



Autor: Verónica Molina Mesa
Título: Autorretrato con lora
Técnica: acrílico sobre lienzo
Dimensiones: 1 m x 80 cm

***LA GUERRA DE LOS VALIENTES O EL
LUGAR DE LA CONCILIACIÓN.
El escenario de los actores de la conciliación:
la construcción del lugar simbólico****

* Artículo resultado de la investigación terminada “*La conciliación en el proceso de transformación del conflicto a propósito de la conciliación en el Centro de Conciliación ‘Luis Fernando Vélez Vélez’*”. Inscrita en el Comité para el Desarrollo de la Investigación (CODI) de la Universidad de Antioquia y en el Centro de Investigaciones Jurídicas de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas de la misma universidad, cuyo coordinador e investigador principal fue el profesor Miguel Ángel Montoya Sánchez. El informe final de la investigación fue aprobado el 8 de septiembre de 2008.

Fecha de recepción: Agosto 12 de 2008
Fecha de aprobación: Septiembre 30 de 2008

**LA GUERRA DE LOS VALIENTES O EL LUGAR DE LA CONCILIACIÓN.
El escenario de los actores de la conciliación: la construcción del lugar simbólico**

*Miguel Ángel Montoya Sánchez***

*Natalia Andrea Salinas Arango****

RESUMEN

Los autores se proponen mostrar la importancia de ir más allá del ámbito jurídico a la hora de llevar a cabo la conciliación como uno de los mecanismos alternativos de resolución de conflictos, poniendo a las partes (los conciliantes) como actores protagonistas en el escenario simbólico de interacción, que es el proceso conciliatorio, para la búsqueda de soluciones que surgen desde sí y no desde un afuera. Aquí el conciliador se presenta como un agente que propicia que las partes descubran sus propios recursos para la solución de los conflictos, y de esta manera en la práctica de la conciliación se exige que el conciliador reconozca el saber social y el saber jurídico como complementarios para hacer una intervención interdisciplinaria e integral.

Palabras clave: conflicto, conciliación, interdisciplinarietà, lugar simbólico o escenario de la conciliación, interacción, resolución de conflictos, convivencia pacífica.

THE WAR OF THE BRAVES OR THE PLACE OF CONCILIATION

The scene of the conciliation participants: the construction of the symbolic place

ABSTRACT

The authors intend to show the importance of going beyond the legal field when it comes to carrying out the conciliation as one of the alternative mechanisms of dispute resolution, putting the parties as the major participants on the symbolic interaction scene, which is the conciliation process, in order to search for solutions that arise from themselves and not from outside. Here is the conciliator as an agent who provides the parties to discover their own resources so that they can resolve the dispute, and thus, in the practice of conciliation is required that the conciliator have and recognize the social and legal knowledge as complementaries to an interdisciplinary and comprehensive intervention.

Key words: conflict, conciliation, interdisciplinary, symbolic place or scene of conciliation, interaction, conflict resolution, peaceful coexistence.

** Abogado, especialista en derecho de familia y estudiante de la maestría en Derecho de la Universidad de Antioquia. Profesor de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad de Antioquia. Coordinador del Área de Derecho de Familia de la misma Facultad y Coordinador de la investigación “*La conciliación en el proceso de transformación del conflicto a propósito de la conciliación en el Centro de Conciliación ‘Luis Fernando Vélez Vélez’*”.

*** Trabajadora Social de la Universidad de Antioquia, maestría en Historia social y de la cultura de la Universidad Nacional. Docente de la Facultad de Ciencias Sociales y Humanas y la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad de Antioquia. Coinvestigadora de la investigación “*La conciliación en el proceso de transformación del conflicto a propósito de la conciliación en el Centro de Conciliación ‘Luis Fernando Vélez Vélez’*”.

LA GUERRA DE LOS VALIENTES O EL LUGAR DE LA CONCILIACIÓN

El escenario de los actores de la conciliación: la construcción del lugar simbólico

INTRODUCCIÓN

Lo que se plasma en este escrito, es el resultado de algunas de las reflexiones producto de una investigación realizada sobre el Centro de Conciliación Luis Fernando Vélez Vélez de la Universidad de Antioquia,¹ en torno a los tipos de conflictos y las formas de resolverlos, estudio de caso en el que se indagó por las dinámicas, los actores de la conciliación y su interacción. Aquí nos acercaremos al proceso conciliatorio enmarcado en el escenario de la audiencia de conciliación, señalando la importancia de las personas que intervienen en ésta (el conciliador y las partes) y las relaciones que se establecen en la misma.

A la conciliación se la ha entendido como un Mecanismo Alternativo de Resolución de Conflictos MARC, que opera como una de las formas autocompositivas de resolverlos² en la búsqueda de una justicia más directa, pronta y eficaz, en donde se pretende que las personas asuman su responsabilidad en la situación conflictiva mediante el reconocimiento y el respeto por el otro. En este caso el concepto de conflicto es entendido como un tipo de relación social en donde se ponen en juego diferentes intereses u objetivos y que para su resolución integral y completa, exige que se contextualice y se identifiquen las dimensiones social, económica, psicológica y jurídica en las que se presenta.

Se muestra la conciliación como un proceso en el que convergen la interacción social y el saber jurídico y por tanto la interdisciplinariedad se hace necesaria para su aprehensión. Desde una mirada cualitativa del proceso de conciliación y

¹ *La conciliación en el proceso de transformación del conflicto. A propósito de la conciliación en el Centro de conciliación "Luis Fernando Vélez Vélez"*, es una investigación financiada por el CODI, realizada en el 2006 por Miguel Ángel Montoya Sánchez, Coordinador; Natalia Andrea Salinas Arango y Berta Fanny Osorio Salazar, Coinvestigadoras; Sandra María Martínez Monsalve, Estudiante en Formación y Luz Adriana Muriel Araque, Auxiliar de Investigación.

² Artículo 64 Ley 446 de 1998.

teniendo en cuenta el enfoque del interaccionismo simbólico, se accede de manera más fácil, como se evidenció en la investigación referida, a la comprensión de las relaciones que tejen los sujetos en las dinámicas del proceso mismo en la audiencia de conciliación. La indagación por las relaciones intersubjetivas, devela algunas concepciones, percepciones y valoraciones que los sujetos muestran del conflicto, la manera de resolverlo, del proceso conciliatorio y los encuentros en las audiencias, a partir del análisis de los discursos y de los comportamientos de las partes en la audiencia de conciliación.

Para dar cuenta de los propósitos de esta reflexión, inicialmente se presentará una conceptualización sobre lo que se entiende por conflicto desde una perspectiva sociológica y jurídica y sobre el concepto de conciliación en el marco de los MARC. En segundo lugar, y teniendo en cuenta los imaginarios que sobre el conflicto y la conciliación se han construido socialmente, se hará hincapié en la audiencia, que en el proceso conciliatorio se constituye en escenario en el que se desarrolla la interacción entre los distintos actores (Protagonistas y coprotagonistas, Suares, 2002:31) y en donde se propicia la construcción de un lugar simbólico en el que cada uno desde su rol asume unas formas de actuación específicas de acuerdo a la situación conflictiva, a las dinámicas que se generen en el desarrollo de la audiencia misma y la implicación de sentirse responsables por las consecuencias buenas o malas de las acciones y de los discursos que se realizan (Suares, 2002:31). Por último, se presentará el caso específico del Centro de Conciliación LFVV, escenario en el que convergen desde la práctica los distintos elementos señalados en los acápites anteriores.

1. ALGUNAS CONSIDERACIONES CONCEPTUALES SOBRE EL CONFLICTO Y LA CONCILIACIÓN

En una de sus acepciones, el Diccionario de la Real Academia Española define el vocablo *conflicto* como el momento en que la batalla es más dura y violenta. Esta definición se acerca bastante al entendimiento que se tiene de éste en el imaginario social, así como vulgarmente se suele confundir a la conciliación con conflicto. La conciliación es asumida por el común de la gente, como un *asunto problemático*, un impasse molesto que hay que saldar y una citación a una audiencia de conciliación, por ejemplo, como sinónimo de choque o confrontación que generalmente se quiere evitar.

Para los objetivos del escrito, plegados a la concepción que se trabajó en la investigación que se refiere, el acercamiento al concepto de conflicto lo asumimos desde el enfoque social (Ruiz Restrepo, 2004). Dice éste que el conflicto debe asumirse

como una relación social, como un ‘elemento vinculante’ entre partes, es decir, como cualquier otra forma de interrelación entre dos o más sujetos, en los que cada uno actúa como referencia del otro para sus acciones y respuestas (acción-reacción). Cuando entre los miembros de un grupo, en el cual existe la tendencia a reprimir sus conflictos, de todas maneras se presentan diferencias, ellas se manifiestan de manera muy intensa e incluso violenta, pues reviven todos los conflictos a los que se negó previamente su expresión. La satisfacción de las necesidades jalona pues al conflicto, el cual se presenta en medio de luchas por realizar y obtener ciertas ‘posiciones’ frente a los demás. Para ello se pone en juego toda la formación individual, la adhesión a valores y grupos y por supuesto el cálculo de poder por parte de los actores. Cada sujeto es referente motivacional y de valores para el otro.

La conciliación en el propósito señalado, la definimos como una forma alternativa a la vía judicial de resolver conflictos. Es un mecanismo que propicia un espacio diferente, amplio, incluyente, de libre discusión y democrático en donde a través de una actitud dialógica y de respeto mutuo las partes intentan reconocerse en igualdad de condiciones para efectos de buscar e intentar dar una solución al conflicto que les afecta con apoyo de un tercero imparcial, denominado conciliador, quien les servirá de puente y de facilitador en su proceso comunicacional con miras a señalar nuevas rutas de abordaje de los conflictos (Montoya Sánchez y otros, 2004). Legalmente está definida como un mecanismo de resolución de conflictos a través del cual, dos o más personas gestionan por sí mismas la solución de sus diferencias, con la ayuda de un tercero neutral y calificado, denominado conciliador.

La ley 640 de 2001 ha clasificado a la conciliación en extrajudicial y judicial. Respecto de la primera refiere que es la que se lleva a cabo antes o por fuera de un proceso judicial y de la segunda, la que se realiza dentro de un proceso judicial. Por las circunstancias que detallamos seguidamente, sin que sean las únicas o definitivas, consideramos que la conciliación extrajudicial es la que más se ajusta a los objetivos o propósitos que dicho mecanismo persigue, cual es el de que las partes conflictuadas hallen directa, abierta, dialógica y democráticamente la solución justa a su conflicto. Primero, porque la solución se negocia ante un tercero desprovisto de toda facultad de fallar y libre de toda presión de un asunto más para descongestionar y, segundo, porque el espacio judicial provisto para llevar a efecto la conciliación no es el más idóneo ni en el aspecto físico ni en el aspecto actitudinal desplegado por el juez conciliador. Así, el lugar para la conciliación no es el despacho judicial; pues, aún con la certeza de que teóricamente se está frente a la figura legalmente creada de la conciliación, ante el juez ésta se descuaderna o desnaturaliza, pierde sus atributos, el juez generalmente utiliza antitécnicamente la conciliación, prejuzga, no desea escuchar el real interés de las partes, desea finiquitar prontamente “otro asunto” y termina por decidir *con-*

ciliadamente el objeto litigioso del proceso. Así lo aprecian Ortuño y Hernández (2007), dando a conocer curiosamente, pero muy propiamente, la conciliación judicial como una forma *heterocompositiva*, cuando al referirse a la conciliación, dicen que se debe distinguir o remarcar la diferencia entre ésta y otras técnicas o figuras conceptualmente afines, pero muy diferentes metodológicamente, como lo son el arbitraje, la negociación y la mediación como mecanismos alternativos de resolución de conflictos. La confusión de estas tres instituciones genera muchos problemas, y conviene precisar qué función cumple cada una, no sin antes hacer mención de las formas legales de solución de conflictos.

Las formas legales de solución de conflictos en Colombia

Hasta los tiempos de hoy, el tratamiento legal de los conflictos ha tenido como supuesto necesario la existencia del Estado, el cual, en deber ser, es el facultado para monopolizar el uso de la fuerza a efectos de posibilitar la solución de los diferentes conflictos que se presentan entre los particulares. Lo anterior conlleva igualmente la existencia de la rama jurisdiccional, la misma encargada de la administración de justicia por medio de una estructura judicial que determina cuáles son los conflictos jurídicos posibles de solución y las competencias y procedimientos para resolverlos. Así, la forma básica de administración de justicia por parte del Estado es el proceso judicial y desde el punto de vista legal, la transacción, la concertación, la conciliación, la amigable composición y el arbitramento voluntario, son los denominados mecanismos alternativos de solución de conflictos. Con Marinés Suares (2002:30), consideramos que lo alternativo no debería ser la negociación mediada, la mediación o la conciliación. Estas deberían ser las formas normales de resolución. Lo alternativo, aunque muchas veces necesario, debería ser el litigio.

En atención a lo legalmente establecido y una vez las partes se ven compelidas al tratamiento de un conflicto, se identifican básicamente tres formas de hacerlo, y que en Colombia se denominan: la autotutela, la autocomposición y la heterocomposición.

La autotutela

Esta forma comprende la posibilidad de que una de las partes solucione el conflicto haciendo uso de la fuerza, del poder, pero esta solución dada no podrá ser arbitraria, pues está dentro del marco de la legalidad. El Estado reconoce la autotutela como solución al conflicto cuando su propia actividad no llega a determinados asuntos y en caso de que llegara, llegaría tarde para la defensa del derecho.

En otras palabras (Puerta y Builes, 2004), la autotutela se puede conceptualizar como una forma mediante la cual una parte, en determinado tipo de conflictos, le da salida al mismo, implementando una solución por su propia cuenta.

Algunas formas de autotutela previstas en la legislación colombiana son: el ejercicio de la patria potestad y el deber de corrección de los padres a sus hijos menores; la huelga (diferente al paro) y la legítima defensa.

La autocomposición

Esta forma implica que la solución al conflicto está dada por las mismas partes, sin que una le imponga su voluntad a la otra. La autocomposición es una convención que plasma la voluntad de las partes para componer el conflicto. Se rige por la autonomía de la voluntad privada e igualdad de las partes y entonces sólo puede autocomponerse el conflicto que se refiera a una relación sustancial, de la cual pueda disponerse y en la cual, además, las partes tengan capacidad de ejercicio o negocial.

Las partes involucradas resuelven el conflicto directa o indirectamente de acuerdo con el nivel de deterioro de la relación. La autocomposición puede revestir una cualquiera de las siguientes formas: transacción, negociación directa, concertación, negociación asistida, la mediación, la conciliación, la amigable composición y el arbitramento voluntario.

La heterocomposición

Supone la solución del conflicto por un tercero; aparece desde los albores de la humanidad y da lugar a diferentes formas de solución. Se caracteriza por la imparcialidad del tercero que tiene la misión de solucionar el conflicto y por la obligatoriedad para las partes del cumplimiento de lo decidido por ese tercero. Las formas heterocompositivas son el proceso judicial y el proceso arbitral obligatorio. La decisión del tercero, juez o árbitro, reviste la forma de sentencia judicial o de laudo arbitral, respectivamente.

La heterocomposición consiste en la intervención de uno o varios terceros, pretendidamente neutrales e imparciales frente al conflicto y las partes, con el fin de adjudicar el derecho. Así, la solución proviene directamente del tercero sea juez o árbitro.

Retomando lo dicho, entonces, el árbitro es un *juez privado*, que decide externamente (heterocomposición) en derecho o en equidad,³ pero sin que las partes

³ El arbitraje es un mecanismo por medio del cual las partes involucradas en un conflicto de carácter transigible, defieren su solución a un tribunal arbitral, el cual queda transitoriamente investido de la facultad de administrar justicia, profiriendo una decisión denominada laudo arbitral. El arbitraje puede ser en derecho, en equidad o técnico. El arbitraje en derecho es aquel en el cual los árbitros fundamentan su decisión en el derecho positivo vigente. En este evento el árbitro deberá ser abogado inscrito. El arbitraje en equidad

realicen ninguna función de racionalización ni tengan protagonismo en el proceso. La negociación es un medio de evitación del pleito en el que los implicados intervienen directamente, o asistidos por sus respectivos abogados y asesores (autocomposición), pero sin que intervenga un tercero neutral, imparcial y experto en técnicas de comunicación. La mediación se encuentra dentro de los mecanismos de autocomposición, pero tiene como característica fundamental que interviene un tercero que no juzga (arbitraje), ni concilia (juez o conciliador judicial), que no negocia (abogado), sino que es un experto en comunicación y su función es la de ayudar a las partes a que racionalicen el conflicto que les enfrenta, y busquen, por ellas mismas, la solución y la recomposición del sentimiento recíproco de injusticia que originó el conflicto.

La conciliación judicial (heterocomposición) referida por Ortuño y Hernández (2007), es el intento de aproximación de posiciones que propicia el juez, con mejor voluntad que eficacia, y siempre con absoluta irregularidad, mas su fracaso histórico ha sido consecuencia de graves errores de planteamiento inicial, puesto que ni las partes pueden sincerarse ante quien después ha de juzgarlas (y, como es lógico, mostrarán ante el tribunal únicamente lo que les convenga), ni el juez puede proponer soluciones sin el riesgo de prejuzgar con ligereza, comprometiendo su función social.

Extendiendo el marco de lo que plantean dichos autores, consideramos que la conciliación llevada a cabo por el juez no es autocompositiva ni heterocompositiva sino *autoimpositiva*. Esto, por cuanto en últimas, la solución al conflicto se impone o es presionada por el *juez conciliador*. Tal parece que el juez en su rol de conciliador ha optado por trasponer el verbo disuadir por el de influir.

La conciliación en el centro de conciliación Luis Fernando Vélez Vélez (LFVV)

La existencia del Centro de conciliación LFVV de la universidad de Antioquia, obedece a la iniciativa de varios docentes de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas que más allá de la exigencia de la Ley 23 de 1991 (artículos 66 a 81), asumieron la importancia de la implementación de dicha figura en aras de mejorar la calidad académica de los practicantes de dicha Facultad y del beneficio social que implicaba la misma. En general, los centros así creados, se entendieron como organizaciones de carácter privado, constituidas con la finalidad de adelantar audiencias bajo la coordinación de un conciliador, en aquellas materias susceptibles

es aquel en que los árbitros deciden según el sentido común y la equidad. Cuando los árbitros pronuncian su fallo en razón de sus específicos conocimientos en una determinada ciencia, arte u oficio, el arbitraje es técnico (artículo 115 Decreto 1818 de 1998).

de transacción, desistimiento o conciliación, para efectos de coadyuvar a la posibilidad de hallar soluciones a los asuntos jurídicos de carácter laboral, familia, civil, comercial y agrario.

De acuerdo con lo anterior, los centros de conciliación son instituciones que cumplen una función pública, autorizadas por el Ministerio del Interior y de Justicia, que coadyuvan a la administración de justicia y prestan a los conciliadores los recursos logísticos, físicos, técnicos y financieros necesarios para el desarrollo de sus funciones. Es en últimas un administrador y prestador de servicios.

Existen dos clases de centros de conciliación. El primero, corresponde a los creados por consultorios jurídicos de las facultades de derecho y, el segundo a los organizados por asociaciones, fundaciones, agremiaciones, corporaciones y cámaras de comercio.

Los centros de conciliación creados por los consultorios jurídicos de las facultades de derecho, como el Centro de Conciliación LFVV, gozan, entre otras, de las siguientes características: el director del consultorio jurídico tiene el carácter de director del centro de conciliación; el servicio de la conciliación que presta este tipo de centros es gratuito; además de los abogados conciliadores y los asesores de práctica con que cuente el centro, también fungen como conciliadores, básicamente, los estudiantes de último año de Derecho; el servicio de la conciliación que este tipo de centros presta, se limita a las áreas del derecho civil y de familia.

El proceso de conciliación

La conciliación es un proceso, caracterizado, entre otras, por la flexibilidad procedimental, en donde, no obstante tal amplitud, se deben agotar lógica, secuencial y necesariamente unas etapas. Estas etapas suelen ser marcadas por su propia dinámica; pueden ser reguladas por el reglamento de cada centro de conciliación; acordadas por las partes y a lo sumo, delineadas por la actividad propia del conciliador. Grosso modo, las etapas señaladas por el Centro de Conciliación LFVV para el proceso conciliatorio, son: recepción de la solicitud, registro o radicación de la solicitud, consulta colectiva, designación del conciliador, citación a la audiencia y la audiencia de conciliación. En esta última cobra especial importancia la mencionada característica de flexibilidad procedimental, pues la audiencia de conciliación se podrá desarrollar en el orden que para el efecto acuerden los interesados o en últimas, según sea el procedimiento señalado por el conciliador. Sea una cosa u otra, generalmente, las etapas que se suelen señalar y desarrollar secuencialmente en la audiencia de conciliación son las siguientes: preparación, apertura, discusión, negociación, acuerdo y cierre.

Según lo estipulado en el Reglamento del Centro de Conciliación LFFV, las etapas de la audiencia de conciliación comprenden: En primer lugar, se establecen los pasos previos a la instalación de la audiencia, pasos en donde el conciliador debe resolver lo que sea de su competencia y según sea el caso, entre los cuales se tienen: la presentación informal del conciliador; la comparecencia de las partes; el ingreso a la sala de audiencias; la fijación de la calidad de parte; la comparecencia de personas sin interés jurídico; la comparecencia de personas con posible interés jurídico y la representación de las partes. En segundo lugar se debe proceder con la instalación de la audiencia. En ésta se debe hacer la presentación formal del conciliador; la presentación formal de las partes; la explicación del proceso conciliatorio y la fijación de las reglas de juego que regirán la audiencia. En tercer lugar, se debe proceder con el *desarrollo de la audiencia de conciliación*. Instalada la audiencia, el conciliador⁴ estará atento en todo momento a su desarrollo y privilegiará el mantenimiento de la relación y la comunicación entre las partes, aún en el caso en que intuya que no habrá acuerdo entre ellas.

2. EL ESCENARIO SIMBÓLICO: LA AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN

En definitiva, hay sociedades como la nuestra en las que está instalada la dicotomía victoria o derrota como única salida de un conflicto. Es la estrategia de ganar o perder, en la que el pleito no es más que el campo de batalla, y el sistema judicial la representación taumatúrgica del destino. Por ello es difícil para muchos juristas atender a razones como la que expresa Andrea Graciosi, de que “la mediación ha nacido como alternativa a la lucha por la victoria”.

(Ortuño y Hernández, 2007)

Como a la guerra, a la conciliación sólo van los valientes. A la una, acuden los involucrados con todo su arsenal, sofisticado o no, para la confrontación con su adversario aún a sabiendas de que pueden perecer. A la otra, acuden las partes con todo su arrojo, necesidades o intereses para encontrarse con el que no han querido o no han podido acordar a través de la interlocución. Diferentes son los propósitos

⁴ El conciliador es el director de la audiencia: su conducta en ella debe ser intachable. No debe mostrar afán en terminar la audiencia; debe dirigir todo el proceso; en la audiencia hablar poco pero escuchar activamente; mantener y hacer cumplir las reglas de juego acordadas; sólo presenta opciones de solución al conflicto cuando las partes no las aportan o se muestran confundidos con las propuestas propias o las de las otras partes; no facilitar la ubicación de alguna parte como víctima de la otra; evitar valorar lo dicho por las partes; mostrarse neutral e imparcial; cuida de la legalidad de los acuerdos, pues la conciliación en el centro de conciliación “Luis Fernando Vélez Vélez”, es en derecho.

de uno y otro, pero al fin al cabo valientes en su proceder. Es valiente quien cita a una conciliación y lo es en mayor medida quien la acepta. Por encima de aquello del requisito de procedibilidad, quien cita a una conciliación lo hace generalmente sometiéndose a una aparente muestra o prejuicio de debilidad y quien la acepta lo hace mostrando al menos una incipiente pizca de magnanimidad.

En el caso tratado en la investigación que se refiere en este escrito, se pudo apreciar que generalmente las partes acuden a la audiencia de conciliación con muy poco interés en el asunto, y muy escaso respeto por el otro y su iniciativa de intentar acordar la diferencia que los enfrenta. Un significativo número de entrevistados, manifestaron que atendían dicha citación sólo por el hecho de que fuera expedida por el Centro de Conciliación. Igualmente se logró evidenciar que en el imaginario social de las personas conflictuadas, el tener que citar y encontrarse con el otro a discutir un asunto problemático, es sinónimo de choque y enfrentamiento en donde, preferiblemente, hay que ganar.

El lugar de la conciliación no es un campo de batalla, pero se suele entender como tal. La conciliación no es una guerra, pero las partes en más de las veces se comportan como guerreros en pos de su botín. Se puede apreciar con alguna facilidad en la práctica que el nivel de confrontación, enemistad o distancia con las que se hacen presentes las partes a una audiencia de conciliación, es el fiel reflejo de lo que en la cotidianidad se da a entender (o se ve) como conflicto, enfrentamiento o guerra y si se presentan acompañados de su escudero, entiéndase abogado, con mayor razón. Al contrincante hay que vencerlo, acabarlo o humillarlo. A la conciliación cada uno de los interesados se presenta blandiendo sus mejores armas y ostentando sus aparentes objetivos (posiciones). Detrás de la reluciente armadura y su intimidante casco, esconden sus verdaderos propósitos. Se presentan diciendo que no sólo representan sus propios intereses sino los de otros, presentan su aparente posición de víctima o su evidente y desafiante desidia o desinterés. Dígase por ejemplo, para el primer caso, el padre que discutiendo los alimentos de los hijos de anterior relación, defiende “los intereses” de los hijos y de la mujer de su actual unión o para el segundo, la madre que reclama alimentos para los hijos comunes habidos entre ella y el padre citado, pero que en el fondo se quiere vengar de *ese* que le abandonó o para el tercer caso, dígase de aquel cónyuge que citado para tratar el asunto de la separación de bienes, se presenta a la audiencia de conciliación con un claro o evidente desprecio por el otro y en donde con escasas palabras y actitudes evasivas manifiesta que no está interesado en escuchar o atender las razones del que fuera su *partner*.

La audiencia de conciliación generalmente es aprovechada, no tanto para apreciar al otro en toda su dimensión como persona ni mucho menos estimarlo en toda su

dignidad, sino más bien se toma como una oportunidad de hacer alarde de fuerza, de poder o de manipulación, de demostrar que se es capaz de lograr unos objetivos individualistas y egoístas. Es la persona que se hace presente a la audiencia de conciliación detentando el poder económico, por ejemplo, que considera que si se llega a un acuerdo es porque accede a hacerle una concesión o le hace un favor a la otra y que en últimas termina desestimando los intereses y las necesidades del otro.

El lugar de la conciliación, así lo entendemos, está diseñado básicamente para verse, encontrarse, para entenderse o para *dar vueltas con el otro* que es conversar con ese otro, para apreciar el cosmos de la otra persona y construir de lo puesto a la mesa de discusión, otra versión o discurso que satisfaga en buena medida el interés común de los actores protagónicos y coprotagonicos,⁵ independientemente del hecho de que se aborde un acuerdo.

El conflicto y la conciliación en el espejo

Los imaginarios sociales sobre el conflicto y su resolución han estado asociados generalmente con la idea de que conflicto y violencia es lo mismo y que al opositor hay que eliminarlo, negarlo, invisibilizarlo y hasta cosificarlo y por tanto la resolución del conflicto se alcanza por medio de las vías de la mano propia o soluciones de hecho.

En este sentido, uno de los propósitos de la conciliación no es sólo la intervención plana o puntal del conflicto a la espera de un resultado acordista o de corto plazo, sino la generación de un proceso en el que se involucre una labor pedagógica en la que las partes comprendan y redimensionen las concepciones sobre el conflicto y su resolución, la participación o responsabilidad que éstos asumen en el desarrollo del mismo y la posibilidad de que la solución no sea inmediateista sino que perdure en el tiempo.

El impacto social de la conciliación no se da por lo que la ley ha regulado de ella, tampoco por lo que los operadores o tratadistas del tema hayan dicho o hecho, radica más bien en el tratamiento de cada caso en específico en donde se imprimen cambios sustanciales en la vida de sujetos concretos y, en donde en últimas se da la posibilidad de que éstos asuman otra manera de ver el mundo. No pasaría nada si la conciliación no propone a las partes una nueva visión, diferente a la propia. Teresa de Calcuta citada por Escarrá y Nadal (2003), preguntada sobre cómo había

⁵ Ser protagónico implica considerarse autor, agente de las acciones que se desarrollan y de los discursos y narrativas que se construyen. Pero además implica sentirse *responsable de las consecuencias* buenas o malas de las acciones y de los discursos que se realizan (Suares, 2002:31).

hecho para ayudar a tantos niños en el mundo, respondió con la simpleza de los grandes del alma: “de a uno”, y así es como se debe apuntar al cambio de cultura violenta a pacificadora, de caso en caso y de asunto en asunto.

El conciliador se convierte en un dispositivo que potencia a las partes como actores y copartícipes en el escenario de la gestión de su propio conflicto. En este caso el conciliador no es quien tiene la solución del conflicto, sino quien propicia estrategias que facilitan que las partes tomen conciencia de su propia realidad y desde ellos mismos parta la resolución y la multiplicación de dicho sistema.

3. EL ESCENARIO DE LOS ACTORES DE LA CONCILIACIÓN: LA CONSTRUCCIÓN DEL LUGAR SIMBÓLICO

La conciliación no es sólo un mecanismo alternativo de resolución de conflictos, es una figura jurídica con su propia identidad y naturaleza, en donde se conjugan mayor efectividad y agilidad en el trámite de los procesos, en contraposición a las instancias judiciales, que como lo refleja Kafka en su obra “El Proceso”, son espacios que dan cuenta de la tramitología y la lentitud burocrática en el aparato judicial.

Partimos del análisis del *lugar* desde la perspectiva de Marc Augé (2000), en el sentido en que se caracteriza al Centro de Conciliación LFVV como un lugar de significancia para los que transitoria o habitualmente lo comparten: las partes, los conciliadores y el personal que allí labora. Distinto a un espacio indeterminado, el Centro de Conciliación se constituye en un espacio semantizado, en la medida en que los actores sociales (conciliadores y las partes) que intervienen en éste, intercambian percepciones, tejen relaciones, identifican su función y relevancia social, y sobre todo, lo redimensionan como un lugar, donde en el encuentro con el otro, discurre el conflicto para ser pactadas posibles soluciones y mejorar las relaciones interpersonales y sociales. El Centro de Conciliación se constituye en el lugar donde los sujetos interactuantes construyen significados que determinan un cierto tipo de relaciones específicas, con prácticas determinadas.

Por tanto, el Centro de Conciliación puede considerarse como el *escenario de los actores* que intervienen en el proceso conciliatorio. A este lugar acuden las personas que tienen conflictos; y que además buscan una alternativa de solución diferente a las vías de hecho. El conflicto, y más su resolución o transformación, es la razón de ser de este escenario; así, el Centro, con el significativo alivio a problemas individuales, con el tratamiento de asunto en asunto, con su labor, en general, contribuye a la construcción de ciudadanía y cultura política en el sentido de que muestra a las personas una posibilidad diferente de ver al otro, de ver el conflicto y de resolverlo o transformarlo, da una mirada diferente a las relaciones de poder

entrapadas o *empantanadas* (Suarez, 2002:29) entre las personas conflictuadas, porque en el proceso pedagógico y en las audiencias de conciliación como tal, se muestra la importancia de las relaciones desde la equidad y la autonomía de la voluntad, pues son las propias personas quienes resuelven el problema, por medio de negociaciones que tienden a posibles acuerdos; pero también se fortalece la virtud del reconocimiento del otro, ya que “los acuerdos son posibles porque las partes defienden sus intereses y derechos y se encuentran obligadas a tomar en cuenta los intereses y derechos de los otros” (Giraldo Ángel, 2004: 21).

Quienes acuden al Centro de Conciliación LFVV lo hacen, por lo general, buscando que las soluciones a sus conflictos se den con la intervención de un tercero, pero más allá de eso, lo que buscan son soluciones que vengan de afuera, de otros. Si bien el Centro de Conciliación posibilita la mirada de un tercero frente al conflicto, en el proceso conciliatorio se resignifica su intervención haciendo que el conciliador no se convierta en la fuente de solución del conflicto sino que ésta surja desde los sujetos mismos. En el desarrollo de la audiencia hay un momento en el que el conciliador desaparece de escena aunque se encuentre presente, para permitir que sean las partes las que de forma dialógica, interactúen y lleguen a la resolución de su conflicto. En la medida en que la audiencia se desarrolle positivamente, la figura del conciliador será menos visible porque con su apoyo, las partes han logrado paulatinamente un acercamiento dialógico y una ruta hacia el acuerdo.

El Centro de Conciliación es un escenario donde la distribución del lugar en función de los distintos momentos del proceso conciliatorio, indican a las personas el rol y el comportamiento que deben asumir en cada uno. El lugar va adquiriendo significado en la medida en que el Centro cumple su función social. Por ejemplo, la sala de espera es un campo de actuación distinto al de la recepción y al de las salas de audiencia. Finalmente éste cambia de significado cuando es apropiado por la comunidad que lo reconoce y acude a él.

En el Centro de Conciliación LFVV, antes de acudir a la audiencia, los usuarios citantes deben asistir al salón de consultas colectivas⁶ que es el lugar en donde se inicia el proceso pedagógico con el fin de incidir de alguna manera en la actitud para afrontar el proceso conciliatorio. Este lugar se presenta propicio para iniciar el ejercicio pedagógico de la conciliación, pues éste se enfoca en función de todas aquellas personas que decidieron hacer frente a su conflicto por las vías del diálogo; así mismo, este momento se hace cada vez más interesante porque se genera

⁶ La consulta colectiva consiste en un espacio propiciado por el Consultorio Jurídico “Guillermo Peña Alzate” de la Universidad de Antioquia, en donde se reúne un número determinado de usuarios con tema afín de consulta a efectos de instruirlos jurídicamente sobre el asunto en particular, escuchar sus inquietudes y darles a conocer los pormenores del posible trámite.

interacción entre usuarios y estudiantes de derecho, quienes luego cumplirán con el rol de conciliadores, posibilitando un acercamiento más real a los conflictos que son tratados en el Centro de Conciliación e intercambiando ideas y percepciones que permitan hacer una construcción de lo que en la realidad se vive cotidianamente para que, a partir de una lectura de esa realidad, se puedan generar procesos que le ayuden a las personas a solucionar sus conflictos por vías diferentes a la judicial y/o a las de hecho.

Las salas de audiencia son cubículos dotados con elementos tales como: una mesa, cuatro a seis sillas, un computador en su respectivo mueble y cuadros decorativos que hacen alusión al diálogo, a la comunicación, al conflicto o a la conciliación. Estas salas no son lo suficientemente amplias para acoger a un número mayor de cinco personas, el espacio es reducido. Cada uno de los elementos con los que están dotadas las salas de audiencias tiene una razón de ser y están estratégicamente ubicados. La mesa, por ejemplo, se convierte en un punto de apoyo a la hora de proceder con la conversación y determina en gran medida la forma de interactuar de los intervinientes (las partes y el conciliador); ésta puede así mismo convertirse en un elemento que ponga distancia entre las partes y levantarse como barrera, o dependiendo de la ubicación y actitud del conciliador, puede posibilitar para éste, una herramienta valiosa para la lectura del lenguaje no verbal de las partes y de la interacción entre éstas.

Dicha interacción está influenciada por la ubicación de los actores y el conciliador, es decir, si este último se encuentra en medio de los conciliantes, se convierte generalmente, en eje central de la discusión y da lugar a que aquellos se refieran gestual y verbalmente a él y terminen ignorando a la contraparte; pero si por el contrario, el conciliador se ubica propiciando que las partes queden perpendicularmente a él y ellos se ubican frente a frente, en cierta medida obliga a que ellas se miren y se hablen directamente, recurriendo poco al conciliador.

Ahora bien, el hecho de que el computador esté ubicado en las salas facilita la redacción del acta o constancia que corresponda según el resultado de la audiencia, corroborar la información, percibir y evaluar los resultados de dicha audiencia, esto puede ser positivo en ciertos casos, pues mientras el conciliador redacta, las partes mientras tanto, en la mayoría de las veces, entablan una conversación desprevenida, una comunicación directa que da cuenta de que efectivamente la conciliación cumplió uno de sus objetivos principales: el restablecimiento de la comunicación y de las relaciones interpersonales (transformación del conflicto), punto de inicio de la resignificación del vínculo con el otro que se había fracturado debido al conflicto.

La audiencia de conciliación se ha venido entendiendo como el escenario donde se materializa buena parte del proceso de conciliación, es donde se da el encuentro de quienes se consideran los actores protagonistas de dicho proceso y la razón de ser del Centro de Conciliación: los citantes, los citados, el conciliador y el conflicto puestos sobre la escena de los actores. El producto de esta relación depende de las actuaciones, los roles y el control sobre la situación de cada una de las personas que están en la audiencia, especialmente depende de la orientación que aporte el conciliador en la audiencia. Por todo esto, los espacios de la audiencia de conciliación deben estar dispuestos para la confrontación dialógica, para la expresión verbal y emocional de cada uno de los actores en medio de un escenario de confidencialidad.

Los usuarios (citantes) que deciden formar parte de esta dinámica, lo hacen en respuesta a un estímulo o impulso después de haber reflexionado y sentido la necesidad de hacerlo. Cuando el actor se encuentra en la sala de espera, sin duda alguna está buscando encontrar salida a algo que para él es problemático, más que conflictivo, pues en el lenguaje cotidiano el concepto de conflicto es reemplazado por el de problema. El actor considera la situación inmediata, la experiencia pasada y las consecuencias (Ritzer, 2002: 256) y entre múltiples opciones para llegar a la solución de su conflicto como es la violencia y las instancias judiciales, entre otras, decide acudir al Centro de Conciliación. Ya en la recepción, el actor recibe claridad respecto de su asunto, lo que le permite volver a pensar acerca de lo que realmente se debe hacer y contemplar otras posibilidades de solución y escoger la que mejor se acerque a la satisfacción de sus necesidades e intereses. Cuando el actor ya se encuentra en una de las salas haciendo parte de una audiencia de conciliación, es porque ha decidido emprender una acción para satisfacer el impulso original (Ibíd.: 257).

4. CONSIDERACIONES FINALES

El conflicto *per se* no es bueno ni malo. El conflicto entendido como una forma de crecer, de conocer el mundo desde otra visión o desde la visión del otro, es positivo. El conflicto mueve a las personas involucradas en él a un necesario acercamiento para su resolución y a lo sumo para su transformación. Justamente es aquí donde la conciliación se presenta como el mecanismo o puente que se extiende para propiciar el entendimiento entre las partes, independientemente del logro de un acuerdo. Y es, en consecuencia, papel del conciliador tener conciencia de los distintos elementos que componen el conflicto y del comportamiento de los conciliantes en el desarrollo de la audiencia de conciliación, puesto que además de un asunto de índole jurídico están en juego sentimientos, emociones y valoraciones de los protagonistas.

No existe una definición unívoca o acabada de conflicto. Los conflictos son específicos, existen tantos conflictos como personas conflictuadas y tantas emociones encontradas. Tampoco existe, respecto de su resolución, una decisión de receta. Los conflictos se resuelven según sea la voluntariedad y la propia capacidad creativa o inventiva de los protagonistas. La resolución es de las partes, de nadie más.

Los intereses que mueven el funcionamiento del Centro de Conciliación de la Universidad de Antioquia, van más allá del cumplimiento de un mandato legal y se insertan en lo que realmente es vital, la persona misma. Es decir, el trabajo desarrollado hasta hoy en el Centro, ha permitido que se asuma con mucha más conciencia lo que encierra, significa y comunican las personas que se encuentran allí para conversar y tratar su conflictiva. Ello ha significado salir de ese plano puramente legal que trasciende todo lo que se ha dado en conocer como “conciliación” para acercarse directamente al ser, y a través de una mirada más holística encontrar el trasfondo que lo mueve y que, en la mayoría de los casos, es lo que lo determina como un sujeto conflictual, que tiene diferencias con el otro y diferencias que se hacen necesarias tratar con la intervención de un tercero facultado para esto por ellos mismos.

También se observó en la investigación a que se hace referencia, que los conciliadores, en la planeación y en el desarrollo del proceso conciliatorio, regularmente sólo echan mano de la herramienta jurídica. Los aspectos que sobrepasan lo jurídico, vale decir, lo social, lo psicológico y lo cultural, generalmente no son tenidos en cuenta a la hora de leer el conflicto, de disponer las herramientas necesarias para la negociación asistida y en últimas, de proponer una solución. En esto radica, muchas de las veces, la dificultad del manejo de la audiencia de conciliación y la auscultación o esclarecimiento de las reales intenciones o intereses de las partes en la negociación.

La interdisciplinariedad,⁷ se torna importante para la conciliación como proceso de intervención integral, en la comprensión de que el conflicto involucra a las personas ante todo de manera social y emocional; esto hace indispensable que el conciliador pueda tener una mirada compleja y holística sobre su tratamiento, resolución o transformación y por tanto éste en su formación, debe propender por adquirir elementos conceptuales y metodológicos que proporcionan otras disciplinas, como las de las ciencias sociales.

⁷ Entendida como “(...) el concurso de varias disciplinas conexas entre sí y con relaciones definidas a fin de que sus actividades no se produzcan en forma aislada, dispersa y fraccionada, y en consecuencia lleguen a un enriquecimiento de la ciencia de la actividad científica” (Tamayo y Tamayo, 2004:16).

La conciliación, mirada o interpretada sólo desde la perspectiva de lo jurídico, puede tener algún grado de éxito, pero en definitiva tiende a desconocer aspectos de la interacción social que involucra afectos, sentimientos, emociones, valoraciones y sentidos de las relaciones interpersonales en la vida cotidiana de las personas, quedando al final, aunque se logre *un acuerdo*, el conflicto vivo y las relaciones fracturadas.

La conciliación desde el Centro de Conciliación LFVV, se ha convertido en un importante *proceso pedagógico* para la comunidad. Esto, por cuanto desde la consulta del asunto, hasta el cierre del proceso de conciliación, las partes intervinientes se nutren de él, de la experiencia del conciliador y de la experiencia del otro; redundando todo esto en pro de un entendimiento de la conflictividad y de las formas diferentes que existen para su resolución. Con todo, lo más relevante en este aspecto, es que con ello no sólo se contribuye a consolidar cultural y políticamente a la sociedad en esta clase de mecanismos autocompositivos y a la vez ayudar a la reconstrucción del tejido social, sino que se facilita que ellos se conviertan en multiplicadores de esta práctica.

La conciliación ha generado una nueva visión del conflicto en las prácticas cotidianas. Las personas, luego de participar en un proceso de conciliación en este Centro, suelen entender el conflicto y al otro desde una mirada diferente. Perciben que el conflicto mismo puede ser positivo, en tanto es dispositivo de cambio, en su desarrollo y tratamiento se convierte en un posible factor regenerador de entendimientos y de relaciones y en motor de cambios en su vida y en su entorno familiar y social.

En la medida en que el Centro de Conciliación LFVV se constituye en el lugar donde los sujetos interactuantes o protagonistas construyen nuevos significados del conflicto y su resolución, distintos a los habituales, este lugar se convierte en un escenario propicio para relaciones y prácticas centradas en ellos mismos y en la búsqueda de soluciones concertadas, con el trabajo de bajo perfil pero siempre importante que debe guardar el conciliador.

La conciliación no es conflicto aunque sin éste no se podrá dar aquella, tampoco es una guerra y los conciliantes no deben asumirse como enemigos, así, en la audiencia o lugar de la conciliación, se ha de reivindicar la dimensión del otro como persona en la medida en que se dispone el escenario para que las partes puedan verse, encontrarse y entenderse más allá de la solución del conflicto a través del acuerdo.

En el proceso de conciliación se destacan las relaciones intersubjetivas entre los actores sociales que intervienen en él, en el reconocimiento del otro como igual, pero diferente y disidente en cuanto a imaginarios frente al conflicto, frente al otro

y frente al centro de conciliación como lugar de interacción. El escenario de la conciliación se convierte entonces, en un punto de encuentro de la diferencia, en donde, alcanzándose el acuerdo o no, éste (el encuentro) se hace indispensable no sólo para lograr cierto grado de conciencia en el nivel de calidad de vida de los protagonistas, sino para enmarcar voluntariamente algunas condiciones necesarias a la convivencia pacífica entre estos.

BIBLIOGRAFÍA

1. AUGÈ, Marc. *Los “no lugares” espacios del anonimato: Una antropología de la sobremodernidad*, Barcelona, Gedisa, 2000.
2. ESCARRÁ Luis Carlos y NADAL, María del Carmen. *Podemos hablar acerca de la interdisciplina en la mediación?* Vª Conferencia Internacional del Foro Mundial de Mediación, 2003 (www.geocities.com/suaresforum).
3. GIRALDO ÁNGEL, Jaime. *Mecanismos alternativos de solución de conflictos - la justicia comunitaria*. Librería Ediciones del Profesional Ltda., 2004, Bogotá. p. 21
4. MONTOYA SÁNCHEZ, Miguel Ángel. *La conciliación en el proceso de transformación del conflicto. A propósito de la conciliación en el Centro de conciliación “Luis Fernando Vélez Vélez”*. Medellín, Centro de investigaciones de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas, Universidad de Antioquia, 2006.
5. ORTUÑO MUÑOZ, José-Pascual y HERNÁNDEZ GARCÍA, Javier. *Sistemas alternativos a la resolución de conflictos (ADR): la mediación en las jurisdicciones civil y penal*. Documento de trabajo 110/2007 (www.solomediacion.com/Fitxers/Web43330/DOCUMENTOALTERNATIVAS.pdf).
6. PUERTALOPERA, Isabel y BUILES BUILES, Luis Fernando. *Formas de tratamiento de conflictos*. En: Universidad de Antioquia, Tratamiento de conflictos. Medellín, Editorial Universidad de Antioquia, 2005, p. 141-145.
7. RITZER, George. *Teoría sociológica moderna*. Quinta edición. España. Mc. Graw Hill, 2002.
8. RUIZ RESTREPO, Jaime. *A propósito del conflicto*. En: Universidad de Antioquia, Tratamiento de conflictos. Autor corporativo, Medellín, Editorial Universidad de Antioquia, 2005, p. 11-62.
9. SUARES, Marínés. *Mediando en sistemas familiares*. Editorial Paidós, Buenos Aires, 2002.