



PROGRAMA PARA LA COHESIÓN SOCIAL EN AMÉRICA LATINA

La Conciliación en materia civil

-Formación de formadores-

Chile, julio-agosto 2014

Consortio Liderado por



Socios Coordinadores



PROGRAMA FINANCIADO
POR LA UNIÓN EUROPEA

Participan más de 80 Socios Operativos y Entidades Colaboradoras de Europa y América Latina

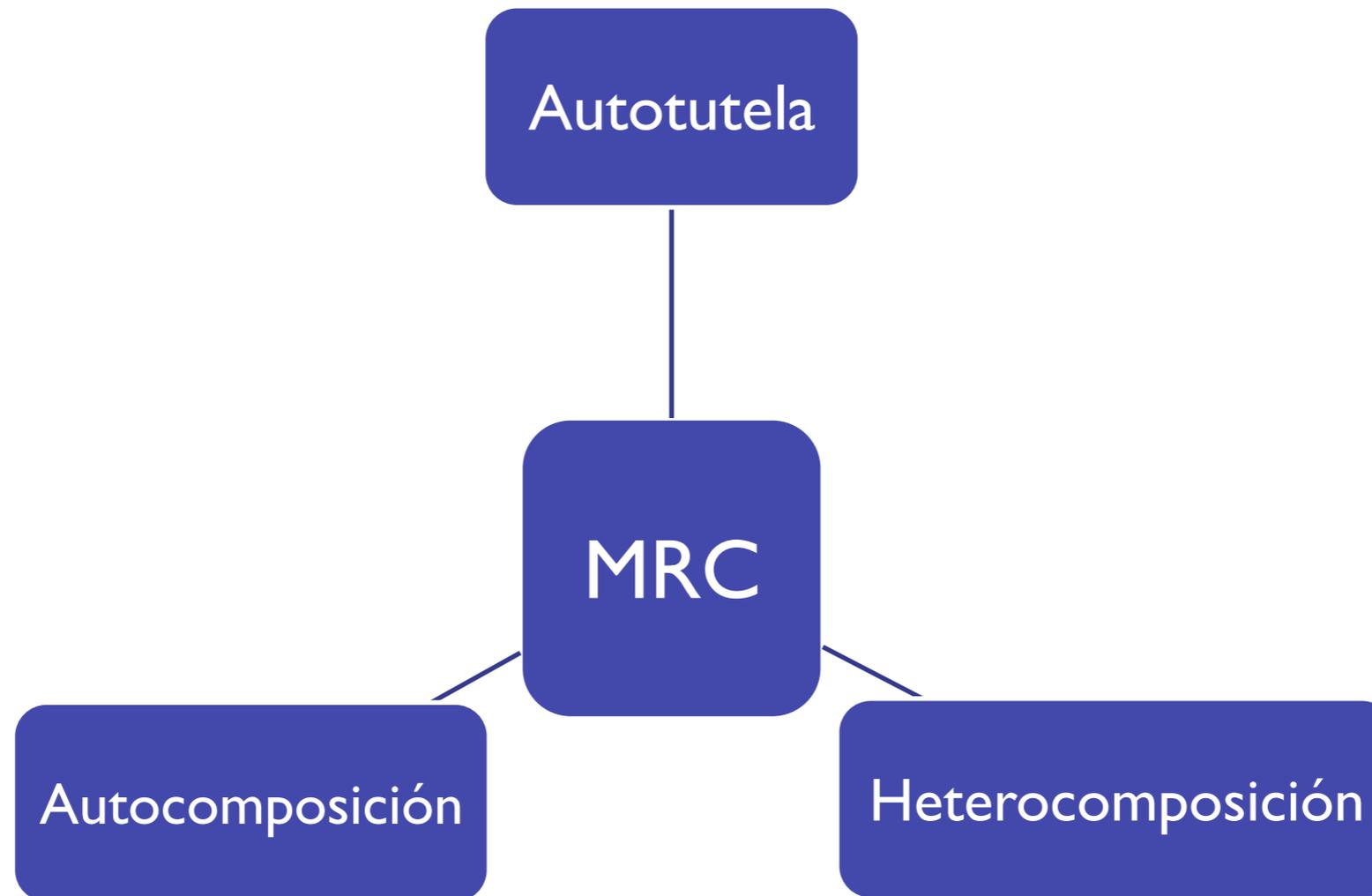
Índice

- 01 La Conciliación en el marco de los MASC
- 02 Las partes en el conflicto
- 03 Las partes ante el Conciliador
- 04 Aspectos prácticos de la labor del Conciliador

Módulo I

LA CONCILIACIÓN EN EL MARCO DE LOS MASC

I.1. Métodos de Resolución de Conflictos



Vid. V. MORENO CATENA, “La resolución jurídica de conflictos”, en SOLETO MUÑOZ, H. (dir.): *Mediación y resolución de conflictos: Técnicas y ámbitos*, 2ª ed., Tecnos, Madrid 2013, pp. 42-61.

I.I. Métodos de Resolución de Conflictos

Idea de *tribunal mutlipuertas*

(Multidoor Courthouse – Sander, 1976 / Pound Conference):

Un fórum de resolución de conflictos en el que el usuario pueda abrir la “puerta de resolución” pertinente, en función del caso concreto que le trae al tribunal multipuertas. A elegir entre los métodos de autocomposición (resolución mediante un acuerdo consensuado que se alcanza entre las partes sin o con la ayuda de un tercero *inter partes*, que no tiene poder de decisión) y de heterocomposición (sumisión de la disputa a un tercero *supra partes*, con capacidad para imponer una decisión).

Autocomposición

Heterocomposición

Sin intervención de tercero neutral	Con intervención facilitadora del tercero	Con intervención decisoria del tercero
Negociación	Conciliación	Arbitraje
	Mediación	Jurisdicción

I.2. Los MASC principales

MASC – Métodos **A**lternativos de Solución de Conflictos (o *ADR – Alternative Dispute Resolution*).

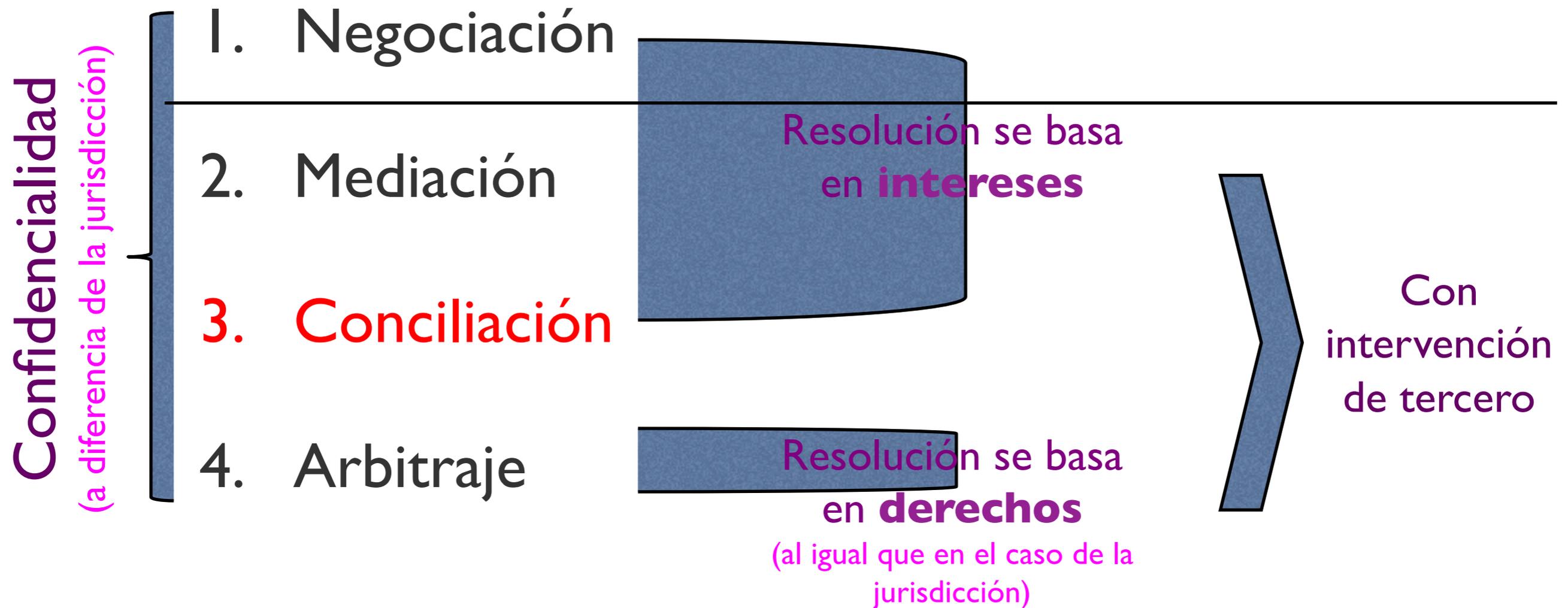
Engloban tanto métodos autocompositivos como heterocompositivos.

A: alternativos, o bien...

¿ADECUADOS?

Vid. V. MORENO CATENA, “La resolución jurídica de conflictos”, en SOLETO MUÑOZ, H. (dir.): *Mediación y resolución de conflictos: Técnicas y ámbitos*, 2ª ed., Tecnos, Madrid 2013, pp. 42-61.

I.2. Los MASC principales



I.2. Los MASC principales

1. Negociación
2. Mediación
- 3. Conciliación**
4. Arbitraje

Más poder del
tercero



Más poder de
las partes



I.2. Los MASC principales

1. Negociación
- 2. Conciliación**
3. Mediación
4. Arbitraje

Coste aumenta
(tiempo, dinero)



1.3. Conciliación: definición

“Un proceso de resolución de conflictos en el cual un tercero imparcial facilita la negociación entre partes proponiendo bases de arreglo o criterios objetivos para el logro de un acuerdo que resuelva el conflicto”

Implica **concesiones recíprocas** para llegar a un acuerdo razonable (no necesariamente percibido como justo), que termine con el litigio.

1.3. Conciliación: objetivo

“El objetivo principal de la conciliación es **resolver el conflicto** entre las partes, y ello pasa por obtener un **acuerdo que sea positivo para ambas**. Este resultado positivo supone que las partes vean como una ganancia el acuerdo, y como más deseable que continuar su reclamación ante el Tribunal.

Para alcanzar este objetivo es preciso que el acuerdo satisfaga los intereses en juego, y normalmente satisfará más intensamente los intereses de la parte que tenga más probabilidad de obtener una resolución judicial a su favor.”

1.3.1. Conciliación: elementos conceptuales básicos

1. Método autocompositivo con intervención de un tercero *inter partes*, neutral y calificado.

- Ambito material de aplicación: derechos disponibles.
- Intervención del tercero: no vinculante (deciden las partes por consenso).
- Labor del tercero: ayudar a las partes a dialogar en búsqueda de una forma de conciliar sus intereses.

1.3.1. Conciliación: elementos conceptuales básicos

2. A veces difícil delimitar concepto vs mediación (la distinción no siempre es absoluta).

Por lo general, la conciliación se considera más intervencionista.

1.3.1. Conciliación: elementos conceptuales básicos

3. La conciliación suele ser de corta duración, por lo que la intervención es menos profunda aunque más activa que en mediación.

En palabras de SOLETO y AVILES, se trata de una **búsqueda positiva de acuerdo entre las partes.**

1.3.1. Conciliación: elementos conceptuales básicos

4. La base de la conciliación es la negociación.

(Conciliación = “negociación asistida entre las partes”)

1.3.1. Conciliación: elementos conceptuales básicos

5. Para llevar a cabo una conciliación, se usarán técnicas de negociación y de mediación.

I.3.2. Conciliación vs Mediación

C

Suele configurarse como parte de un proceso judicial

Menos duración (normalmente: un acto)

A menudo será obligatoria el intento

Función se asigna a diferentes operadores (entre ellos: abogados, jueces, secretarios judiciales...)

Se requiere una formación específica básica

M

Existe como intra- o extrajudicial

Proceso más largo (es un procedimiento)

Puede ser obligatoria una sesión informativa, por lo demás siempre voluntaria

Profesión ejercida por profesionales específicos ('mediadores').

Se requiere una formación específica amplia

1.3.3. Conciliación: indicadores de uso

El más importante: *papel clave de las partes* (protagonismo: que uno mismo resuelva sus propios conflictos).

Eso conlleva *soluciones* con más probabilidad de verse *cumplidas* y por lo tanto de durar en el tiempo.

También:

- Resolución *más económica* (en términos de tiempo, dinero y desgaste emocional a largo plazo)
- *Alivio para el sistema judicial* (espacio para tramitar judicialmente los casos realmente pertinentes).

I.4. Conciliación: Mapa del terreno

I.4.1. Tipología de casos

“De forma obligatoria para asuntos civiles, previamente a la acción, en la medida en que se trata de materias disponibles por ley.”

Ejemplos: Arrendamiento, cobro de deudas, incumplimiento de contratos, indemnizaciones, reclamaciones por derechos del consumidor, compraventas, etc.

I.4. Conciliación: Mapa del terreno

I.4.2. Operadores

En Chile, se prevé que la labor de llevar a cabo la conciliación civil en el marco de las Corporaciones se asignaría a:

- Asistentes sociales
- Abogados

En el segundo caso, complicado en los consultorios que disponen de uno o dos abogados, porque al intervenir aquellos en los procesos de conciliación quedarían inhabilitados para actuar como abogados litigantes en un juicio posterior, en caso de que fracasara la conciliación.

Módulo II

LAS PARTES EN EL CONFLICTO

2.1. Actitudes ante el conflicto

Factores de influencia

- ✓ Los papeles habituales que uno adopta.
- ✓ El carácter (reacciones frecuentes).
- ✓ Los papeles habituales y el carácter del otro.

2.1. Actitudes ante el conflicto

5 formas principales de afrontar el conflicto:

Más agresivo



- Evitativo
- Complaciente
- Transigente
- Colaborador
- Competidor

Recordar:
frente a conflictos diferentes, la misma persona puede adoptar distintas actitudes. El estilo de cada uno se define por la actitud que suele adoptar mayoritariamente. Se puede mover entre estilos.

2.1. Actitudes ante el conflicto

Herramienta para diagnosticar su estilo predominante: test desarrollado por Thomas y Kilmann (1974).

Sobre los datos que se ofrecen a continuación en relación con los estilos, así como información complementaria, *vid.* H. SOLETO, “Negociación”, en SOLETO MUÑOZ, H. (dir.): *Mediación y resolución de conflictos: Técnicas y ámbitos*, 2ª ed., Tecnos, Madrid 2013, pp. 197-224.

Más información sobre el test Thomas-Kilman y la teoría en la que se basa: <http://www.kilmanndiagnostics.com/catalog/thomas-kilman-conflict-mode-instrument>.

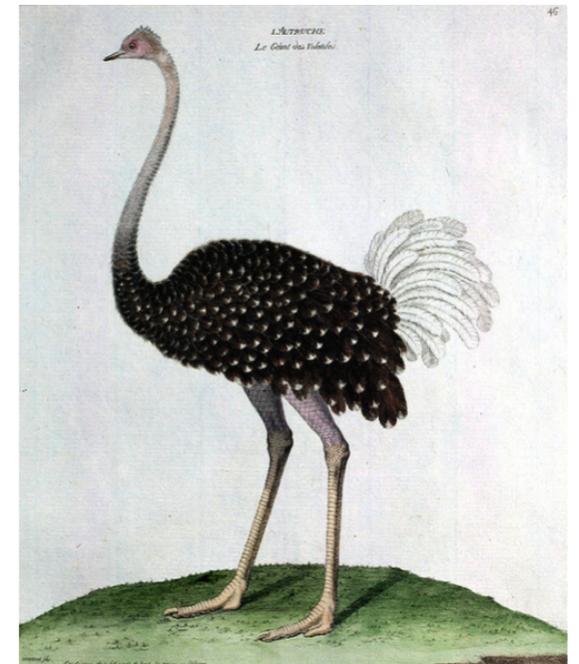
2.1.1. Evitativo

Incómodo ante la posibilidad de un conflicto.

Reacción habitual: no actuar frente al conflicto.

+ : estabilidad, tranquilidad

- : no consigue satisfacer sus intereses, no cuida la relación (se puede dañar a largo plazo).



2.1.2. Complaciente

Su actuación gira alrededor de las necesidades de los demás.

Reacción habitual: “Vale, lo que tú quieras”.



- + : tranquilidad, buena relación con los demás
- : no consigue satisfacer sus intereses, no permite colaboración ni enfrentamiento sano, malacustombra al interlocutor

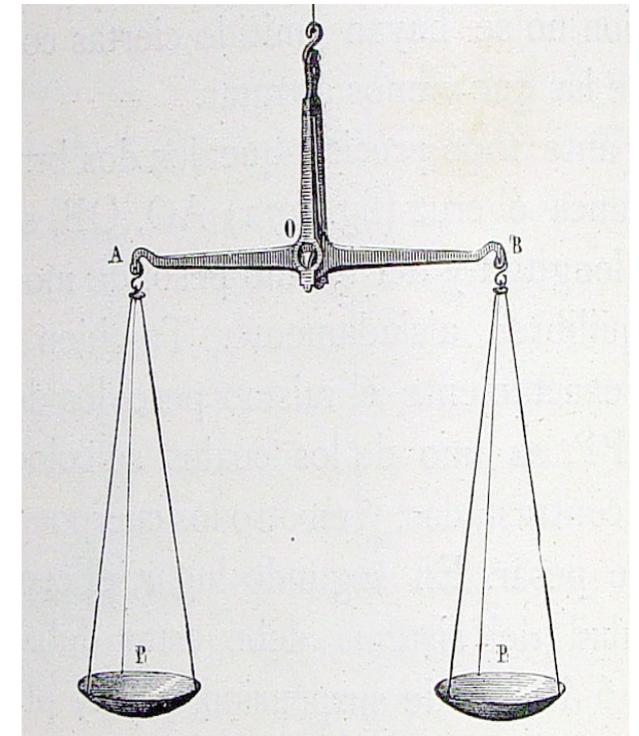
2.1.3. Transigente

Conseguir un reparto justo, un compromiso.

Reacción habitual: dividir el beneficio, en búsqueda de soluciones justas.

+ : soluciones rápidas, equilibradas; la relación continúa de forma satisfactoria; tranquilidad

- : soluciones mediocres

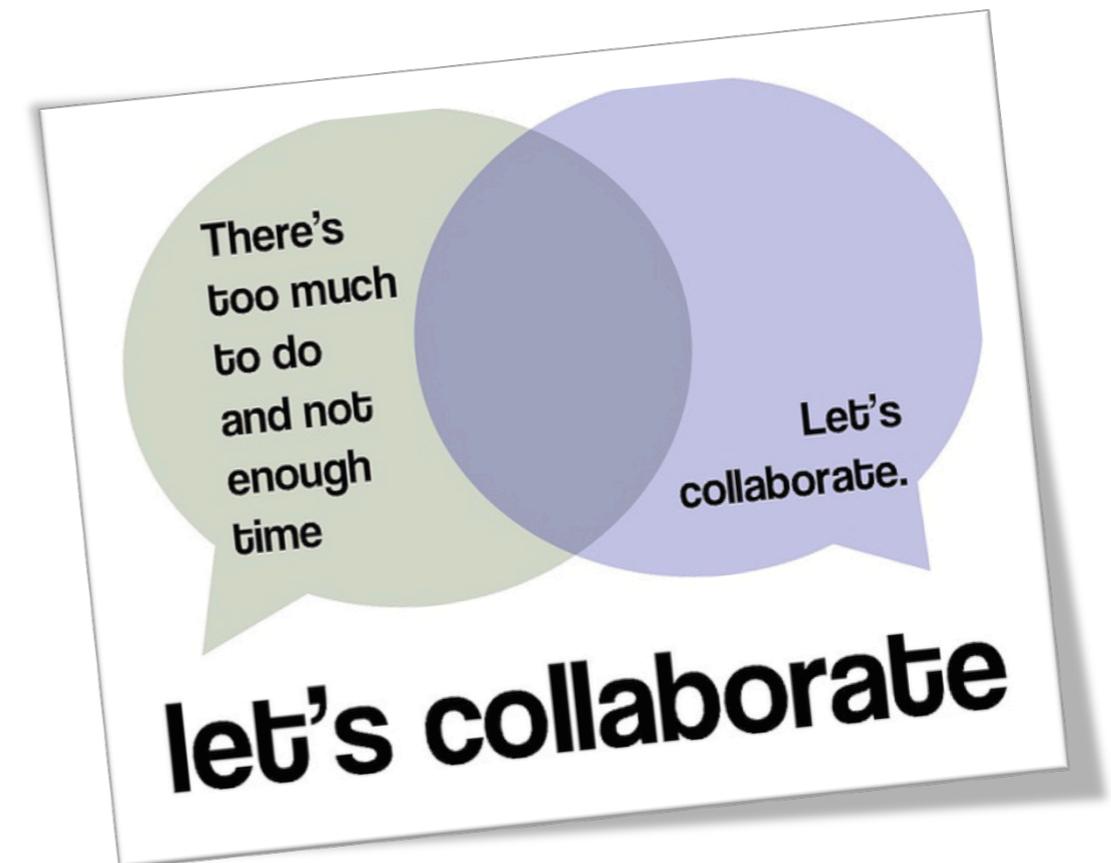


2.1.4. Colaborador

Conseguir una solución con la que todos ganen.

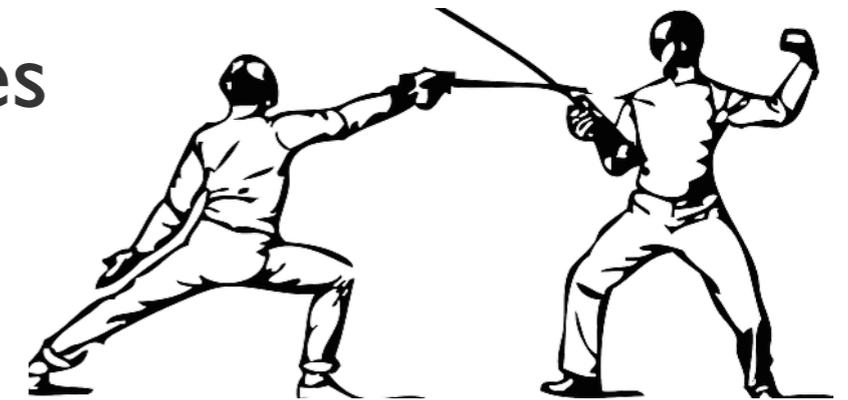
Mantiene sus intereses y objetivos, pero tiene presentes los intereses y objetivos de la otra parte.

- + : soluciones creativas que satisfacen plenamente los intereses de todos, se fortalece la relación
- : requiere mucho tiempo, frustración y agobio si no se avanza



2.1.5. Competidor

Convencido de tener razón y saber qué es lo que hay que hacer. Necesidad de controlar la situación.



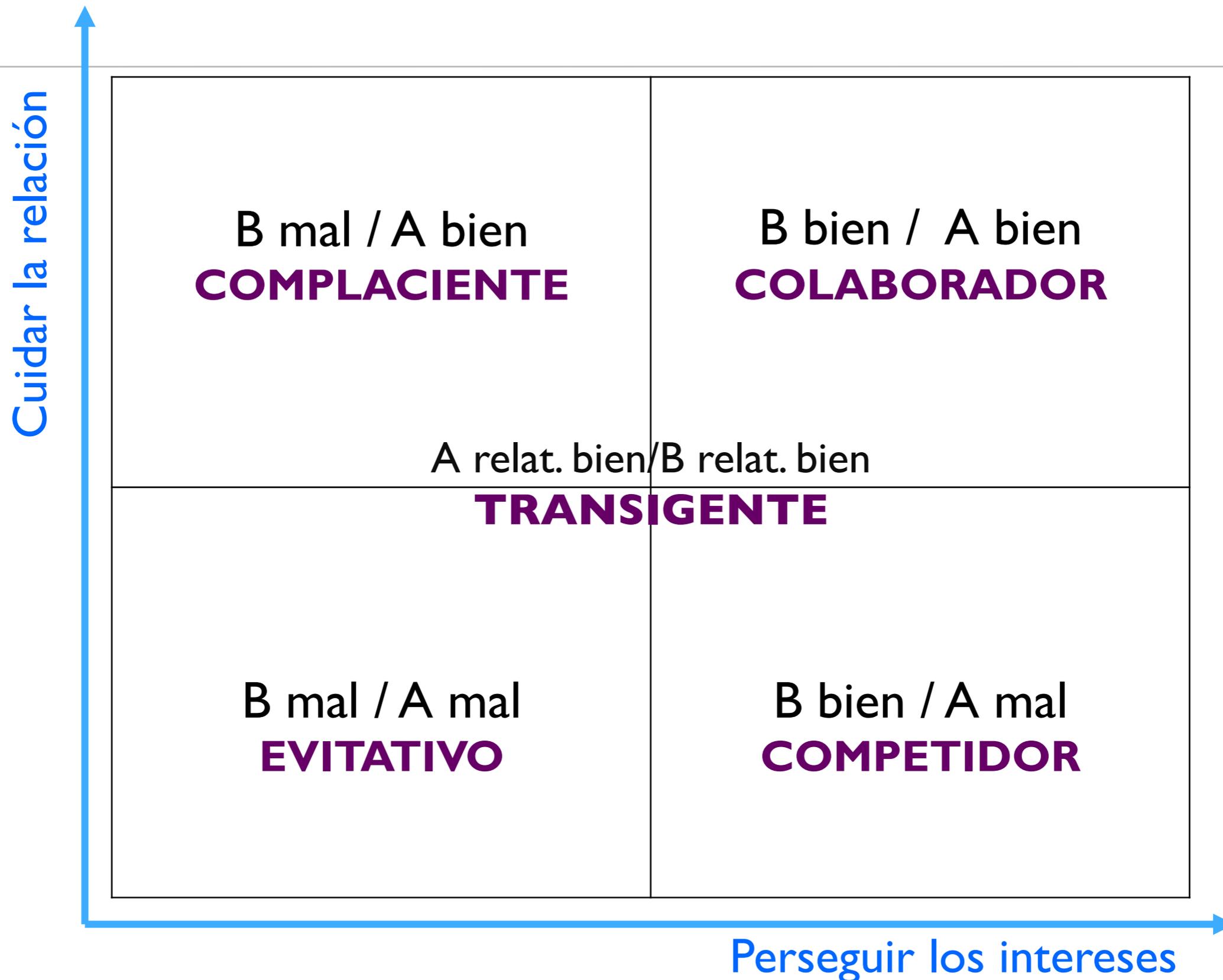
Reacción habitual: intentar imponer su posición, ganar, conseguir más que los demás.

- + : consigue lo que quiere, decisiones rápidas y definitivas, protección de personas más débiles en su equipo.
- : se daña la relación, crea dependencia en los demás, niega colaboración

2.1.6. Utilidad práctica para el Conciliador

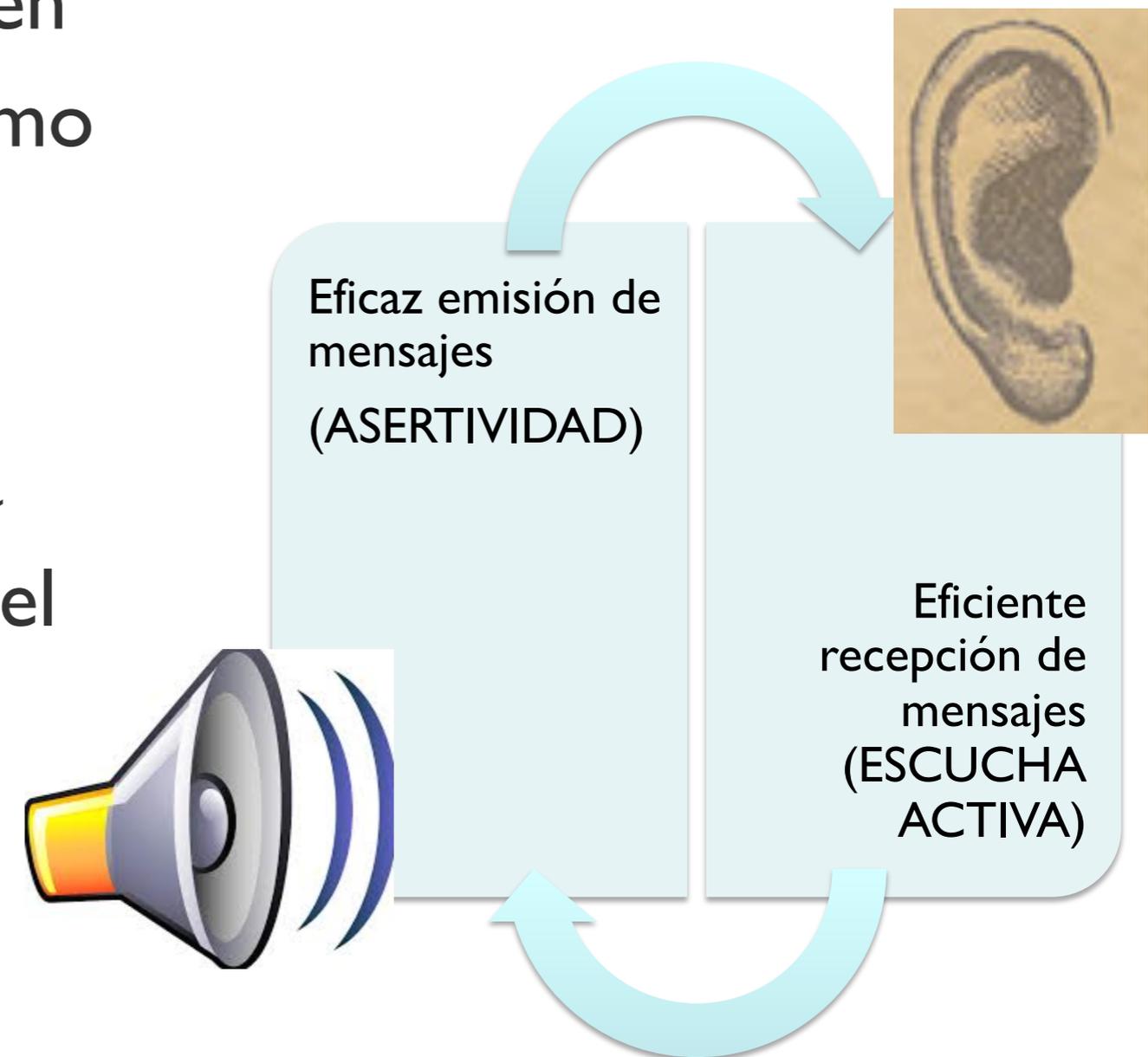
Manejar los estilos de afrontar el conflicto es importante para un conciliador, a fin de que sea capaz a:

- ✓ Comprender la actitud de las partes y redirigir el diálogo entre ellas de la forma más productiva posible (ejemplo: ante una actitud confrontadora, trabajamos la empatía y la importancia de la relación a largo plazo).
- ✓ Predecir las posibles interacciones entre las partes. Frente a un estilo A neutro, distintos estilos B darían un acuerdo en el que...:



2.2. Interacción entre las partes y el tercero neutral

El Conciliador asiste las partes en sus negociaciones utilizando como armas estrategias y técnicas de comunicación eficaz, siendo las principales la escucha activa y la asertividad. Ambas se basan en el lenguaje tanto verbal como corporal.



2.2.1. Asertividad

LA CAPACIDAD DE DECIR “NO” SIN CREAR UN CONFLICTO.

- ❑ El punto medio entre agresividad y pasividad.
- ❑ Expresar las necesidades propias empatizando con las necesidades del otro.
- ❑ Clave: la comunicación
 - Comunicación verbal: “Mensajes YO”
 - Lenguaje no verbal: contacto ocular, posición del cuerpo abierta al diálogo, discurso audible y claro, uso de gestos y expresión facial para acompañar el lenguaje verbal.

2.2.2. Escucha activa

EMPATIZAR CON EL INTERLOCUTOR, A LA VEZ QUE SE OBTIENE INFORMACION

- Escuchar vs Oír (implica actividad).
- Se trata tanto de una aptitud como de una actitud.
- Clave: la comunicación
 - Comunicación verbal: preguntas abiertas, parafraseo, pedir aclaraciones
 - Lenguaje no verbal: contacto ocular, posición del cuerpo abierta al diálogo, uso de gestos y expresión facial que demuestren que se está prestando atención.

Sobre la comunicación no verbal, *vid.* DAVIS, F., “La comunicación no verbal”, Madrid 2010, disponible online

Sobre las preguntas eficaces para una escucha activa, *vid.* URY, W., y R. FISHER, *Obtenga el Sí: el arte de negociar sin ceder*, Ed. Gestión 2011.

Escucha Activa: errores frecuentes

“Las 12 típicas”

- ✧ Se trata de reacciones habituales que manifestamos cuando escuchamos a otra persona contándonos su problema.
 - ✧ Empeoran la comunicación, al no favorecer una escucha en la que el emisor del mensaje se sienta comprendido.
 - ✧ ¡Actitudes a evitar!
1. Mandar, dirigir
 2. Amenazar
 3. Sermonear
 4. Dar lecciones
 5. Aconsejar
 6. Consolar, animar

Escucha Activa: errores frecuentes

“Las 12 típicas”

7. Aprobar

8. Desaprobar

9. Insultar

10. Interpretar

11. Interrogar

12. Ironizar

Módulo III

LAS PARTES ANTE EL CONCILIADOR

3.1. Conciliación

“una negociación asistida”

1. ¿Qué modelo de negociación?
2. ¿Qué tipo de intervención?

3.1.1. Modelos de Negociación

EL EJERCICIO DEL BRAZO

- Nos sitúa automáticamente en un escenario ganar/perder, en el que se intentará vencer al que se percibe como contrario, mediante el uso del poder físico.
- Se asume que es “lo de siempre”, por lo que no se hace una interpretación cuidadosa de las normas, la cual posiblemente hubiese llevado a la colaboración hacia un “ganar/ganar” .
- No se usa la comunicación como herramienta (se imposibilita la colaboración).



3.1.1. Modelos de Negociación

Negociación DISTRIBUTIVA

- Ganar/Perder (“suma cero”)
- Repartir la tarta
- Importa el poder (competitiva)
- Regateo

Negociación INTEGRADORA

- Ganar/Ganar
- Agrandar la tarta
- Importa la cooperación (colaborativa)
- Descubrir intereses

VIDEO: La vida de Brian

[https://www.youtube.com/watch?
v=7ZDcPXQeTYw](https://www.youtube.com/watch?v=7ZDcPXQeTYw)

¡Un regateo especial!

3.1.2. Elementos clave de la negociación integradora de utilidad en una conciliación

- INTERESES (vs posiciones)
- OPCIONES
- LEGITIMIDAD
- ALTERNATIVAS

Clave: **Comunicación.**

Con vistas a preservar una **relación** que funcione (personal o profesional).

3.1.2. Elementos clave de la negociación integradora para una parte negociadora

- ◆ Aclarar lo que necesito (por qué pido lo que pido) y averiguar qué necesita el otro – tener claros los **INTERESES**;
- ◆ Buscar posibles concesiones mutuas y soluciones que satisfagan los intereses de ambos – generar **OPCIONES**;
- ◆ Medir las varias opciones frente a criterios objetivos que permitirán quedarse con alguna, descartando otras – trabajar con criterios de **LEGITIMIDAD**;
- ◆ Tener presentes mis posibilidades fuera de la negociación e intentar averiguar las del otro – las **ALTERNATIVAS**.

Posibles vías para conseguir lo que quiero (se excluyen mutuamente):

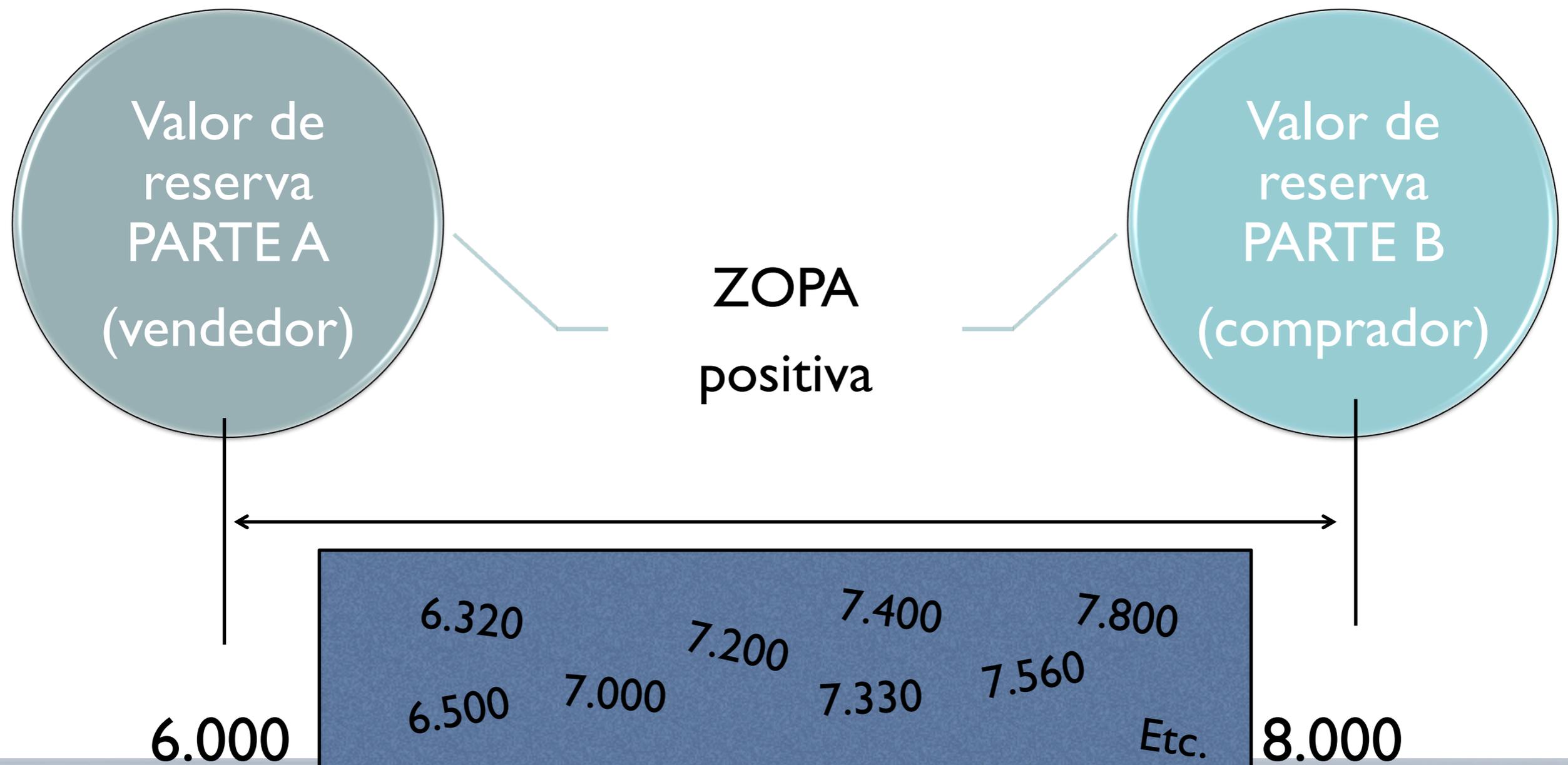
1. opciones, 2. alternativas.

Conceptos clave

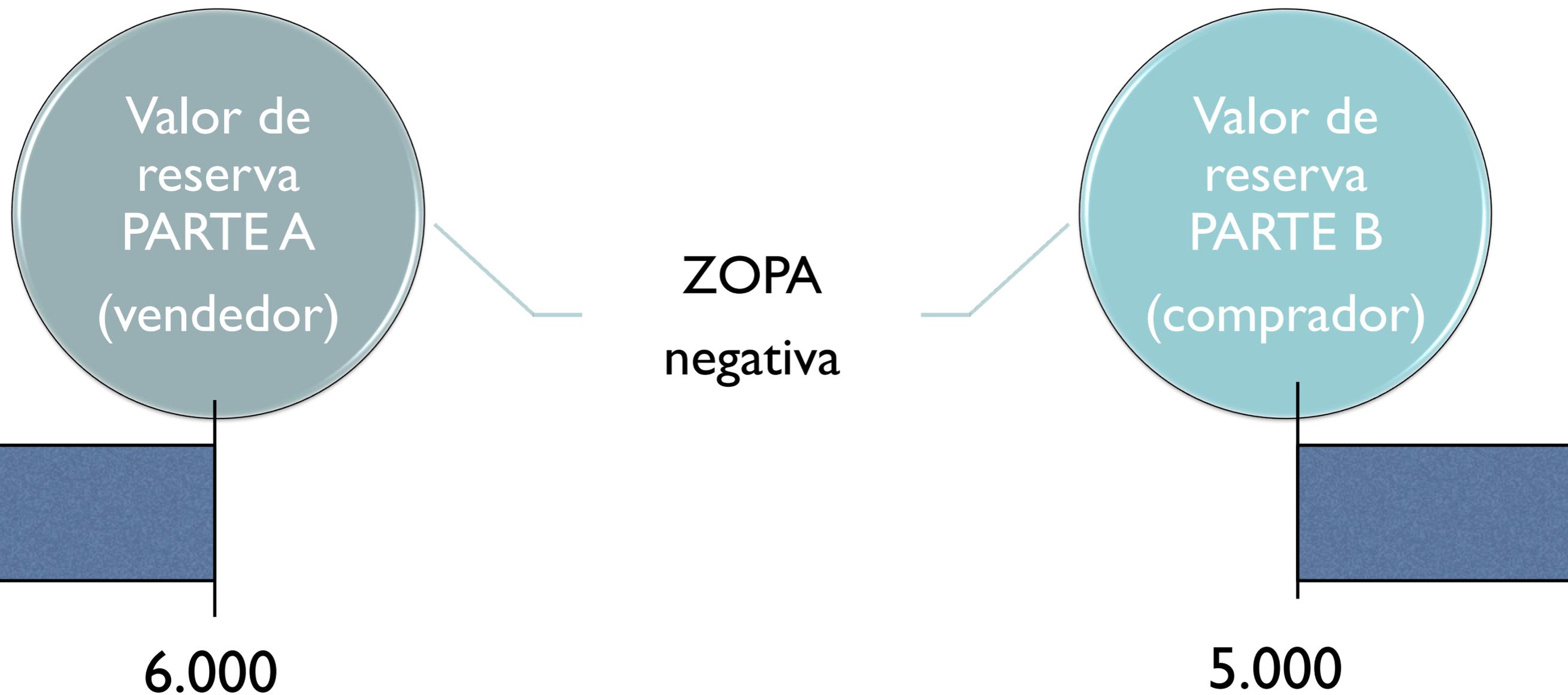
Valor de Reserva (Reservation value): Precio de abandono (El precio más bajo que aceptaría el vendedor, el precio más alto que pagaría el comprador)

ZOPA: Zona de Posible Acuerdo (Zone of Possible Agreement)

Zona de Posible Acuerdo



Zona de Posible Acuerdo



3.2. Profundizando en la negociación asistida

3.2.1. De posiciones a intereses

Intereses: “...lo que mueve a las personas a reclamar algo (esto son las posiciones). Puede tratarse de necesidades básicas, de autorrealización, emocionales...”.

POSICION	INTERES
“Mi cliente no aceptará menos de 6.000 dólares”	Mi cliente necesita el dinero (necesidad económica – interés del cliente)
	No quiero que mi cliente piense que soy débil, por eso no ofrezco menos (imagen – interés del representante ante su cliente)
	No quiero que el contrario piense que soy débil, por eso no ofrezco menos (orgullo, fama – interés del representante ante el contrario)
	Pienso que mediante juicio conseguiré al menos esto, tengo los elementos de prueba necesarios (profesionalidad)
	Estimo que es lo justo (necesidad de justicia)

POSICION	INTERES
<p>“Como no me devuelva la fianza en 10 días, abandonaré la negociación...”</p>	<p>Necesito el dinero de la fianza (necesidad económica)</p>
	<p>No quiero un acuerdo, sólo quiero presionar al contrario (ira y revanchismo)</p>
	<p>La actitud del contrario es provocadora, necesito una muestra de buena fe para seguir negociando (seguridad)</p>

VIDEO: Acción Civil

https://www.youtube.com/watch?v=u3rFR_oKBM

Negociación basada en posiciones

3.2.1. De posiciones a intereses

RECOMENDACIONES PARA EL CONCILIADOR

1. Averiguar los intereses detrás de las posiciones, para ambas partes.
2. Buscar intereses compartidos e intereses en conflicto, así como intereses de terceras personas influidas o influyentes.
3. Establecer prioridades (orden de importancia de los intereses de uno para uno mismo)
4. Buscar puntos de encuentro para construir sobre ellos una propuesta y presentarla a las partes.

Recordar el “lema Harvard”

“Separar las personas del problema”,

o

Mostrarse “*firme con los problemas, suave con las personas*”

(equivale a distinguir *interés=lo que necesito de posición=lo que le reclamo al otro*)

3.2. Profundizando en la negociación asistida

3.2.2. Desarrollando criterios de legitimidad

Legitimidad: *“El acuerdo se podrá alcanzar más fácilmente y con sentimiento de justicia para las partes si se tienen en cuenta en la negociación referencias externas y criterios objetivos que vayan más allá de la simple voluntad de las partes”.*

3.2. Profundizando en la negociación asistida

3.2.2. Desarrollando criterios de legitimidad

- Buscar criterios objetivos, externos, ajenos a la voluntad de las partes.
- Pensar en qué criterios aplicaría un Juez.
- Construir criterios de “justicia interna” válidos para las partes.
- Considerar la posible necesidad de justificar las concesiones ante terceros (subordinados, superiores o representados).

3.2. Profundizando en la negociación asistida

3.2.3. Generando opciones

Opciones: “...el abanico de posibilidades en que las partes pudieran llegar a un acuerdo para cada cuestión a negociar.”

3.2.3. Generando opciones

IMPORTANTE: Buscar acuerdos que se basan en opciones las cuales satisfagan los intereses de ambas partes.

Creatividad y flexibilidad a la hora de generar opciones (“crear valor”)!!

3.2.3. Generando opciones

Si el Conciliador detecta...		Puede proponer...
Que las partes tienen diferentes capacidades o recursos	→	Acuerdos que se basan en intercambios entre las partes
Que una de las partes necesita seguridad para aceptar una opción	→	Cláusulas que ofrezcan una garantía
Que las partes necesitan variar en el tiempo las soluciones adoptadas	→	Cláusulas que establezcan diferentes soluciones para diferentes momentos en el tiempo (cuando...)
Que cada una de las partes prevé resultados distintos de una misma situación	→	Previsión de soluciones para cada una de las futuras situaciones que se prevén (si ocurre...entonces...)

3.2. Profundizando en la negociación asistida

3.2.4. Explorando las alternativas

Alternativas: *“Las alternativas al acuerdo negociado son un elemento que se encuentra fuera de la negociación, pero que ejerce un efecto directo en ésta: cuando un negociador sabe que si la negociación va mal con una persona concreta tiene todavía otra posibilidad de obtener lo que desea o algo similar con otra persona, se encuentra reforzado en la negociación actual”.*

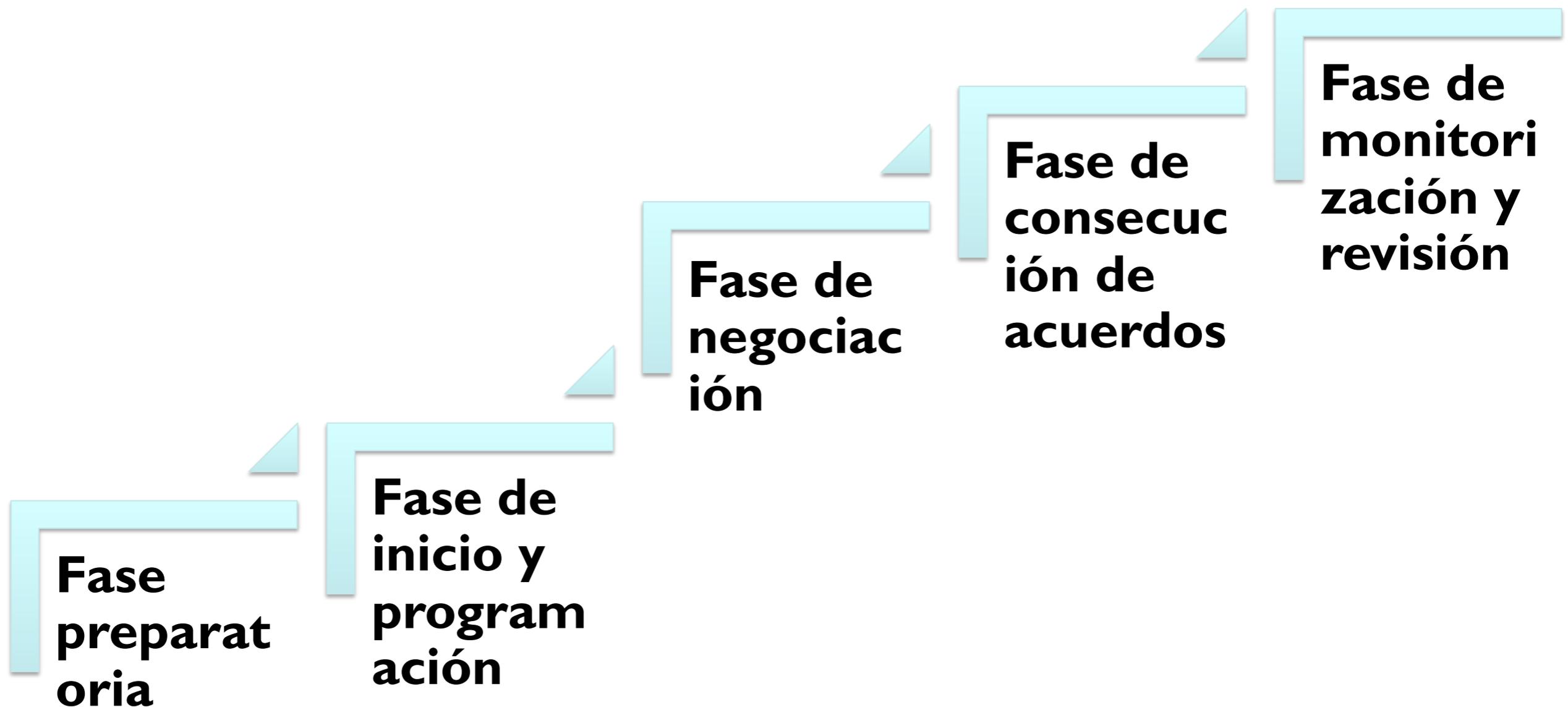
3.2. Profundizando en la negociación asistida

3.2.4. Explorando las alternativas

BATNA (MAAN): Best Alternative to a Negotiated Agreement, Mejor Alternativa al Acuerdo Negociado

La mejor de mis alternativas, la mejor de mis posibilidades fuera de la negociación.

3.3. El proceso de negociación integradora



3.3. El proceso de negociación integradora

1. Fase preparatoria

- Buscar información.
- Entender necesidades (propias y del contrario).

2. Fase de inicio y programación

- Establecer las “reglas del proceso”.
- Negociar lo que se va a negociar.
- Establecer comunicación positiva.
- Definir entorno físico.

3.3. El proceso de negociación integradora

3. Fase de negociación

- Explorar intereses y opciones.
- CLAVE: Suave con las personas, firme con el problema.

4. Fase de consecución de acuerdos

- Pensar tanto en contenido como en sustanciación.

5. Fase de monitorización y revisión

3.3. Comunicación eficaz en la negociación asistida

*“Entre lo que pienso,
Lo que quiero decir,
Y digo,
Hay lo que quieres oír,
Lo que crees comprender,
Y lo que comprendes;
Seis maneras
de no entenderse.”*

3.3. Comunicación eficaz en la negociación asistida

Importante

- *Escucha activa*
- *Asertividad*
- *Otras técnicas:*

Reenmarcación

Reformulación

Normalización

Enfocar hacia el futuro

Sinopsis

*“microtécnicas
de mediación”*

Reenmarcación

✓ Reenmarcar sus **posiciones en intereses**

“¿Por qué esto es importante para usted? ¿Qué falta a esta propuesta?”

✓ Reenmarcar sus **posiciones en opciones**

Esa sería una opción. ¿Qué otras se le ocurren?

✓ Reenmarcar sus **posiciones en criterios de legitimidad**

¿Me podría ayudar a entender de donde viene el número que propone?

Reformulación

“Cuándo (Momento de aplicación)

Se utiliza constantemente, durante todo el proceso [...], en concreto, cuando [...], por la carga negativa de un mensaje emitido puede ser no recibido por la otra parte [...].

Para qué (Labor del mediador)

Para facilitar la comprensión y asimilación de los mensajes que una parte está emitiendo a la otra, es decir, para dotar de fluidez al proceso de comunicación.

Cómo (Forma de realización)

Reformular es dar una nueva formulación a un mensaje emitido por una parte. Es indispensable tener en cuenta que la nueva formulación no es más correcta o verdadera que la que traen las partes, sino que posibilita continuar el diálogo.”

Ejemplo de reformulación

Parte: “Como usted mismo puede comprobar, con él es siempre quejas y quejas, y nada más. No le gusta nada de lo que hago, pero tampoco le he visto a él tomar las riendas nunca. Es un cómodo y un cobarde. Sólo saldremos de esta miseria si yo consigo arreglarlo, como siempre.”

Conciliador: “Por lo que me cuenta, entiendo que le gustaría conseguir trabajar en equipo con su socio para intentar salir de la situación difícil en la que se encuentra la empresa, tanto ahora como de cara al futuro.”

Normalización

“Cuándo se utiliza (Momento de aplicación)

Cuando las partes, inmersas en el conflicto, creen que éste o algún aspecto de éste es demasiado extraño, inusual, para poder resolverse.

Para qué (Labor del mediador)

Conseguir una perspectiva más habitual del hecho narrado. Si se percibe como un conflicto normalizado, las posibilidades de resolución se percibirán dentro de unos límites normales igualmente. [...]

Cómo (Forma de realización)

Reformulación (nueva formulación del mensaje emitido por la parte): descripción objetiva de la exposición de la parte, se pretende darle una explicación real y objetiva de lo que ella está describiendo de forma subjetiva.”

Ejemplo de normalización

Parte: “No puedo seguir con esto, de verdad me resulta imposible, me supera. Día tras día paso por delante de su tienda para ir al trabajo y me entra agobio pensando en las miradas desconfiadas y los comentarios que tengo que sufrir. Seguimos discutiendo y discutiendo sin poder llegar nunca a un acuerdo, todo el barrio cotillea sobre el fracaso de nuestra colaboración, ya no me apetece salir de casa, no lo aguanto más”.

Conciliador: “Es normal que cuando están en juego cuestiones vitales en la vida de una persona, como son las relaciones profesionales con nuestros colaboradores y nuestra imagen profesional, se experimenten elevados grados de tensión, la conciliación les ayuda a tratar estos aspectos en un marco lo más relajado y agradable posible, para que encuentren una solución definitiva a esta situación que les preocupa”.

Enfocar hacia el futuro

“Cuándo se utiliza (Momento de aplicación)

Cuando las partes se detengan excesivamente en el pasado, quejándose de actos y conductas de entonces. [...]

Para qué (Labor del mediador)

Para conseguir la reorganización de las partes en el futuro, es decir, movilizar a las partes ancladas en el pasado, hacia el futuro.

Cómo (Forma de realización)

A través de una pregunta, comentario, que contenga connotaciones temporales futuras sobre la acción mencionada”

Ejemplo de un enfoque hacia el futuro

Partes:

- “No pienso irme de este barrio porque a usted le molesta mi negocio”
- “Desde luego, el barrio era mucho mejor cuando todos los de los negocios todavía no habíais llegado”

Conciliador:

¿Cómo les gustaría que fuese la convivencia en el barrio dentro de unos años? ¿Qué podrían hacer aquí, ahora, para que eso se produjera?

Sinopsis (también denominada “síntesis”)

“Cuándo se utiliza (Momento de aplicación)

- a) *Sobre todo en el inicio del proceso [...] tras la exposición de las partes.*
- b) *Cuando se necesite [...] hacer una recopilación organizada de toda la información tratada hasta ahora [...].*

Para qué (Labor del mediador)

Lograr una percepción más objetiva e integral en cada una de las partes del asunto tratado, que posibilite el inicio de la resolución del conflicto.

Cómo (Forma de realización)

Nueva formulación, objetiva de la intervención de la parte, realizando un resumen breve y conciso de sus intenciones [...] abstraer sólo la información relevante [...]; transformar todos los comentarios negativos sobre la otra parte en frases objetivas.”

Ejemplo de sinopsis

Parte: “En su momento, necesité comprar un reloj. Pues acudí a su tienda, me tuve que desplazar hasta el otro lado de la ciudad porque me fiaba de sus servicios, y ven cuál ha sido el resultado. Primero, me dan un reloj que no corresponde a mis necesidades – expliqué mil veces que hago submarinismo y que necesitaba un reloj que se pudiera utilizar en el agua. Me aseguraron que así era, y sólo porque querían engañarme y venderme su reloj más caro. Y luego, me tratan de mentirosa y de irresponsable cuando voy a la tienda a reclamar lo que me corresponde. Menudos profesionales...”

Conciliador: “Entonces, cuando usted necesitó un reloj con determinadas características se dirigió a esta tienda apostando por su calidad. Por lo que cuenta, parece que el producto no correspondía a sus necesidades y que además le hubiese gustado haber arreglado esto con los propietarios de la tienda, ¿es así?”

VIDEO:
El caso de Lucía

[http://www.youtube.com/watch?
v=SIWwx37UR0o](http://www.youtube.com/watch?v=SIWwx37UR0o)

Ejemplo del uso de las microtécnicas

EJERCICIO PRACTICO: Roleplay de negociación

“Un Corto con una Larga Historia”

Instrucciones: Lean el caso repartido y representen el papel que se les indica en un simulacro de negociación.

Módulo IV

ASPECTOS PRÁCTICOS DE LA LABOR DEL CONCILIADOR

El proceso de conciliación

4.1. Fases

Duración estimada del proceso:

3 sesiones de una hora de duración cada una (aprox.)

[¡No incluyen la sesión informativa!]

El proceso de conciliación

4.1. Fases

“Sesión/les de Conciliación.

- a) **Discurso inicial:** el conciliador deberá informar de las características de la conciliación y de su rol, asegurándose que las partes entiendan dicha información.
- b) **Planteamiento del problema y definición del conflicto:** el conciliador deberá asegurarse que las partes cuentan con la información jurídica necesaria para tomar decisiones y en caso de ser necesario derivará a orientación e información dentro del consultorio entre una sesión y otra.
- c) **Propuesta de bases de acuerdo:** el conciliador deberá señalar criterios objetivos para ayudar a las partes a lograr una solución, absteniéndose de emitir juicios personales respecto del caso.
- d) **Negociación de opciones:** el conciliador ayudará a las partes a negociar sus opciones en base a las bases de acuerdo que él mismo haya propuesto, sin forzar los acuerdos.
- e) **Acuerdo:** el conciliador se asegurará que las soluciones logradas satisfagan los criterios de equidad de las partes y que el acuerdo es libre e informado.”

4.1.1. El discurso inicial

*“el conciliador
debera
informar de las
características
de la
conciliación y
de su rol,
asegurándose
que las partes
entiendan dicha
información”*

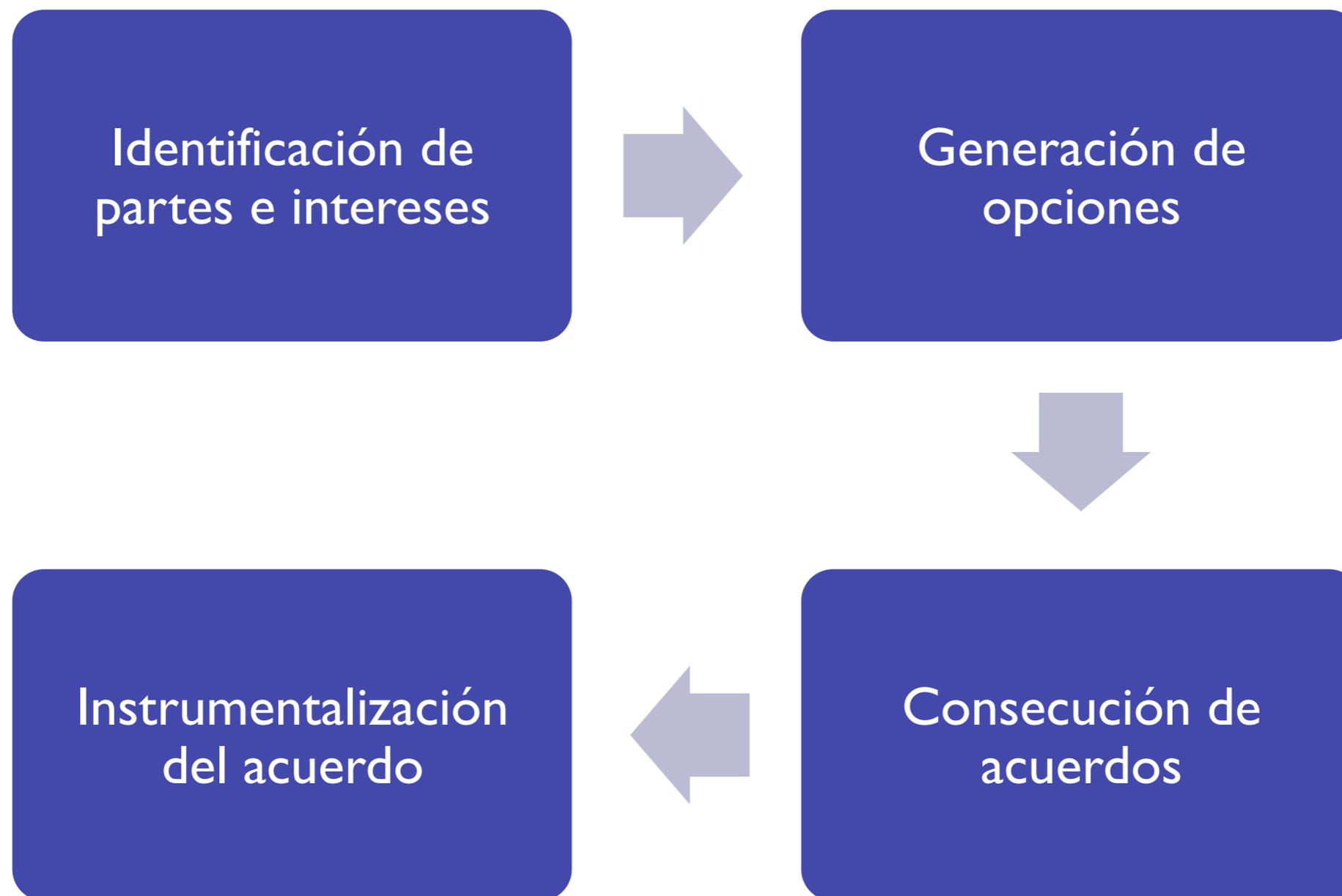
Dar la bienvenida

Comprobar datos, documentación en su caso

Explicar conciliación: características, ventajas, su papel y principios de actuación, qué pueden las partes esperar de ello (insistir en valor del acuerdo y trámites posteriores)

Establecer pautas de conducta y explicar estructura del proceso

Fases



4.1.2. Fases: Identificación de partes e intereses

- ✓ Descubrir los intereses detrás de las posiciones de las partes: “por qué?”
- ✓ Usar escucha activa y técnicas mencionadas para recopilar información (especialmente útil la reformulación y el resumen).
- ✓ Comprobar que existe voluntad real de cerrar el asunto mediante acuerdo consensuado.

4.1.3. Fases: Generación de opciones

- ✓ Para cada uno de los temas de interés identificados.
- ✓ Las propias partes generan opciones con o sin la ayuda del conciliador, o bien es el conciliador quien propone ideas.
- ✓ Usar “lluvia de ideas” (*brainstorming*) y preguntas abiertas.

4.2.3. Fases: Consecución de acuerdos

- ✓ Para cada uno de los temas discutidos.
- ✓ Ayudar a las partes a introducir las modificaciones necesarias a las ideas planteadas, para que sean aceptables para ambas.
- ✓ Usar preguntas abiertas.

4.2.4. Fases: Instrumentalización del acuerdo

- ✓ Recopilar las soluciones consensuadas en un acuerdo global.
- ✓ Comprobar redacción: acuerdos concisos, claros, precisos.
- ✓ Seguir los trámites necesarios según la legislación aplicable.

4.3. Sobre el acuerdo

“ a) **Caso con acuerdo**

Acuerdo Total: se entiende que se habrá logrado acuerdo total cuando se lograron soluciones a todas las materias sometidas a la conciliación.

Acuerdo Parcial: se entiende acuerdo parcial cuando habiendo acuerdo queda litigiosidad remanente.

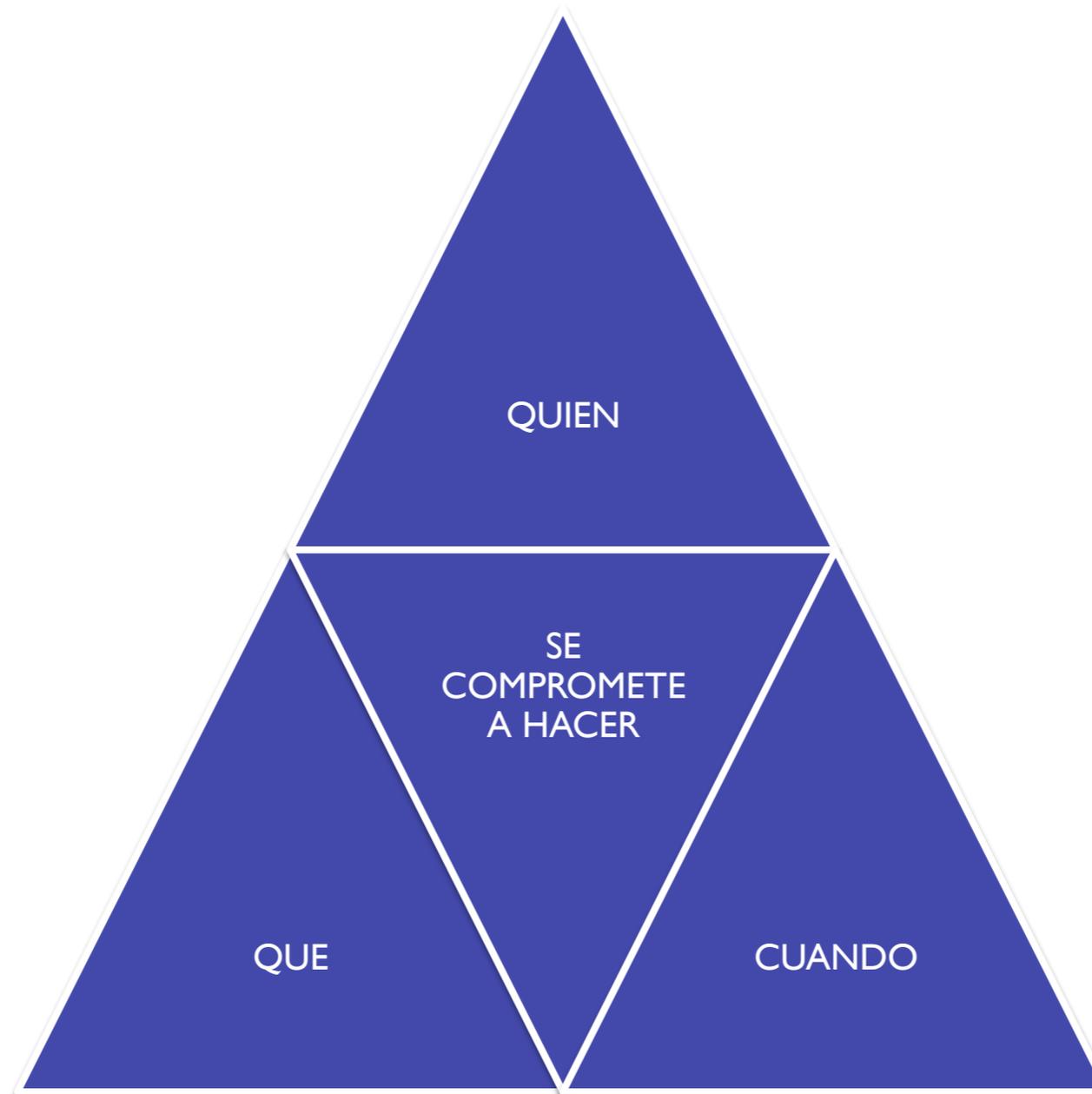
En caso de acuerdo el conciliador deberá confeccionar una transacción que deberá ser sometida a revisión de un abogado del consultorio antes de su firma. El conciliador será responsable de las gestiones necesarias para finalizar el proceso de homologación en Notaría sea autorizando las firmas o protocolizando mediante escritura pública o bien ante Tribunales.

b) **Caso sin acuerdo**

En el evento que el caso termine sin acuerdo, el conciliador deberá coordinar el ingreso judicial del solicitante para seguir la etapa judicial en caso de ser procedente de acuerdo a los criterios de focalización socioeconómica y viabilidad jurídica vigentes. Misma asistencia se le otorgará al solicitado, en el caso de ser pertinente en atención a los criterios y viabilidad ya enunciados. ”

4.3. Sobre el acuerdo

Un acuerdo tiene que ser claro y preciso



Fuente: J.E. BEER y E. STIEF, *The Mediator's Handbook*, 1997

EJERCICIO PRACTICO: Roleplay de Conciliación

“Turbulencias en la tienda de DVDs”

Instrucciones: *Lean el caso repartido y representen el papel que se les indica en un simulacro de conciliación.*

EJERCICIO PRACTICO: Roleplay de Conciliación

“Malditas estufas”

Instrucciones: Lean el caso repartido y representen el papel que se les indica en un simulacro de conciliación.

Material elaborado por *María Orfanou*

maria.orfanou@uc3m.es
orfanou.med@gmail.com

Bibliografía

ALASTRUEY GRACIA, R., “Argumentario sobre la búsqueda de soluciones negociadas en el proceso civil”, disponible en la página web del CGPJ (www.poderjudicial.es).

ALZATE SAEZ DE HEREDIA, R. *et al.*, “Generando opciones en mediación”, en SOLETO MUÑOZ, H. (dir.): *Mediación y resolución de conflictos: Técnicas y ámbitos*, 2ª ed., Tecnos, Madrid 2013, pp. 269-278.

AVILES NAVARRO, M., “La Conciliación Civil Preprocesal”, Disponible en http://www.cej-mjusticia.es/cej_dode/doc_users/pdf/nueva_oficina_judicial/mediacion_y_conciliacion/conciliacion_preprocesal.pdf

BEER, J.E., y E. STIEF, *The Mediator's Handbook*, 1997

DAVIS, F., “La comunicación no verbal”, Madrid 2010, disponible online.

ESTEBAN SOTO, Y., “Las armas del mediador para lograr el acuerdo: las microtécnicas de la mediación”, en SOLETO MUÑOZ, H. (dir.): *Mediación y resolución de conflictos: Técnicas y ámbitos*, 2ª ed., Tecnos, Madrid 2013, pp. 239-260.

-
- FUNES LAPONNI, S., “Comunicación: emociones y poder”, en SOLETO MUÑOZ, H. (dir.): *Mediación y resolución de conflictos: Técnicas y ámbitos*, 2ª ed., Tecnos, Madrid 2013, pp. 180-196.
- GOBIERNO DE CHILE, MINISTERIO DE JUSTICIA, CAJ: *Modelo de Atención – Línea de Solución Colaborativa de Conflictos*, Diciembre 2013.
- HERNANDEZ CRESPO, M.: “A systemic perspective of ADR in Latin America: Enhancing the shadow of the law through citizen participation”, *Cardozo Journal of Conflict Resolution* vol. 10, 2008-2009, pp. 91-129.
- MINISTERIO del Interior y de Justicia, República de Colombia, “Guía institucional de conciliación en civil”, 2007. Disponible en http://www.udea.edu.co/portal/page/portal/bibliotecaSedesDependencias/unidadesAcademicas/FacultadDerechoCienciasPoliticasyBibliotecaDiseno/Archivos/02_Documentos/GuiaInstitucionalDeConciliacionCivil_MinJusticia.pdf

SOLETO MUÑOZ, H., “Negociación”, en SOLETO MUÑOZ, H. (dir.): *Mediación y resolución de conflictos: Técnicas y ámbitos*, 2ª ed., Tecnos, Madrid 2013, pp. 197-224.

SOLETO MUÑOZ, H. y M. AVILES NAVARRO, “La Conciliación de los Secretarios Judiciales”, en SOLETO MUÑOZ, H. (dir.): *Mediación y resolución de conflictos: Técnicas y ámbitos*, 2ª ed., Tecnos, Madrid 2013, pp. 470-478.

URY, W., y R. FISHER, *Obtenga el Sí: el arte de negociar sin ceder*, Ed. Gestión 2011.

WALTON, R.E., y R.B. McKERSIE, *A behavioral theory of labour negotiations*, McGraw-Hill, New York 1965.



EUROSOCIAL



PROGRAMA PARA LA COHESIÓN SOCIAL EN AMÉRICA LATINA

> www.programaeurosocial.eu <

Socio operativo y Entidad colaboradora



Consortio Liderado por



Socios Coordinadores



PROGRAMA FINANCIADO
POR LA UNIÓN EUROPEA

Participan más de 80 Socios Operativos y Entidades Colaboradoras de Europa y América Latina