cay muquicuc soncco cay. Paciencia.

Llanpu sonccocani muchuspan muquiy cucuni muquicuk soncon muchuni. tener Paciencia.

Muquicuspam muchuk, o muchuk soncco. Paciente persona.

Llampu soncco cay ninpi muquicuk sonccocay ninpi Pacientemente.

Anyanacuy tiyaycupun taniricupun Pacificar o cesar la riña

Napaycunacupuni cohomacinacupuni. Pacificarse ponerse en paz los discordes.

Ccacicacuyninpi ccacicacuspalla. Pacíficamente.

Cohomacichapuni huaqqequechapuni. Pacificar haciéndolos amigos.

Amachani amachacuni. Pacificar discordes cuando riñen

Amachacuk amachacupquen cocho maci chacuk. Pacificador que mete paz.

Purapman sayak. Parcial neutral de dos bandos

Pampachasca cosa Perdonada

Pampachak soncco. Panpachapu, y panpachapayak. Perdonador

Pampacha nacupuni De gracia. Perdonarse los que se hallan en riña

Panpachana o panpachayeaman o panpachaypaccaman Perdonable o digno de perdón

Hucha pampachay Perdones indulgencias.

Pituicuni pituiycachacuni Procurar pleito, o negociar

Rimachinacupuni napaycunacupuni. Reconciliarse de palabras.

Cuyanacupuni munanacupuni cohomacinacupuni Reconciliarse del odio.

Allichapuni. Reparar lo dañado

Breve referencia del autor

Freddy Ortiz Nishihara abogado por la Universidad Mayor de San Marcos, Licenciado en Administración por la Universidad Ricardo Palma, conciliador extrajudicial desde 1998 Postgraduado en Mediación y Conciliación por la universidad de Ciencias empresariales y sociales de Buenos Aires, Argentina, capacitador autorizado por el Ministerio de Justicia desde el 2,000 al presente, Magister en Relaciones Internacionales por la Universidad Andina Simón Bolívar en Quito- Ecuador, mención Negociación y resolución de conflictos, Postgraduado en Paz y resolución de conflictos por la universidad de Uppsala en Suecia, Postgraduado en Mediación comunitaria en la UBA y la universidad complutense de Madrid, especializado en Proyectos educativos y cultura de Paz por la PUCP, Egresado de la Maestría en Resolución de conflictos y mediación de la universidad internacional iberoamericana sede de México Docente universitario de los cursos de mediación, conciliación y Arbitraje, técnicas de negociación y estrategias de defensa UNMSM, universidad peruana los andes, autor de los libros “Conciliación extrajudicial” “Relatos del sol naciente”(2000) “Conciliación extrajudicial en el Perú”(2002), “Conciliación extrajudicial, justicia formal y arbitraje”(2010), “Manual de conciliación extrajudicial” (2015) **Contacto:** fortiznishihara@gmail.com .

CONFLICTOS DE CONSUMO

MIGUEL ÁNGEL MARTÍN



Conflictos de Consumo

Miguel Ángel Martín

Colofón

Desde la aplicación nueva Constitución Nacional, hace poco más de 20 años, las Relaciones de Consumo han avanzado notablemente en la República Argentina, ya que se han implantado nuevos derechos en la interrelación entre las partes, y se han creado múltiples formas de atender las reclamaciones.

El autor nos hace una breve síntesis de algunos de los sistemas que están vigentes a nivel nacional, y entiende que esto recién está en sus albores y que esto seguirá avanzando para lograr una sociedad con más justicia y menos abusos.

Todas estas cuestiones tratan de apoyar a la parte más débil de la relación, o sea a los consumidores y usuarios. Si bien las empresas y otras organizaciones, por su naturaleza son proveedores, también pueden tener el rol de usuarios y/o consumidores con respecto a otras empresas y organizaciones.

Aún falta mucho camino por recorrer y los consumidores y usuarios todavía no están haciendo valer sus derechos masiva ni individualmente, en general por desconocimiento de sus derechos o de las formas para hacerlos valer.

1. Consideraciones preliminares

Las interrelaciones entre los usuarios o consumidores y los proveedores, comerciantes y prestadores tienen cada vez más trascendencia, y todo esto se debe a que se entiende que el Estado procura auxiliar a la parte más débil de la interrelación y también la existencia de abusos reiterados.

Consumidores son las personas en general, pero también lo son las empresas y otras organizaciones que en verdad tienen una interrelación de consumidores.

En las acciones para resolver las cuestiones de relaciones de consumo existen muchas formas para acceder para una resolución, por lo que lo que denominamos como sistema de multipuertas.

2. Evolución

La ley de Defensa del Consumidor 24.240, de 1993 ¹, instaló conceptualmente el tema, y actualmente sigue vigente con varias modificaciones y ampliaciones que ahondaron más el concepto del consumo. Esta ley fue un avance notable en materia de relaciones de consumo.

¹ La que fue modificada y ampliada por las leyes 24.787 (1.997), 24.999 (1.998), 26.361 (2.008) y 26.993 (2.014, aunque entró en vigencia el 1º de agosto de 2.015).

Este concepto fue sustentado también desde la Constitución Nacional, de 1.994, que en su artículo 42 establece:

Los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz; a la libertad de elección y a condiciones de trato equitativo y digno.

Las autoridades proveerán a la protección de esos derechos, a la educación para el consumo, a la defensa de la competencia contra toda forma de distorsión de los mercados, al control de los monopolios naturales y legales, al de la calidad y eficiencia de los servicios públicos, y a la constitución de asociaciones de consumidores y de usuarios.

La legislación establecerá procedimientos eficaces para la prevención y solución de conflictos, y los marcos regulatorios de los servicios públicos de competencia nacional, previendo la necesaria participación de las asociaciones de consumidores y usuarios y de las provincias interesadas, en los organismos de control.

A partir del año 2.015 se comenzó a implementar la ley 26.993 que establece el Sistema de Resolución de Conflictos en las Relaciones de Consumo, que establece el Servicio de conciliación prejudicial, Auditoría y Justicia Nacional en las Relaciones de Consumo, que también modifica las leyes de Defensa del Consumidor (24.240) y de Lealtad Comercial (22.802) y de Defensa de la Competencia (25.156).

Por su lado las Provincias y la Ciudad Autónoma de Buenos Aires también han legislado al respecto para cada una de sus jurisdicciones.

3. Acceso a la justicia

Entendemos que acceder a la justicia no sólo es llegar adecuadamente a tramitar dentro del Poder Judicial, sino que el primer punto que tiene el consumidor y/o usuario es el derecho a estar informado, y desde allí parte toda su posibilidad de hacer valer sus derechos, por él y la forma que le resulte más conveniente.

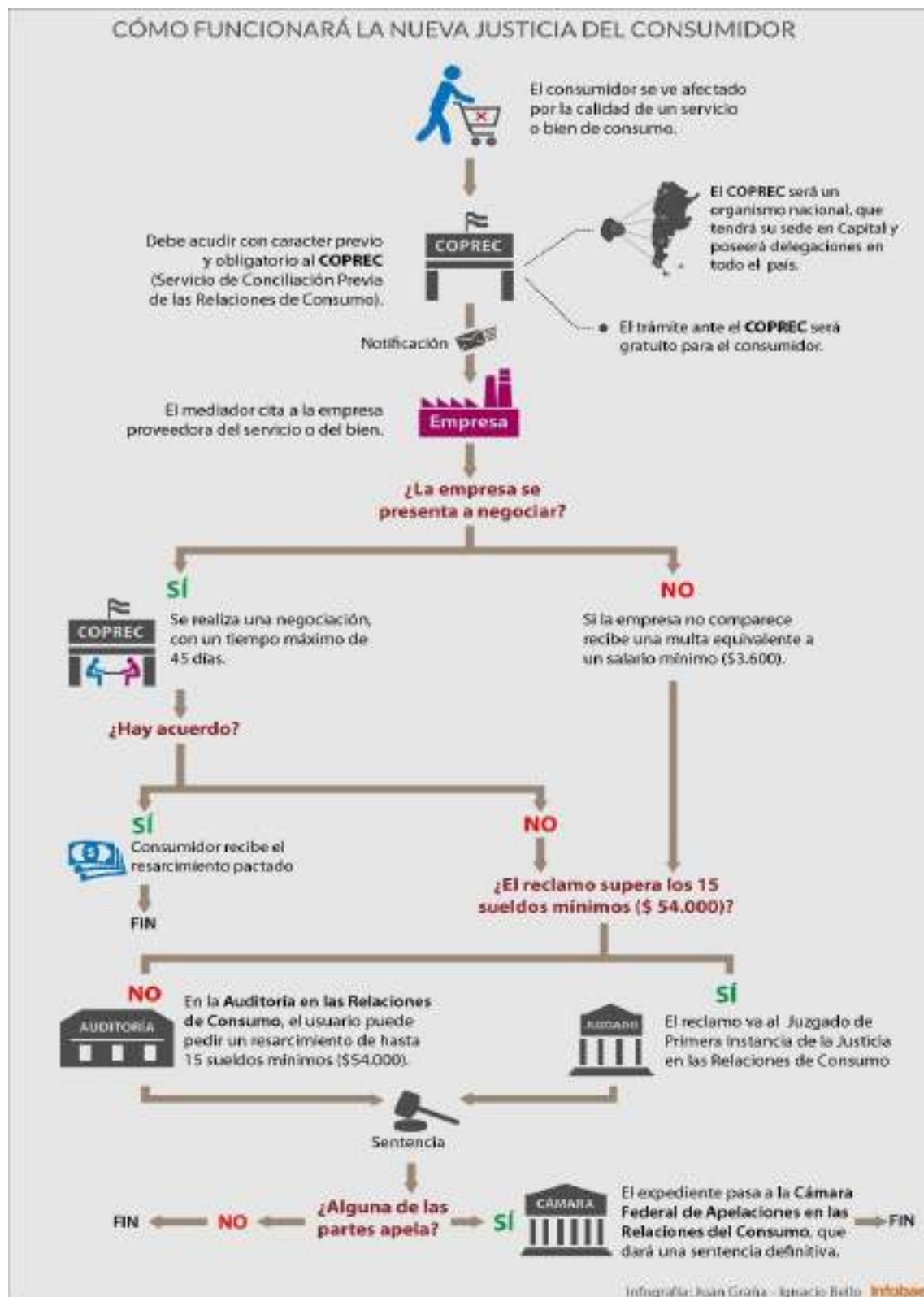
Siempre se hará la interpretación de la ley que más favorezca al consumidor, lo que representa una la forma de reconocer que el consumidor no tiene los mismos medios para defenderse ni hacer valer sus derechos que las proveedores y prestadores, que tiene un poderío económico mayor.

La ley de Defensa del Consumidor en su artículo 3º dice:

En caso de duda sobre la interpretación de los principios que establece esta ley prevalecerá la más favorable al consumidor.

El sistema instaurado por la Ley 26.993 del Sistema de Resolución de Conflictos en las Relaciones de Consumo instaure un régimen cuyo esquema podemos ver en la ilustración

1. Esquema de funcionamiento del sistema de resolución de conflictos ²



² <http://www.infobae.com/2014/08/07/1585926-conciliacion-un-juicio-rapido-y-resarcimiento-como-funcionara-la-nueva-justicia-del-consumidor>, creado por Ley 26.993.

4. Cuestiones singulares

Si bien las causas judiciales colectivas pueden usarse en otras causas distintas a las relaciones de consumo, en este campo tienen el respaldo de la ley, que las reconoce explícitamente y las resoluciones alcanzan a todos aquellos usuarios y/o consumidores que se encuentren en una situación similar, lo que hace mucho más efectivas para la comunidad, ya que muchos usuarios y/o consumidores no reclamarían sus derechos por ser poco significativos.

Las personas jurídicas, incluso las empresas comerciales pueden, en ciertas circunstancias, ser consideradas como consumidores y/o usuarios, ya que la ley de Defensa del Consumidor establece en su artículo 1º³:

La presente ley tiene por objeto la defensa del consumidor o usuario, entendiéndose por tal a toda persona física o jurídica que adquiere o utiliza bienes o servicios en forma gratuita u onerosa como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social.

Los daños directos que sufra el usuario y/o consumidor pueden resarcirse en sede administrativa, e incluso algunas sanciones (multas) pueden ir en parte al resarcimiento del consumidor, esto es algo que comenzó recién en el 2.008, dado que en muchas ocasiones el consumidor y/o usuario no sólo no tenía ningún incentivo en reclamar por sus perjuicios, sino que ello le demandaba un esfuerzo que no le representaba resultado alguno.

Existe un Servicio Nacional de Arbitraje de Consumo al que los actores pueden recurrir voluntariamente:

- a) El consumidor y/o usuario, simplemente por requerir en mismo su intervención, y
- b) El comerciante, proveedor o prestador por aceptar el requerimiento, ya sea por:
 - Aceptar el requerimiento del usuario y/o consumidor, o
 - Haber adherido al sistema en general⁴.

La creación de un fuero para las relaciones de Consumo que funciona en el área de la Capital Federal.

3.1. Múltiples accesos

Tenemos diversas formas para encarar los reclamos de consumo desde los ámbitos:

- Privado,
- Administrativo,

³ Modificación de la ley 26.361 del año 2,001.

⁴ Esta adhesión la hacen los proveedores o prestadores ante los Tribunales Arbitrales de Consumos sin necesidad de poseer asuntos en conflictos, y en demostración que aceptan el Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo, que funciona en la Secretaría de Comercio de la Nación.

- Prejudicial y/o
- Judicial.

En materia privada se puede negociar, mediar, conciliar y/o arbitrar si los participantes así lo resuelven, y esto puede hacerse;

- Lo individual, o
- Acudiendo a una organización defensa del consumidor o de administración de conflictos (ONG).

En materia administrativa existen múltiples canales que pueden representar distintas formas de hacer los planteos o reclamos. Estos organismos y las diferentes maneras de encarar los conflictos pueden ser de orden nacional o jurisdiccionales.

Dentro de los servicios nacionales tenemos:

- Servicio Nacional de Arbitraje de Consumo (SNAC) instaurado por la ley 24.240, que funciona en el ámbito de la Secretaría de Comercio.
- Reclamos ante la Secretaría de Comercio.
- Entes Reguladores de los Servicios Públicos (Electricidad, Gas, Transporte, Comunicaciones).
- Servicios de Control de actividades (Salud, Entidades Financieras, Seguros, tiempo compartido).

En las áreas jurisdiccionales, depende de lo que cada una haya establecido en su territorio (Provincias, Municipios, Ciudad Autónoma de Buenos Aires). En todas ellas, en general, existe un sistema que procura acercar a las partes, conciliando las posiciones, y si este diálogo falla, no se cumple lo acordado o no se presenta el requerido el caso para a la vía administrativa que puede llegar a establecer multas para la administración y/o resarcimientos a los damnificados.

En algunas jurisdicciones podemos encontrar organismos reguladores de los servicios públicos.

Dentro de las jurisdicciones existen Defensorías del Pueblo, que en algunos casos tratan los temas de los consumidores y/o usuarios.

3.2. Sistemas de acceso

Los sistemas que encontramos siempre son los de administración de conflictos en todos los lugares, independientemente de cómo los denomine cada jurisdicción y organismo.

En todas las jurisdicciones esa invitación es a mantener una reunión en las oficinas de relaciones de consumo o de mediación, pero en todos los casos se trata de una facilitación o de una conciliación de tipo administrativo.

Las organizaciones que se dedican a administrar disputas o las entidades de defensa de los consumidores pueden invitar a entablar una negociación o una mediación y si el encuentro se produce ayudan al proceso para llegar a un acuerdo, y también si no llegan a un acuerdo también pueden ofrecerles hacer un arbitraje institucional voluntario.

Los organismos de control, las oficinas de defensa del consumidor locales y los entes reguladores, no suelen hacer reuniones conciliatorias entre los conflictuados, en general sólo reciben el reclamo e instan al proveedor o prestador a reparar la cuestión sobre la base de la petición del damnificado, y en caso de no existir una solución están facultados a multar, pero en general el damnificado, si no se soluciona la cuestión no tiene ningún resarcimiento en este tipo de sistemas.

El sistema de justicia nacional tiene dos sistemas:

- El Sistema de las Relaciones de Consumo (Ley 26.993), aplicable a causas individuales que no alcancen 55 Salarios Mínimos Vitales y Móviles, que tiene:
 - Conciliación prejudicial,
 - Auditoría para las causas menores a 15 Salarios Mínimos Vitales y Móviles; y
 - Fuero de las Relaciones de Consumo.
- El sistema general, aplicable a las causas de mayor monto y las acciones colectivas, que tiene:
 - Mediación prejudicial obligatoria (Ley 26.589) y
 - Fuero Comercial.

Obviamente cada una de las jurisdicciones provinciales y de la Capital Federal tienen sus sistemas.

En resumen, en cada jurisdicción se tienen múltiples formas de acceder a la interrelación entre consumidores y/o usuarios con los proveedores y prestadores.

4. Convenciones abusivas

Las relaciones entre consumidores y/o usuarios con sus proveedores y/o prestadores deben ser equilibradas, pero en muchos productos o servicios no se tiene ninguna chance de hacer una negociación entre los actores, de manera tal que la cuestión se transforma en una situación de “tómalo o déjalo”, vale decir que alguien que necesita de algo tiene que aceptar las condiciones impuestas por quien suministra el producto o servicio.

En muchas interrelaciones es usual hacerle firmar al consumidor y/o usuario un conjunto de documentos que establecen estas cláusulas, y es común que ni siquiera se entre copia de lo que se firma, en virtud de ello la ley anula las disposiciones abusivas en su Capítulo

IX. Des los términos abusivos y cláusulas ineficaces en los artículos 37 a 39, en los que dispone:

ARTICULO 37. — Interpretación. Sin perjuicio de la validez del contrato, se tendrán por no convenidas:

- a) Las cláusulas que desnaturalicen las obligaciones o limiten la responsabilidad por daños;
- b) Las cláusulas que importen renuncia o restricción de los derechos del consumidor o amplíen los derechos de la otra parte;
- c) Las cláusulas que contengan cualquier precepto que imponga la inversión de la carga de la prueba en perjuicio del consumidor.

La interpretación del contrato se hará en el sentido más favorable para el consumidor. Cuando existan dudas sobre los alcances de su obligación, se estará a la que sea menos gravosa.

En caso en que el oferente viole el deber de buena fe en la etapa previa a la conclusión del contrato o en su celebración o transgreda el deber de información o la legislación de defensa de la competencia o de lealtad comercial, el consumidor tendrá derecho a demandar la nulidad del contrato o la de una o más cláusulas. Cuando el juez declare la nulidad parcial, simultáneamente integrará el contrato, si ello fuera necesario.

ARTICULO 38. Contrato de Adhesión. Contratos en Formularios. La autoridad de aplicación vigilará que los contratos de adhesión o similares, no contengan cláusulas de las previstas en el artículo anterior. La misma atribución se ejercerá respecto de las cláusulas uniformes, generales o estandarizadas de los contratos hechos en formularios, reproducidos en serie y en general, cuando dichas cláusulas hayan sido redactadas unilateralmente por el proveedor de la cosa o servicio, sin que la contraparte tuviere posibilidades de discutir su contenido.

ARTICULO 39. — Modificación Contratos Tipo. Cuando los contratos a los que se refiere el artículo anterior requieran la aprobación de otra autoridad nacional o provincial, ésta tomará las medidas necesarias para la modificación del contrato tipo a pedido de la autoridad de aplicación.

Esto además está complementado con resoluciones específicas de la secretaria de Comercio, del Banco Central del República Argentina, Superintendencia de Servicios de Salud, y de otros organismos gubernamentales que amplían estas restricciones a los contratos.

Los consumidores puede que no hagan valer sus derechos por distintos motivos, que por lo que hemos relevado, en general son:

- El importe en juego es poco significativo, por lo que individualmente no resulta hacer un reclamo.
- No querer aparecer como una persona problemática.
- No querer deteriorar una relación, especialmente si es de contacto reiterado con ese proveedor o prestador.
- Creer que el reclamo sólo le causará más inconvenientes, molestias y tareas que no merecen ser encaradas.
- Desconocer que se le pueden resarcir sus daños directos.
- No saber que el que lo damnifico podrá ser multado.
- Creer que la reclamación debe hacerla en el lugar de la contratación del producto o servicio en lugar de tener varios lugares donde hacerlo.
- Desconocer sus derechos.
- Ignorar los organismos u organizaciones donde lo pueden atender y ayudar en sus reclamos.
- No saber los términos de las garantías, aun cuando no estén expresadas en el contrato, ya que existen los vicios redhibitorios que aún en el caso de omitirse el proveedor o prestador es responsable.
- No disponer de tiempo para encarar el reclamo.
- No insistir lo suficiente ante dentro del sistema o negligencia en el seguimiento de las cuestiones damnificadas, y en particular esto es lo que aprovechan los proveedores y prestadores ya sea dilatando o burocratizando en exceso los trámites con el fin de cansar a los usuarios y consumidores, aparentemente con muy buenos resultados ya que muchas personas suelen desistir luego de un intento.
- Ya no es oportuno el resarcimiento, pues el momento en que se necesitaba ya paso.
- Asumir una posición de subordinación.
- Creer que el proveedor es una persona u organización que está actuando justa y equitativamente, especialmente por la imagen que presenta.
- No disponer de tiempo para hacer valer sus derechos.

En mi opinión existen organismos del Estado que tienen sistemas sumamente eficientes para atender, proteger y defender a los consumidores y usuarios, pero otros, en los que hemos actuado en algunas ocasiones y en distintas bocas, que realmente no parecen encarar la resolución adecuada para con los damnificados, ya que atienden deficientemente y demoran exceso las causas y además no las concluyen, sino luego de

excesivo tiempo. Aunque seamos un poco simples, en verdad cuando la justicia llega tardíamente no puede ser considerada como justa y equitativa ⁵.

Esta ineficiencia e ineficacia de algunos organismos estatales se puede deber a;

- la falta de una decisión política para encarar las cuestiones de estas interrelaciones de consumo,
- deficiente preparación o improvisación para abordar el tema,
- desinterés en los temas y solamente encararlos para cumplir, aunque sea aparentemente con lo legislado, lo que implica una desconexión entre lo legislado y lo ejecutado,
- no poseer sistemas, sitios ni elementos adecuados para atender lo que desalienta a los damnificados a reclamar.

5. Características del Sistema de Resolución de Conflictos en las Relaciones de Consumo.

De acuerdo a lo establecido por la Ley 26.993 el “Sistema de Resolución de Conflictos en las Relaciones de Consumo se caracteriza por:

a. En instancia del “Servicio de Conciliación Previa de Relaciones de Consumo” (llamado COPREC):

- El procedimiento será gratuito para el consumidor o usuario (artículo 3°)
- La causas no pueden exceder los 55 Salarios Mínimos Vitales y Móviles (artículo 2°, primer párrafo) ⁶.
- La asistencia letrada al consumidor o usuario no es obligatoria, y, en caso de requerirla podrá contar con (artículo 9°):
- Patrocinio gratuito,
- Asistencia de representantes de una asociación de consumidores o usuarios no exigiéndose cargo o profesión alguna, ni que la misma este registrada,
- De llegarse a un acuerdo, que debe constar obligatoriamente un plazo para su cumplimiento, el mismo se someterá a homologación ⁷, la que servirá para evaluar una justa composición del derecho y de los intereses de las partes (artículo 12).
- La incomparecencia injustificada del proveedor o prestador a una audiencia cualquiera producirá (artículo 16), que:
- La etapa conciliatoria concluya,

⁵ Existen casos que luego de más de dos años, y a pesar de varios impulsos administrativos del usuario y/o consumidor en la actualidad no ha habido ninguna resolución a pesar del daño ocasionado.

⁶ De exceder dicho límite se debe recurrir a la justicia ordinaria, tal cual se hacía antes de la instauración de la Ley 26.993.

⁷ Esta homologación la desarrollará la autoridad de aplicación.

- Se multa con un Salario Mínimo Vital y Móvil, y
 - Un tercio de la multa se destina al consumidor y usuario.
 - Ante el desacuerdo o la incomparecencia, el consumidor o usuario queda habilitado para recurrir con su reclamo ante la Auditoría (artículo 17).
 - Los acuerdos homologados pueden ser ejecutados en la justicia (artículo 18).
 - El incumplimiento genera sanciones (artículo 19).
 - Las audiencias de conciliación son confidenciales (artículo 11).
- b. En la instancia de la “Auditoría de las Relaciones de Consumo”:
- Se pueden presentar reclamos que no superen los 15 Salarios Mínimos Vitales y Móviles Artículo 27).
 - La asistencia letrada al consumidor o usuario no es obligatoria, y, en caso de requerirla podrá contar con (artículo 9°):
 - Patrocinio gratuito.
 - Asistencia de representantes de una asociación de consumidores o usuarios no exigiéndose cargo o profesión alguna, ni que la misma este registrada.
 - Se pueden ofrecer pruebas y se pueden acompañar pruebas documentales (artículo 31).
 - La audiencia es pública (lo que obviamente no requiere ser confidencial) y oral, la que estará filmada, y las partes pueden obtener copias (artículo 33).
 - La prueba se ofrece y produce en la misma audiencia (Artículo 33).
 - No se permiten escritos (artículo 33).
 - Queda a criterio del funcionario, se puede ordenar una versión por escrito de la audiencia (Artículo 33).
 - Cuando a criterio del Auditor y en virtud de:
 - La complejidad,
 - Sus características,
 - La necesidad de ser acreditados en una instancia de conocimiento más amplia, resuelve el Auditor sin que ello sea el consumidor o usuario puede ir a la Justicia oponible (Artículo 34).
 - Solamente pueden impugnarse las resoluciones del Auditor ante la Justicia, ante la Cámara de Apelaciones (Artículo 37).
- c. En la instancia de la “Justicia Nacional de las Relaciones de Consumo”:
- Actuar hasta casos de hasta 55 Salarios Mínimos Vitales y Móviles (Artículo 42).
 - Tiene Juzgados de Primera Instancia y Cámaras de Apelaciones /artículos 43 y 44).
 - Pueden iniciar acciones o interponer recursos (Artículo 51):
 - Los consumidores o usuarios, y

- Las asociaciones de usuarios y/o consumidores registrados.
 - Está basada en los principios (Artículo 52) de:
 - Celeridad del proceso,
 - Inmediación,
 - Economía procesal,
 - Oralidad,
 - Gratuidad, y
 - Protección.
 - Debe ofrecerse la prueba en la demanda y la contestación de demanda, y agregarse el documental (Artículo 53, inciso a).
 - No admite excepciones (Artículo 53, inciso b) de:
 - Previo y especial pronunciamiento,
 - Recusación, ni reconvencción.
 - La audiencia será pública y oral (Artículo 53, inciso f)
 - No se presentan alegatos (Artículo 53, inciso h)
 - La sentencia se dictará en el acto de la audiencia (Artículo 53, inciso i).
 - La notificación de la sentencia será personalmente a las partes (Artículo 53, inciso j).
 - Solamente serán apelables las que superen 5 Salarios Mínimos Vitales y Móviles (Artículo 53, inciso k).
 - Los pagos serán únicamente mediante depósito judicial, (Artículo 53, inciso m), y de otra forma serían nulos.
 - Las actuaciones son gratuitas para el consumidor o usuario (Artículo 55).
- Por ende, todas las acciones que superen los 55 Salarios Mínimos Vitales y Móviles o las causas colectivas pueden actuarse ante la Justicia ordinaria, o sea con la Mediación prejudicial obligatoria y ante la Primera Instancia en lo Comercial.

6. Consideraciones finales

La interrelación entre los consumidores, clientes, usuarios y sus proveedores o prestadores ha adquirido una mayor atención desde los Estados por considerar que existe un desequilibrio entre las partes, por ello en los países más progresistas han desarrollados legislaciones y sistemas para la defensa y protección de los más débiles. Esto tiene un cierto paralelismo, salvando las distancias con lo que ocurrió con la interrelación en lo laboral, donde el trabajador es la parte considerada más desprotegida. Si9 bien a la interrelación de consumo aún le falta mucho camino por recorrer al menos ya se ha comenzado.

Una de las características, que no solo se da en nuestro medio, es que como protectoras de los consumidores y usuarios han aparecido muchas entidades, en general ONG, que apoyan las gestiones de lo más débiles. Estas organizaciones están reconocidas por la legislación.

Referencias Bibliográficas:

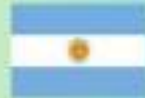
- Arias Cáu, Estela J y Moeremans, Daniel. (2014). “Análisis preliminar de las leyes sobre las relaciones de consumo (26.991, 26.992 y 26.993), Doctrina Microjus.
- Wajntraub, Javier H. (2023). “Justicia del Consumidor. Nuevo régimen de la Ley 26.993”, Rubinzal Culzoni, Santa Fe.

Breve referencia del autor

Contador Público, Licenciado en Administración especializado en Finanzas por la Universidad de Buenos Aires, Argentina, Mediador, NOVA Southeastern University e IANCA, Arbitro, IANCA - Ministerio de Justicia, Seguridad y Derechos Humanos especializado en relaciones de consumo, Preside el Instituto argentino de negociación, conciliación y arbitraje IANCA, Oficial de Probation, IANCA - Procuración Penitenciaria Universidad de Belgrano: "Premio a la Producción Científica Escrita", Ex Decano de la Facultad de Administración de la Universidad Argentina John F. Kennedy. Director Curso de Postgrado de Administración y Resolución de Conflictos en la Universidad de Belgrano e IANCA, Docente Responsable, Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación, Dirección Promoción de Métodos Participativos de Justicia, Profesor Titular en Universidad de Belgrano, Universidad General San Martín, Universidad Católica de Salta y Universidad Abierta Interamericana. Profesor en la International Mediation Institute y la NOVA Southeastern University, Fort Lauderdale, Estados Unidos de Norteamérica, Director del Curso Postgrado de Mediación, Negociación, Arbitraje y Administración de Conflictos en la Universidad CAECE, Revisor de cuentas de la Asociación CONSAL (Consumidores Alerta) Profesor en Consejo Profesional de Ciencias Económicas de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Escuela de Negocios, de la Fundación de la Universidad Nacional de Córdoba, Cámara do Comércio da Cidade do Rio Grande, Departamento de Ciências Jurídicas da Universidad Federativa do Rio Grande e Instituto Educacional Almirante Tamandaré, de Brasil, UCIP (Unión de Comercio, Industria y Producción) Ciudad de Mar del Plata. Estudios de Posgrado y Educación Continua, Universidad de Belgrano Asociación de Magistrados y Funcionarios del Poder Judicial, Colegio de Graduados en Ciencias Económicas de Tucumán. Autor de los libros “Manual de Mediación, conciliación y Arbitraje” y “The fallen angels”.

ADMINISTRACIÓN DE CONFLICTOS DE CONVIVENCIA: NUEVAS FORMAS

MARÍA DE LOS ÁNGELES VECCHIARELLI



Administración de conflictos de convivencia: Nuevas formas ⁸

María de los Ángeles Vecchiarelli

1. Consideraciones preliminares

La interrelación entre las personas, especialmente entre vecinos, es una fuente permanente de conflictos, los que su inmensa mayoría son solucionados directamente entre los involucrados por medio del proceso de negociación simple. Pero en muchas ocasiones los participantes no pueden llegar a resolver sus diferencias en forma directa y si quieren resolver la disputa deberían recurrir a formas más efectivas de solución, como es la Mediación.

Desde la Defensoría de la CABA - Ciudad Autónoma de Buenos Aires, en los equipos del área de Acceso a la Justicia y Resolución de Conflictos, se tratan en su mayoría casos comunitarios relacionados con la Administración de Consorcios que tienen un alto porcentaje de acuerdo, se trabaja en reuniones preliminares, escuchando y orientando a quienes presentan los casos. Se les ofrece todas las posibilidades para los encuentros y el diálogo pacífico. Surgen variadas problemáticas en relación con la falta de comunicación y cuestiones de riesgo y seguridad que, a través del grupo preparado en la temática y otras áreas conexas, se intenta la búsqueda de soluciones.

Los Informes, Acta de mediación, Acta informativa, acta de acuerdo y demás otorgan formalidad al proceso.

Cuestiones de convivencia, falta de acercamiento y diálogo es el denominador común en distintas situaciones, como, por ejemplo: ruidos molestos, filtraciones, mampostería y construcciones deterioradas, cañerías afectadas, contaminación por aire acondicionado, plomería y gas en general, instalaciones de comercios que afectan a los vecinos, entre otros. Existen las siguientes actitudes básicas frente a un conflicto:

- huir; ignorar o suprimir;
- someterse;
- intercambiar o pactar; dialogar; y
- enfrentar, atacar o defenderse.

⁸ Desarrollado por María de los Ángeles Vecchiarelli; Socióloga Jurista, Doctora en Ecoética, Profesora Universitaria, Investigadora del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Investigadora del Ministerio de Economía, Directora del IANCA - Instituto Argentino de Negociación, Conciliación y Arbitraje, Presidenta de CONSAL - Consumidores Alerta, Mediadora, Árbitro y Oficial de Prueba, Agente de Justicia Restaurativa, Delegada por Argentina de la Universidad BIA (Barra Interamericana de Abogados - Vía México).

La primera, la segunda y la última no suelen tener resultados positivos para alguno de los participantes y pueden deteriorar o resquebrajar la interrelación entre los vecinos, en donde también se suele incluir su familia y sus empleados. Consecuentemente la única forma racional, inteligente y efectiva de resolver las disputas es mediante el diálogo, pero cuando este no se puede lograr directamente debe recurrirse a un tercero especializado que les podrá ayudar a restablecerlo racionalmente.

Para que este conflicto se resuelva efectivamente y no existan secuelas en la comunidad, las personas o grupos, el conflicto debe tratarse por alguien ajeno a dicho ámbito, que no tome partido con aquellos que conviven.

Hasta hace muy poco las personas que no podían llegar a negociar un asunto, iban directamente a la justicia, que es una de las formas más onerosas de recurrir a un tercero. Pero desde hace muy poco tiempo —en nuestro medio especialmente— se están aplicando otros medios de resolución de conflictos como son la mediación y el arbitraje, que en la mayoría de las situaciones tienen grandes ventajas frente al proceso litigioso.

La forma mejor y más directa para resolver un conflicto es la negociación simple entre los vecinos, pero aquí solamente nos detendremos a analizar la mediación.

La definición más difundida de mediación es que la misma es **una negociación asistida por un tercero neutral**, de allí la necesidad de que el mediador no solamente debe ser un especialista en su disciplina, sino que debe tener una gran formación y experiencia en materia de negociación profesional, racional con inteligencia emocional, dado que él es quien está facilitando el proceso entre los vecinos, y también él debe de ir negociando con ellas.

En muchas ocasiones el Administrador del Consorcio o responsable tratan de interceder en el conflicto y dado que los vecinos lo ven como un tercero involucrado el mismo pasa a integrarse en la disputa, puesto que todos quieren que esté de su lado, por ello es menester que el que encare la situación sea un tercero ajeno y especializado, que está en una posición neutral y que no es parte del sistema de convivencia. El Administrador o el Gerente que trata de resolver un conflicto será seguramente absorbido por el mismo, y pasará a formar parte.

La mediación ha adquirido gran difusión en el ámbito mundial, y en especial en nuestro medio por habérsela impuesto como obligatoria previa a la instancia civil y comercial y la conciliación al fuero laboral. El objeto de esta obligatoriedad es que la sociedad vaya

acostumbrándose a usar estas formas más ventajosas de resolución de conflictos en lugar de ir directamente a la justicia tal como se lo ha hecho en el pasado.

Las ventajas de la mediación si la comparamos con la justicia son muchas y muy interesantes, y continuación las analizaremos muy sintéticamente.

Se trata de un proceso **no adversarial**, dado que trata que las personas dialoguen en forma cordial y racional, tratando de **preservar la relación** entre ellas.

La decisión de la disputa está en la **voluntad** de los participantes, es decir la capacidad de decidir sobre la solución de la cuestión está en cada uno de los participantes. Nadie les impone nada. Trata de **generar genuino valor** –que no necesariamente es económico– para los involucrados en lugar de repartir o destruir el valor existente. Atiende la satisfacción razonable de las **necesidades, intereses, deseos y/u objetivos**, que no solamente son materiales, sino que en alta proporción pueden ser espirituales o emocionales, de todos los disputantes y trata de producir el mínimo nivel de **sacrificio**, vale decir que cada uno debe de lograr un resultado neto positivo, dado que de otra forma no estaría dispuesto a llegar a un acuerdo.

La mediación tiene un aspecto al que le da singular relevancia, que es la **confidencialidad** que deben de preservar el mediador y los involucrados en el proceso. Este tema de la confidencialidad es lo que permite que los vecinos puedan confiar en el mediador y por ello se le puede dar información que jamás se le brindaría al otro participante o a quien debe juzgar. Ese manejo de información reservada por parte del mediador tiene una singular relevancia al momento de poder determinar cabalmente que es lo que quieren los vecinos y así dar una solución mucho más efectiva, eficiente y eficaz.

El proceso de mediación es eminentemente **informal**, pero no por ello deja de tener una estructura metodológica, pero dado que es informal se puede desarrollar de la manera que más convenga a las circunstancias o de la forma en que los participantes se encuentren cómodas.

La mediación trata de resolver apuntando hacia el **futuro** en lugar de procurar enmendar simplemente el **pasado**. Una de las cuestiones que lo hacen interesante es que la **creatividad** es parte del proceso y eso es lo que permite generar opciones diversas e insospechadas.

Uno de los puntos fundamentales es que la mediación apunta a **preservar la interrelación** de los disputantes, tratando de recomponerla y dar salida elegante a todos, procurando que todos salgan sintiéndose ganadores. Este aspecto es de singular relevancia dado que los conflictuados deben seguir conviviendo entre sí.

En la mediación no son necesarias **pruebas**, simplemente los participantes son los que aportan información, y si el otro lo acepta es suficientemente válido.

La cuestión **humana o emotiva** suele ser adecuadamente tratada en el seno del diálogo.

El proceso de mediación es muy **económico** en comparación con la justicia.

La **celeridad de resolución** es otro punto fundamental, en especial cuando el asunto requiere una solución rápida y ágil.

Dado que proceso es sumamente breve el tiempo de **dedicación** de los vecinos –y de sus asesores, que en una inmensa mayoría de las situaciones no son menester, por la naturaleza de los asuntos– es substancialmente menor que si lo comparamos con el litigio.

En virtud que la resolución está acotada en el tiempo y el control de lo que se resuelve está en manos de los participantes, el nivel de **angustia** es menor o desaparece.

En resumen, aquí bien vale aquel adagio que dice “que la justicia que no llega a tiempo no es justicia”.

Esta oportunidad que brinda el proceso de dar **solución en tiempo y en forma** puede ser un requisito muy importante en algunas cuestiones de la vida cotidiana.

La mediación es un proceso eminentemente **colaborativo** (Juego del tipo GANA—GANA) donde los vecinos van en busca de dar soluciones apropiadas para sí mismos y para los otros.

El grado de **cumplimiento** de lo acordado suele ser bastante más que con otros sistemas, dado que la persona que se compromete por su voluntad o decisión se siente con mayor obligación de cumplir lo pactado. Es decir, lo que nos imponen otros es más difícil de aceptar y cumplir.

La mediación es un proceso que maneja reuniones conjuntas, con todos los participantes, con sus asesores, con terceros involucrados, pero dado que en muchísimas ocasiones es conveniente también se administren reuniones por separado.

En la mediación voluntaria el mediador puede ser una persona **especializada** en el asunto en que está en juego.

La **imparcialidad** del mediador es una cuestión de gran trascendencia para mantener el proceso funcionando cabalmente.

Es un proceso con muy poca burocratización y sin ninguna formalidad sacramental que lo pueda invalidar.

Dado que las normas no necesariamente son equitativas en todas las situaciones lo que los vecinos establezcan es ley para ellas (artículo 1.197 del Código Civil), salvo que se

trate de cuestiones de orden público que deban tener prelación, que afecten la moral o perjudiquen a terceros.

La mediación es un proceso **sin dramatizaciones** y con una amplia y directa **participación** de los vecinos.

Una ventaja fundamental es que se trata de un método **no intromisivo**, en especial en asuntos confidenciales o en temas donde el Estado puede inmiscuirse (impositivos, laborales, previsionales, etcétera)

El respeto por la **privacidad** de los involucrados es importante para algunos asuntos de familia o de secreto comercial.

2. Pacto de Mediación voluntaria

Para que la mediación se aplique la mejor forma de que luego se pueda usar es que el mismo debería ser previsto en el Reglamento de Copropiedad, o documento similar, o dispuesto por Asamblea, del vecindario o copropiedad en el que puede aparecer el eventual conflicto entre los vecinos. Para ello la mejor forma es incorporar una **cláusula compromisoria**, que se hace al momento distendido de la convivencia pacífica, dado que cuando sobreviene el conflicto la sensibilidad de los vecinos estará alterada y a la defensiva.

Es sumamente conveniente que esa cláusula compromisoria se indique en el Acta de Asamblea, etcétera, dado que una vez que haya surgido la desavenencia, será más difícil poder acordar la forma en que puede ser resuelta, dado que en momento en que el conflicto se presente, las susceptibilidades estarán mucho más exacerbadas y sensibilizadas entre los disputantes, por lo que será más dificultoso poder ponerse de acuerdo.

En el recuadro indicamos una cláusula compromisoria tipo breve, que es simple de aplicar y aceptada por los participantes, dado que resulta clara y comprensible para cualquiera, en especial en las transacciones comerciales donde todo el contrato suele ser bastante abreviado.

Una cláusula compromisoria debe contener la aplicación de Mediación en caso de disputa, y si existen procesos encadenados de mediación y de arbitraje —que puede ser inapelable—.

La Defensoría de la CABA posee listas de mediadores y/o árbitros— con reglamentos “ad hoc”, y esquemas de selección pautas en el caso de que los vecinos no logren llegar a un acuerdo para nombrarlos; ya sea en la cláusula compromisoria o en el mismo acuerdo pueden establecerse algunas cuestiones de tipo vinculante, tales como:

1. Suprimir la mediación prejudicial;
1. Suprimir la instancia judicial;
2. Inapelabilidad del acuerdo;
3. Suceder a la mediación con arbitraje;
4. Plazo para cumplimiento; y
5. Previsión por incumplimiento.

3. Mediación voluntaria

La mediación voluntaria atiende una serie de ventajas sobre la mediación obligatoria prejudicial.

La posibilidad de poder seleccionar, por especialización y nivel, al Mediador es una cuestión sumamente favorable para agilizar la tramitación y para llegar a un resultado más técnicamente apropiado, y con seguridad en lapso mucho menores, dado que si es un perito en la cuestión no será menester que se esté interiorizando de las cuestiones por ya tener una cabal idea de las mismas.

Dado que muchas personas no desean correr ningún riesgo con respecto del mediador que le puede salir en el sorteo prejudicial, prefiere por razones de seguridad o requiere un nivel especial o de pericia del terciador, seguramente buscará tener las garantías que le brinda la mediación voluntaria.

Otra de las cuestiones que son importantes es la cobertura de aspectos, tales como:

- control del terciador;
- existencia de normas y pautas institucionales;
- tener un código de ética respetado institucionalmente;
- apoyo logístico;
- disponibilidad edilicia y equipamiento; y/o
- Imagen entidad.

La mediación voluntaria suele brindar una mayor garantía de calidad para los involucrados, y ello se debe fundamentalmente a:

- υ el nivel de atención y dedicación que dan los Mediadores, los equipos, los recursos aplicados, etcétera;
- υ los antecedentes de éxito del terciador o de la entidad a la que pertenece el mismo son de importancia para asegurarse que se trata de profesionales con experiencia positiva y eficientes en su desempeño;

- υ la actuación en tiempo y forma puede ser sumamente importante en algunas cuestiones que la existencia de un plazo es inexorable o cuando los planes de producción así lo requieren;
- υ los conocimientos técnicos del terciador en alguna materia que es el meollo de la disputa y donde la experiencia cuenta para dar una resolución más efectiva, eficaz y eficiente al tema en análisis;
- υ dar una cabal satisfacción de las necesidades, los intereses, los deseos y/o los objetivos de los participantes;
- υ la minimización de sacrificios de los involucrados, que solamente atiendan a la satisfacción y eliminar aquellos que brindan sobresatisfacción innecesaria; y
- υ la generación de valor genuino que permite mejorar el resultado de la mediación, ya sea en cuestiones materiales o psicológicas.

Cuando se trata de disputas sin pruebas respaldatorias es importante resolver las cuestiones sin litigios que se basan únicamente en ellas, y la mediación obligatoria siempre debería estar sucedida por un juicio.

Cuando tenemos cuestiones sumamente complejas la mediación voluntaria no tiene rivales, dado que el honorario del terciador está sobre la base de parámetros que le incentivan (dedicación, pericia, complejidad, etcétera) a una resolución efectiva, eficaz y eficiente con la dedicación y el esfuerzo que requiere el asunto, y que en la mediación obligatoria no se da por tratarse de un honorario fijo.

Por diversas razones se puede necesitar desarrollar el proceso con alguna institución o un mediador de prestigio por lo que la única forma de asegurar ello es por medio de una mediación voluntaria donde se pueda seleccionar lo que se desea.

Desde ya que una cuestión sumamente importante es la garantía de un menor costo o una mejor satisfacción (proceso, asesores, honorarios, valores en juego, importancia del plazo, generación de valor genuino, etcétera).

Cuando los vecinos llegan a un acuerdo voluntariamente el valor de lo acordado suele ser mucho más firme, por ende, se asegura el cumplimiento de lo pactado.

La celeridad de resolución (costo oportunidad) puede ser en algunas ocasiones fundamental. Otro factor que es un valor diferencial de la mediación voluntaria es la ética institucional o del terciador, que estará controlada por la organización que nuclea a los mismos. Cuando los participantes requieren de un buen nivel de intercomunicación, la habilidad de algunos profesionales en este aspecto suele ser determinante.

Uno de los temas que más importancia tiene en la selección del mediador es la necesidad de que este tenga una actitud de tipo proactivo hacia el proceso (por impulsar lo sustantivo, sin perder imparcialidad), en lugar de remitirse a ser reactivo (por impulsar o facilitar solamente el procedimiento, sin sugerir ni aconsejar nada).

La simplicidad del proceso es una característica fundamental, dado que no se soporta en ninguna burocratización para reunir a los vecinos y se tiene una gran flexibilidad para actuar.

En la mediación voluntaria no es obligatoria la presencia de letrados para cada una de los participantes y el mediador solamente requiere tener una capacitación y experiencia adecuada en materia de resolución de conflictos, sin importar la profesión de base, pero es conveniente que sea un conocedor de los temas en conflicto que le toca abordar.

En algunas cuestiones complejas o con asuntos con varias especializaciones puede recurrirse a un equipo de mediación con comediantes peritos en distintos temas, tales como son los asuntos comunitarios, barriales, con múltiples participantes.

Los conflictos han existido siempre y continuaran existiendo, pero la forma en que los encaremos y resolvamos dependerá de nosotros y de quienes nos rodean. Por fortuna en la actualidad la tecnología y la sociedad está encarando la resolución de sus disputas en una forma menos adversarial y mucho más ventajosa y económica para todos los involucrados.

Los vecinos deben procurar resolver sus cuestiones directamente entre ellos, pero en caso de no poder tener éxito en esa gestión los participantes pueden recurrir a alguien para que les facilite tal proceso en forma profesional, de la misma forma que para las cuestiones eléctricas recurren a un electricista.

La mediación debe ser desarrollada por personas adecuadamente formadas en esa disciplina y que posean un apropiado entrenamiento. Según sea el asunto en disputa será conveniente un terciador que domine el tema, no solamente por la celeridad que implica la participación de un experto, sino por la profundidad y la forma en que encararía la resolución del asunto.

Debe tenerse presente de que lo que los métodos de resolución de disputas no son para solucionar los derechos de las personas sino sus interrelaciones, sus deseos, sus intereses, etcétera por lo que el mediador debe ser un facilitador sin importar su profesión de base. La mediación apunta al futuro en lugar del pasado, sobre el que ya no se pueden tomar decisiones. Pero en los sistemas de convivencia el futuro es fundamental, ya que deben necesariamente seguir siendo vecinos.

La cifra desde donde es conveniente la utilización de la mediación voluntaria privada es sumamente baja, por lo que prácticamente será más satisfactorio su aplicación desde el punto de vista económico, pero no debemos olvidar que también existen otras ventajas muy importantes que hacen insustituible este tipo de metodología para la resolución racional de disputas. La mediación hoy es posible gracias a varios factores:

- ♦ La existencia de una tecnología sistemática y apropiada para encarar la solución de los diferendos y para negociación,
- ♦ la creación de una cultura social para encarar los conflictos con formas más modernas y ventajosas para todos,
- ♦ la conciencia de que las cuestiones deben ser arregladas entre los mismos involucrados teniendo en consideración las ópticas de todos,
- ♦ la indudable conveniencia en lo material y relacional de la aplicación de estos institutos,
- ♦ la existencia de instituciones especializadas y de muy buen nivel profesional para poder encargarse de estas cuestiones.

4. Situaciones complejas en la Mediación social comunitaria. Programa de gestión de la conflictividad social para el logro de la inclusión⁹.

4.1. Lineamientos y estrategias

Equipo Especial de Intervención Frente a la Conflictividad Social

Introducción

Por Disposición 36/17, el Defensor del Pueblo de la CABA crea el Programa de Gestión de la Conflictividad Social en el ámbito del Consejo de Mediación, Conciliación y Arbitraje dependiente de la Secretaría General conforme la Disposición. Que establece la estructura orgánica de la institución.

El presente programa recoge la experiencia y los logros obtenidos en la materia resolución de conflictos, nutriéndose asimismo de los aportes específicos que en materia de derechos humanos abarcan los distintos sectores del organismo, evaluando dichas circunstancias como precedente al diseño de sus estrategias de intervención. Se basa particularmente en las premisas constitucionales en cuanto a la misión de la Defensoría del Pueblo como operadora directa en la construcción y fortalecimiento de la cultura de paz con el fin de prevenir e intermediar en los conflictos abriendo el camino a procesos de diálogo que contribuyan a su solución como la vía privilegiada para prevenir y solucionar diferencias,

⁹ Cattaneo, Nora Nelly y Vecchiarelli, María de los Ángeles; "Mediación de la Inclusión Social", Editorial Master, Buenos Aires, Argentina, 2.019, Anexo 1, página 181.

controversias y conflictos, velando por el cumplimiento de la libre expresión pública de las demandas sociales como elemento esencial en el desarrollo de las sociedades democráticas. Asimismo y en ese sentido recoge las consideraciones de La UNESCO por las que se reconoce en la institución Defensoría del Pueblo ser los principales agentes multiplicadores de la cultura de paz, permitiendo por su medio superar los actuales estados de inseguridad y violencia que obstaculizan la consolidación de la paz duradera y valoriza su papel, especialmente en América Latina, en beneficio del respeto y desarrollo de la democracia, de la formación ciudadana y de la participación organizada de las poblaciones marginadas, excluidas.

La Declaración sobre Derechos Humanos y Cultura de Paz, suscrita por los Defensores del Pueblo de Argentina, Costa Rica, El Salvador, España, Guatemala, México y Puerto Rico conjuntamente con la UNESCO el 30 de julio de 1996, en Antigua, Guatemala plasma acciones, reflexiones y objetivos que así lo definen y en particular expresa ...”que la construcción de una cultura de paz requiere una acción continua y positiva de los Estados y de los pueblos, dirigida a la prevención de conflictos, la eliminación de amenazas varias a la paz, el respeto por el principio de la renuncia al uso de la fuerza, la solución de conflictos, la tolerancia, el desarme y el desarrollo económico duradero... La Cultura de Paz y los Derechos Humanos sólo serán posibles en el marco de la aplicación de los principios democráticos de justicia, equidad, libertad y solidaridad

Definición

La EEIFCS está concebida como una unidad transversal y especializada para el cumplimiento de sus misiones específicas dentro del territorio local y cuenta primordialmente con los siguientes Objetivos:

- A. **Consolidar** el rol de la Defensoría en su carácter de mediador en la conflictividad social
- B. **Generar** una metodología de intervención ante el conflicto que garantice el respeto a los derechos fundamentales.
- C. **Crear** un equipo apropiado para el desarrollo del proceso de mediación y /o negociación, entrenado en la materia de resolución de conflictos o bien que cuente con aptitudes y capacidades para la intermediación en situaciones de conflictividad social
- D. **Establecer** los lineamientos y estrategias para la gestión de conflictos sociales
- E. **Definir** líneas de acción, estrategias, procedimientos y niveles de coordinación institucional.

Cometidos

La EEIFCS tendrá a su cargo el cumplimiento de las misiones siguientes:

- A. **Mecanismos de detección temprana de situaciones conflictivas** Consiste en la intervención anticipada al surgimiento del conflicto arbitrando los medios a través de acciones dirigidas a evitar potenciales circunstancias que pudieran originarlo.
- B. **Gestión preventiva** Consiste en la intervención anticipada al escalamiento del conflicto o crisis mediante la identificación de la problemática y la administración del curso dinámico de la conflictiva.
- C. **Selección de la modalidad de intervención** Se corresponde con el debido análisis del conflicto en todos sus aspectos, considerando particularmente su tipología, actores involucrados, alianzas estratégicas, participación de terceros y del marco social.
- D. **Equipos** Conformación grupos y selección de roles conforme el cuadro de análisis, con estricta articulación en el desempeño de cada una de las funciones operativas.
- E. **Procesos** Depende de las condiciones estructurales, de la intensidad y de los factores que originan el conflicto. Se prevé la implementación de acciones diversas según valoración previa, pudiendo aplicar técnicas de taller, facilitación de información, acercamiento al diálogo, concertación y negociación entre otros.
- F. **Pronostico de resultado** Surge del análisis del cuadro general de situación, determinando fases, continuidad, retiro y prospectiva.
- G. **Monitoreo-seguimiento de acuerdos:** Es la acción del Estado orientada al seguimiento y monitoreo de los mecanismos de solución arribados, a fin de actuar de manera anticipada frente a posible resurgimiento del conflicto social. Implica el desarrollo sistemático ordenado y sistematizado de una base de datos sobre la evolución de los conflictos sociales, mapeos de conflictividad, análisis estadísticos y del monitores y seguimiento de las acciones para resolverlos. También aquellos en los cuales no aparecieron nuevas acciones por parte de los actores involucrados. En esta etapa, también se identifica El proceso de gestión de conflicto social concluye con la resolución del mismo y comprende la etapa en la que culminan las acciones de gestión debido a que los actores han cumplido con los compromisos asumidos, o que un conflicto social ha permanecido sin manifestarse por un periodo de tiempo, o que las partes o el estado hayan decidido dar por concluido el mismo.

H. ***Difusión preventiva:*** Adecuada gestión tanto de la información como de la comunicación capitalizable en términos de prevención, abordaje, mecanismos de solución y adecuación en su caso de políticas públicas específicas en la materia objeto de cada demanda.

Organización

La EEIFCS se conforma con los siguientes actores

Dirección

Coordinación.

Equipo de Intervención.

Equipo de Apoyo Técnico integrado por negociadores y mediadores especializados

Operadores de prevención

Uniformidad

La peculiaridad de sus misiones hace que tengan asignado una identificación propia que permita individualizar a cada uno de sus miembros en el lugar de intervención, pudiendo también contar con chalecos y/o vestimenta particular.

Selección

Para la selección de sus miembros se requiere efectuar un relevamiento de entre los agentes del organismo entrenado en materia de resolución de conflictos o cuente con aptitudes y capacidades para la intermediación en situaciones de conflictividad social.

Dicha selección será realizada a partir de la propuesta de los responsables de los sectores del organismo conforme a los perfiles requeridos y evaluadas por el personal jerárquico (Secretaría General, Consejo de Mediación, conciliación y Arbitraje, Subsecretaría de Derechos Humanos y Seguridad) a cargo mediante entrevistas y aplicación de técnicas y destreza en la materia, aprobada definitivamente por el Defensor del Pueblo.

Formación y entrenamiento

Aquellos que resultarán seleccionados comenzarán con una capacitación específica en resolución de conflictos que se complementará con el estudio de materiales básicos relativos al estudio de la conflictividad social.

Contarán también con un programa de aprendizaje y perfeccionamiento en técnicas de grupo, abordaje interdisciplinario y comunicación. La metodología aplicable resultará en la modalidad taller y se trabajará con técnicas de “Roll Playing”. La formación será periódica y actualizada según la casuística en curso y también la probable, incorporando materias según el devenir de los diversos acontecimientos, conflictos situaciones de crisis.

Desarrollo y etapas de conformación

A.- Primera Etapa: Conformación de equipo interdisciplinario- Roles Especializados

- Selección de los actores que integran el equipo (modalidad entrevista)
- Capacitación específica
- Integración del equipo entre los sectores de la institución
- Instalación, Registro y Difusión del Programa

B.- Segunda Etapa: Metodología en el desarrollo

- Prevención: resguardo y prospectiva
- Administración: gestión y resolución de situaciones críticas
- Recuperación: grupos demandantes (personas, grupos afectados, víctimas de violencia)

C.- Tercera Etapa: Investigación y difusión constructiva

- Análisis, Seguimiento y evolución de la situación
- Cuadro de resultados: Prospectiva –escenario de la conflictividad– dinámica de los conflictos relevantes. Acceso Unidad

Intervenciones

En base a la experiencia acumulada se prioriza el diseño y aplicación de estrategias que se adelanten al conflicto, y eviten el surgimiento o agravamiento de aquellos que actualmente se radicalizan. Todas estas estrategias tienen como eje transversal el diálogo, el cual es la piedra angular de la política institucional en la materia. Esto supone buscar soluciones globales que no sólo eviten el desarrollo del conflicto, sino que reduzcan incluso la posibilidad de su desencadenamiento.

Ejemplos de su actividad inicial

Cabe destacar, por el impacto social

Pudiendo resumirse los más destacados de la siguiente manera:

Otros medios disponibles

Movilidad

Tecnología-Equipamiento visual y comunicacional

Circuito y flujo de intervención

- A. detección de la situación
- B. evaluación preliminar
- C. solicitud de intervención
- D. diseño estratégico- abordaje
- E. determinación de los grupos de gestión

F. monitoreo y evaluación

G. gestión de la información y comunicación

5. Conclusión

Debemos atender las especializaciones en la mediación Comunitaria como la Mediación Social de Inclusión cuya finalidad es la reparación de las conflictivas que atenten contra los derechos humanos y busquen la promoción de paz, fomentando acuerdos de inclusión en detrimento de situaciones de vulnerabilidad e inequidad en la realidad social.

Conflictividad Social

El Conflicto Social es un Proceso complejo en el cual Sectores de la Sociedad, el Estado y o las Organizaciones o Grupos perciben que sus Posiciones Intereses Objetivos-Valores Creencias o Necesidades son contradictorias creándose así una situación que podría derivar en Violencia.

Una forma de Conflicto generalizado entre Grupos Sociales Relevantes que constituyen una Sociedad

Conflictividad Social

Su abordaje:

Búsqueda de un Ámbito Institucional de Equidad para la Expresión ordenada de los Representantes de cada Sector planteando sus Hipótesis, sus NIDOS (necesidades, intereses, deseos y/u objetivos) que se trabajarán a través de Metodologías adecuadas para conducir a soluciones que permitan la Satisfacción de los mismos.

Hay que homogeneizar los variados NIDOS. Resguardar la Confidencialidad que ellos plantean y el Mediador Especializado comprenda. En un marco de Respeto para avanzar hacia otro Valor plural indispensable como es la Unión Social.

Pactos, Convenciones, Tratados, Declaraciones integrados a nuestra legislación

Nuestra normativa posee la aceptación e inclusión de diversos pactos universales, interamericanos y regionales que hacen a la inclusión social de los ciudadanos.

Algunos de ellos están específicamente incluidos en nuestra Constitución Nacional ¹⁰, que establece en Su Capítulo Cuarto “Atribuciones del Congreso”:

Artículo 75.- Corresponde al Congreso:

22. Aprobar o desechar tratados concluidos con las demás naciones y con las organizaciones internacionales y los concordatos con la Santa Sede. Los tratados y concordatos tienen jerarquía superior a las leyes.

La Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre;

¹⁰ De la República Argentina, reforma de 1.994.

La Declaración Universal de Derechos Humanos;

La Convención Americana sobre Derechos Humanos; el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales;

El Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos y su Protocolo Facultativo;

La Convención sobre la Prevención y la Sanción del Delito de Genocidio;

La Convención Internacional sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación Racial;

La Convención sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer;

La Convención contra la Tortura y otros Tratos o Penas Cruelles, Inhumanos o Degradantes;

La Convención sobre los Derechos del Niño;

En las condiciones de su vigencia, tienen jerarquía constitucional, no derogan artículo alguno de la primera parte de esta Constitución y deben entenderse complementarios de los derechos y garantías por ella reconocidos.

Los demás tratados y convenciones sobre derechos humanos, luego de ser aprobados por el Congreso, requerirán del voto de las dos terceras partes de la totalidad de los miembros de cada Cámara para gozar de la jerarquía constitucional.

Estos elementos integrados a la Constitución Nacional están dentro del sitio Web: www.infojus.gob.ar en la parte dedicada a la Constitución Nacional.

Además de estos elementos existen otros internacionales de fechas posteriores a la promulgación de la Constitución Nacional, que han sido incorporados a nuestro plexo legislativo tal como lo establece el párrafo final del inciso 22) citado más arriba. Entre ellos tenemos:

- Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores, que fuera aceptada en 2.017, por Ley número 27.360.
- Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad, aceptada por Ley número 26.378, promulgada en mayo de 2.008.

Síntesis

Debemos bregar por el desarrollo y la Cultura de la Paz Positiva a través de la ética de los procesos del diálogo como la mediación y la conciliación. Consolidando y observando las normativas y pactos internacionales de respeto a los Derechos Humanos.

Bibliografía

- Constitución Nacional
- Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires
- Creación del Área de Mediación Comunitaria (Disposición DP Número 61/03).
- Creación del Área de Acceso a la Justicia y MARC (Disposición DP Número 214/07)
- Reglamento Interno de la Defensoría del Pueblo de la CABA (Disposición DP Número 224/08)
- Política de Seguridad de la Información de la Defensoría del Pueblo (Disposición DP Número 220/07).
- Reglamento del Centro de Mediación Comunitaria (Disposición DP Número 61/04).
- Reglamento para el Servicio de Arbitraje y Registro de Árbitros (Disposición DP Número 44/06).
- Reglamento del Servicio de Mediación y Conciliación con el GCBA (Disposición DP Número 180/08).
- Convenio Marco de Prestación de Servicios de Mediación y Conciliación (Disposición DP Número 216/08).
- Normas ISO 9001:2.008, ISO 9000:2.005 e ISO 1.9011:2.002.
 - Programa Observatorio Profesional para la prevención y abordaje en la Conflictividad compleja
- Corbo Zabatel, Eduardo La mediación es un modo de gestión de la vida social y no solo un procedimiento de resolución de conflictos.
- David, Pedro R. (1.980) Sociología Jurídica. Perspectivas fundamentales. Conflictos y dilemas de la sociedad, persona y derecho en la época actual. Astrea. Buenos Aires. Argentina.
- Entelman Remo F. (2.002) Teoría del Conflicto. Gedisa, Barcelona. España.
- Ferrario, María Elena y Vecchiarelli, María De Los Ángeles (2.001) “Consejero en la Red Comunitaria para la Administración de Conflictos”. IANCA - Instituto Argentino de Negociación, Conciliación y Arbitraje. Master Ediciones.
- Fisas Vincec. “Cultura de Paz, Resolución de conflictos y derechos humanos”. Revista Futuros N° 7. 2.004 Volumen II. www.revistafuturos.info
- Gordillo, Agustín-Flax, Gregorio Y Otros. (2.007) “Derechos Humanos. Fundación Derechos Humanos.” 6° Editorial Argentina.

- Highton, Elena Y Álvarez, Gladys (1.998) Mediación para Resolver Conflictos. Ad-Hoc. Buenos Aires. Argentina.
- Martín, Miguel Ángel Manual de Mediación, Conciliación y Arbitraje. Colección Negociación y Terciación. Master Ediciones. Buenos Aires. Argentina.
- Mayer, Bernard S. (2.008) Más allá de la Neutralidad. Cómo superar la crisis de la resolución de conflictos. Gedisa. Barcelona. España.
- Muñoz Hernán, Yolanda “Tejiendo redes: Mediación comunitaria una forma de construir sociedad.” www.gernikagogoratz.org/articulo2yolitejiendoredes.html
- Nato, Alejandro Marcelo. Rodriguez Querejazu, Marí Gabriela y Carbajal, Lilian María. (2.006) “Mediación Comunitaria. Conflictos en el escenario social urbano”. Editorial Universidad 1ª Editorial Buenos Aires.
- Pesqueira Leal, Jorge. Ortiz Alub, Amalia (2.010) “Mediación Asociativa y Cambio Social. El arte de lo posible.” Universidad de Sonora. Área de Publicaciones
- Rincón, I (2.001). Palabras de instalación de las "XXVI Jornadas José María Domínguez Escovar. En "Los Medios Alternativos de Resolución de Conflictos". (pp.13-17) Gráficas Monserrat, (2.001). 2da Edición.
- Redorta Lorente, Joseph Revista Mediadores en Editorial La Revista. Año 2, N° 5. Marzo 2.004. Artículo Poder y Palabra.
- Romani, Ana María y Saavedra, Víctor. (2.009).” Mediación Por qué y Para qué. Causas y Efectos”. Zeta. Editores.

Breve referencia de la autora

Socióloga (Especializada en sociología jurídica y psicología social) UBA. • Terapeuta Familiar. • Mediadora. • Árbitro. • Oficial Probation. • Negociadora. • Profesora en Sociología (UBA). • Especialista en Autorresguardo Seguridad Personal sin Violencia. • Mediadora de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires y del equipo de la Conflictiva Social. • Secretaria: IANCA - Instituto Argentino de Negociación, Conciliación y Arbitraje. • Presidenta de CONSAL – Consumidores Alerta. • Creadora del Instituto en Desarrollo y Cultura de la Paz IANCA. • Directora Curso Postgrado Administración y Gestión de Conflictos IANCA. • Investigadora en Ministerio de Justicia y Derechos Humanos: • Profesora Titular de Universidad Buenos Aires, CAECE, UCES, de Belgrano, San Martín, Universidad Católica de Salta, Fundación Arcángel San Miguel y otras. • 85 libros y múltiples artículos. • Conferencista.

LA HISTORIA DE LA RECONCILIACIÓN Y LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN MEDIO ORIENTE Y SU IMPLEMENTACIÓN EN EL MUNDO ÁRABE

LAMA ANIS AUDI



La historia de la reconciliación y la resolución de conflictos en Medio Oriente y su implementación en el mundo Árabe

Lama Anis Audi

Básicamente, la mediación se deriva de los conceptos prevalecientes en la religión islámica y no de la invención de la globalización que prevalece en este momento y es la guía de los profetas y los justos en la reforma entre las personas. Dios Todopoderoso dice en Surat "Al-Nisaa", versículo (Ciento catorce)114 libro del Sagrado Corán.

Con su significado de que el bien del hombre está en su búsqueda del bien, ordenó caridad o favor o reforma entre las personas, y el que lo hace con el objetivo de satisfacer a su Señor y en la segunda vida es una gran compensación. La reforma entre las personas o la mediación son dos palabras que tienen un significado idéntico, pero la reforma es un término religioso y la mediación es un término administrativo legal.

Definición de reforma en los libros de la Sharia: es el esfuerzo de mediar entre los oponentes para cancelar la disputa; Por mutuo consentimiento, y por el bien de la paz, para evitar la ocurrencia de odio, disputas y el legado de rencores. Mediación por su definición administrativa: es un método de soluciones alternativas a la resolución de conflictos por una persona neutral destinada a ayudar a las partes en conflicto a reunirse y dialogar y acercar las opiniones y evaluarlas para tratar de llegar a un compromiso aceptable para las dos partes Este gran trabajo fue la función de los profetas, eruditos y justos. Este trabajo era generalmente para los jeques y los grandes hombres². Este trabajo, que era un objetivo benevolente entre las personas, este trabajo que corta el conflicto, termina la enemistad y el odio, y trae afecto y armonía entre los corazones.

El Mensajero, que Dios los bendiga y le conceda paz; Advirtió que Satanás no dejará esta oportunidad a él y a sus ayudantes, pueblo de corrupción, maldad, chismes y el alma mala que sigue a Satanás y los malos deseos del alma ² En el acoso entre ellos y alimentando el fuego de la enemistad y el odio hasta que esta chispa se convierta en una gran lucha; y un mal dominante que tiene graves consecuencias; Habrá una idea errónea al final; Comete pecado; La gente está

separada; Alejamiento y alejamiento; Y derramar sangre; Y se violan las santidades. 4

Los amigos de ayer se convierten en enemigos de hoy y la situación cambia; En lugar de amor y serenidad, la enemistad y el odio se resuelven, y después de la cercanía y la conexión, el alejamiento y el abandono serán, y los amigos de ayer se convertirán en enemigos de hoy y del futuro, y la relación entre ellos se corromperá.

La importancia de la reforma y las relaciones: Y donde el Islam está interesado en la unidad de los musulmanes; ordenar y confirmar con todo lo que esté familiarizado con los corazones; Y prohibió todas las causas de enemistad y odio; Ordenó la reforma entre los litigantes, E instar a esto;

Y tu lugar se vuelve mejor que mejor que el grado de ayuno, caridad y oración. El Todopoderoso dijo en libro del Sagrado Corán Surat Al-Hujurat Versículo 10: “Los creyentes son hermanos” (quiero decir aquí; que creen en la existencia de Dios y creen en un libro sagrado de cualquier religión) Los creyentes son hermanos, Reforma y reconcilia a tus hermanos; Y teme a Dios; Que tengas piedad. Fue a partir de la guía del Profeta, que las oraciones y la paz de Dios sean con él, para buscar la reforma entre el pueblo, y él ofreció la paz a los oponentes, y él mismo comenzó la reconciliación cuando el pueblo de Quba luchó, y delegó a sus compañeros y dijo: (Ve con nosotros, Vamos a resolver la disputa entre ellos) Del mismo modo, los predecesores, que Dios tenga misericordia de ellos, estaban interesados en este bien, buscando Al-Awza'i, que Dios tenga misericordia de él, dice: (No hay paso que Dios ama más que las reconciliaciones entre los oponentes) Y el Mensajero, que Dios lo bendiga y le conceda paz, dijo: ¿Te digo mejor que el grado de ayuno, oración y caridad? Dijeron que sí, dijo: Arreglar el conflicto entre personas, porque el desacuerdo de la gente es la destrucción. Los jeques y los jefes de los clanes también se jactaban de este trabajo; También fueron los grandes hombres, los jeques y los dueños del prestigio, de cada tribu Se preparan para la paz y lo consideran un honor, Levantar el litigio al poder judicial a menudo aumenta la infección y el alejamiento, especialmente entre familiares o vecinos.

Y Omar bin al-Khattab, que Dios esté complacido con él, recomendó a los que lo siguieron y dijeron: (Devolver a los oponentes hasta que se reconcilien, porque el camino del juicio se lleva a cabo entre los titulares del de la hostilidad y el odio) Y el Mensajero de Dios, que Dios lo bendiga y le conceda paz, dijo: (La mejor caridad es reformar las disputas de las personas) y El Hijo de Adán no hizo nada mejor que la oración, la reconciliación de las disputas y un Buenos modales El objetivo de la reforma o la mediación es buscar la satisfacción de Dios Todopoderoso;

El Todopoderoso dijo: (y cooperar en justicia y piedad, y no cooperar en pecado y agresión ...) [al-Ma'dah: 2 dos] Del libro del Sagrado Corán Asegure la cohesión de la sociedad, la misericordia, la tolerancia y la capacidad de documentar y conectar los lazos de afecto, y de establecer puentes de amor entre muchos hogares el cisma era inherente a él E infiltra sus profundidades Las cualidades del mediador: ser amable con las personas y asegurarse de usar el buen método, la sabiduría y la comprensión; Y mantente alejado de las frases hirientes incluso con desobedidores; Es decir, hacer el deber de reformar sin daño y debe estar familiarizado con la religión, saber lo que está permitido y lo prohibido, y conocer los términos y condiciones; Especialmente en el campo del conflicto y debe ser un experto en el campo del conflicto en busca de las causas del problema, que conoce las formas de abordar los problemas y desarrollar soluciones y compromisos justos propuestos, ya sea en el campo de los problemas matrimoniales, bienes inmuebles o deudas.

Que el reformador sea neutral, y esta es una de las cualidades más importantes Y el más influyente en el proceso de reforma e investigar la justicia; El Todopoderoso dijo: Reconciliación entre ellos con justicia y preservar los secretos de los litigantes

"El creyente guarda el secreto y dirige consejos Y sin creación revela el secreto; la capacidad de persuadir e influir en los demás; habilidades para tratar con personas de diferentes clases y niveles y habilidad de escuchar. Del mismo modo, la religiosidad del conflicto, y la creencia de que la diferencia en la religión y la creencia es la causa de los conflictos y las guerras entre naciones y pueblos, y en busca de una fuerza que inflame a los oprimidos, es la fórmula ideal que los políticos y las personas influyentes trabajan para explotar y emplearlos hacia sus oponentes, para lograr sus propios intereses, Para lograr sus

propios intereses y delegar los valores humanos de la religión, y hacer que los conflictos sean más sangrientos y duraderos.⁷

El rabino Abraham Cook es un claro ejemplo de tratar de establecer un conflicto religioso desde una perspectiva judía y fusionarlo en el proyecto sionista. El sionismo representa el modelo más destacado para la explotación de la religión como un "escudo moral". Para justificar sus proyectos coloniales en la región árabe, específicamente su colonización y ocupación del estado de Palestina. Y el "sionismo" logró comercializar un discurso en el que la raza se mezcla con la religión.

Y donde encontramos, por ejemplo, que el Corán elogia lo que merece elogios para los seguidores de otras religiones, en contraste con la selectividad negativa que busca la expresión más débil de la religión del otro y sus seguidores.² Ante el desarrollo continuo de las transacciones económicas y sociales y su diversidad y las complicaciones resultantes, se ha hecho necesario buscar medios alternativos para resolver disputas e idear nuevos mecanismos legales que permitan a las partes resolver sus diferencias de manera rápida, justa y efectiva, asegurando así la flexibilidad, la velocidad, el mantenimiento de la confidencialidad y la participación de las partes para encontrar soluciones apropiadas para sus disputas.⁷

Y considerando la mediación como un medio alternativo y pacífico de resolución de conflictos, era necesario trabajar en el proyecto de ley sobre mediación judicial, el gobierno preparó un proyecto de ley sobre mediación judicial en el Líbano. La legislación libanesa carece de textos que se encarguen de la cuestión de la mediación judicial que se recurre para resolver la disputa después de remitirla a la corte, y esta mediación tiene lugar en cualquier etapa del caso, y puede llevarse a cabo en todo tipo de disputas en las que está permitido reconciliar, de una manera que no entra en conflicto con los requisitos del orden público y las provisiones de la ley. El proyecto de ley también incluye las reglas de conducta profesional para el mediador, que los centros intermedios judiciales acreditados por el Ministerio de Justicia deben cumplir, y el mediador debe comprometerse a respetarlos y adherirse a ellos.

La mediación es de dos tipos, ya que la mediación consensuada se basa en el acuerdo de las partes para resolver la disputa que puede surgir entre ellas a través de la mediación, y este consenso a menudo se realiza al incluir la cláusula de

mediación en los contratos y acuerdos concluidos entre las partes. En cuanto a la mediación judicial obligatoria, el tribunal exige que deje de decidir la disputa ante él y la remita a un corredor antes del juicio o mientras el juicio se intenta para instar a las partes a resolver la disputa a través de la mediación. La mediación puede parecer fácil en términos de lo aparente, pero puede ser muy necesario para una solución que ponga fin al conflicto que requiere profundizar y sumergirse en su origen para buscar sus raíces para ayudar a las partes a encontrar una solución que las satisfaga.

El conflicto en las fronteras y el gas en el Mediterráneo oriental entre el Líbano y el llamado Estado de Israel

La opción de mediación y negociación indirecta es la única opción disponible para los partidos libanés e israelí; Donde Israel afirma tener derechos dentro de la zona económica exclusiva libanesa.

Antecedentes sobre disputa fronteriza marítima:

Este documento examina los antecedentes del conflicto entre las dos partes, su origen, sus causas, las etapas a través de las cuales los esfuerzos de mediación entre ellas, las circunstancias y los motivos para su negociación en diferentes etapas, las rondas de negociación y los mecanismos para resolver la disputa entre ellas.

Y debido a que el Líbano no reconoce la existencia de Israel y en un estado de guerra con él durante décadas, algunos de ellos lo puntúan a corto y largo plazo, estos datos complican la situación y obstaculizan la posibilidad de lograr una comprensión rápida sobre la demarcación de las fronteras de la región exclusiva entre ellos.

Esfuerzos de mediación:

Estados Unidos asumió la tarea de emprender los esfuerzos básicos de mediación en el archivo de disputas para delimitar las fronteras marítimas entre Líbano e Israel hasta (el año dos mil y durante los diez) 2012. La opción de mediación y negociación indirecta es la única opción disponible para ambas partes, ya que el rol de mediación incluye una gran cantidad de opciones que en última instancia dependen del deseo de las partes en el conflicto de determinarlo, pero es necesario considerar las reglas de equidad y justicia y una de las condiciones básicas en tal opción es que el mediador sea imparcial, porque si no, esto significa vaciar esta opción de su contenido.⁵

No hay ningún problema que no pueda estar sujeto a mediación, incluso en casos penales, y eso es en la parte personal, es decir, el derecho personal y no el público, por lo que la familia de la víctima se sienta con la familia del asesino en caso de asesinato ilícito, ayuda a inyectar sangre entre las dos partes, y el juicio se limita al derecho general a la demanda, y la mediación es muy importante en los casos de asesinato y venganza, especialmente en las sociedades tribales en las que Las personas mayores desempeñan el papel de mediación durante mucho tiempo».

El comité de mediación del Colegio de Abogados

El Comité de Mediación de la Asociación de Abogados está trabajando para generalizar la importancia de la mediación entre los abogados proporcionándoles técnicas y habilidades que les permitan comprender la mediación y aprender sobre sus técnicas y habilidades de negociación. El comité también trabaja para activar la resolución de disputas por medios pacíficos, y motiva al abogado a participar en el proceso de mediación, ya sea por ser un mediador o un asesor legal de uno de los litigantes.

Se puede decir que la aprobación de las leyes que se ocupan del principio de mediación constituye una violación positiva en el campo de la organización de formas alternativas para resolver disputas judiciales, ya que alivia la presión en los tribunales y contribuye a lograr un beneficio social al aliviar las disputas entre individuos y garantizar la estabilidad de las relaciones futuras entre las partes en conflicto, lo que refleja la seguridad social en general. Cuando los litigantes se sientan uno al lado del otro en la misma mesa, la mediación les brinda la oportunidad de escucharse y permitir que cada parte conozca las preocupaciones de la otra parte, por lo que lo imposible se convierte en posibles soluciones, teniendo en cuenta las necesidades y aspiraciones de todas las partes ... La mediación ya no es solo una teoría que puede pasarse por alto, sino más bien una necesidad básica que debe introducirse en nuestras sociedades para establecer una cultura de diálogo y paz civil y resolver disputas.

Referencia bibliográficas:

- I.-El sagrado Corán.
- II.-Libros de hadices de los apóstoles y profetas.
- 1- Dr. Amer Al Hafi book - Jordan
- 2-The Truth of Religious Conflict

- 3- Issue 29 of the series "Global Visions" "Ali Eldeen Hilal"
- 4-The future for research and advanced studies"Ahmed Attef"
- 5- Michael Rowan, from the Tandem project.
- 6- The relationship between the religious determinant and armed conflicts
- 7- L'Aumisme Religion Universelle de l'Unite des Visages de DIEU.

Breve referencia de la autora

Señora Lama Anis Audi

Fundadora de Peace (NMD), Mediador internacional, Asesor Experto; Destinataria de la Medalla de Honor para Embajadores de Paz, Juez de Resolución de Disputas. Pude publicar una forma nueva y distintiva para los concursos internacionales, de los que muchas revistas y periódicos han hablado en el mundo. Destinatario de la Medalla de Honor a los Embajadores de la Paz, Juez ADR en la corte internacional.