



Autora: Paola Gamboa  
Título: ¿Habitar?  
Técnica: acrílico  
y carburo de silicio  
sobre lienzo  
Dimensiones:  
4.00 x 1.70 m  
Año: 2008

## ***EL TRATAMIENTO DEL CONFLICTO A TRAVÉS DEL PROCESO DE CONCILIACIÓN EN EL CENTRO DE CONCILIACIÓN “LUIS FERNANDO VÉLEZ VÉLEZ” DE LA UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA. EN EL FOCO DE LA RESOLUCIÓN O EN LA LUZ DE LA TRANSFORMACIÓN\****

---

\* Este artículo es producto 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 en el Acta No. 07 del 8 de septiembre de 2008, emitida por el Comité Técnico de Investigaciones.

Fecha de recepción: Marzo 31 de 2009

Fecha de aprobación: Mayo 5 de 2009

**EL TRATAMIENTO DEL CONFLICTO A TRAVÉS DEL PROCESO DE CONCILIACIÓN EN EL CENTRO DE CONCILIACIÓN “LUIS FERNANDO VÉLEZ VÉLEZ” DE LA UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA. EN EL FOCO DE LA RESOLUCIÓN O EN LA LUZ DE LA TRANSFORMACIÓN**

*Miguel Ángel Montoya Sánchez\*\**

**RESUMEN**

Con lo esbozado en estas líneas, se intenta mostrar la forma en que se asume y desarrolla el proceso de conciliación en el Centro de Conciliación “Luis Fernando Vélez Vélez” de la Universidad de Antioquia, en el marco de lo hallado y analizado en la investigación de que se trata en el presente escrito y en el entendimiento de dicho proceso desde la perspectiva o el punto de vista de los conciliadores, sus conocimientos o preparación y del enfoque en el tratamiento del conflicto que éste como tercero utiliza para su puesta en práctica.

**Palabras clave:** conciliación, proceso conciliatorio, rol del conciliador o mediador, mediación, enfoques o modelos de mediación (resolutivo o transformativo).

**RESOLVING THE CONFLICT THROUGH THE PROCESS OF CONCILIATION AT THE CONCILIATION CENTER “LUIS FERNANDO VÉLEZ VÉLEZ” OF THE UNIVERSITY OF ANTIOQUIA. IN THE FOCUS OF RESOLUTION OR IN THE LIGHT OF THE TRANSFORMATION**

**ABSTRACT**

As outlined in these lines, the author attempts to show how it is assumed and gets develop the process of conciliation at the Conciliation Center “Luis Fernando Vélez Vélez” of the University of Antioquia, from what was found and analyzed in the research involved in this article and so from the understanding of this process from the perspective and personal knowledge of conciliators, and from their type of approach in treating conflicts, as a third party, when they implement such knowledge in real life.

**Key words:** conciliation, conciliation process, role of the conciliator or mediator, approaches or models of mediation (resolutive or transformative).

---

\*\* Abogado, especialista en Derecho de Familia y candidato a Magister en la Maestría en Derecho de la Universidad de Antioquia. Profesor de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad de Antioquia. Miembro del Área de Derecho de Familia. Coordinador de Posgrados 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” de la Universidad de Antioquia”.

# EL TRATAMIENTO DEL CONFLICTO A TRAVÉS DEL PROCESO DE CONCILIACIÓN EN EL CENTRO DE CONCILIACIÓN “LUIS FERNANDO VÉLEZ VÉLEZ” DE LA UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA. EN EL FOCO DE LA RESOLUCIÓN O EN LA LUZ DE LA TRANSFORMACIÓN

## INTRODUCCIÓN

*Mirar de frente es de honestos. Ubicarse de frente es de valientes.  
Así, ¿cuál conflicto se resistiría?*

Miguel Ángel Montoya S.

A través de los procesos de conciliación desarrollados en el Centro de Conciliación “Luis Fernando Vélez Vélez” de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad de Antioquia, con ocasión del interés de quienes pretenden solucionar sus conflictos por este medio, se ha venido presentando un interesante fenómeno que ha dado lugar a una lectura diferente de los conflictos que allí se conocen y de la actitud de las personas que en dicho proceso intervienen.

En esos procesos se ha estado gestando una comprensión más amplia y profunda respecto de la importancia de dicha figura y de las personas intervinientes. A la conciliación se le ha estado asumiendo más allá de un simple procedimiento, pues se le ha inyectado un elemento de relevante importancia, el formativo o pedagógico, en donde las partes conflictuadas y el mismo conciliador salen fortalecidos, de alguna manera, para el manejo de futuros conflictos. Y respecto de las personas, se ha venido generando un entendimiento tal de respeto mutuo y comprensión, que el desarrollo del proceso le apunta más a que las personas se reconozcan e identifiquen como tales, por encima del conflicto mismo que las enfrenta y de su posible resolución.

Con todo, lo que se delinea en este escrito, es el resultado de la contrastación que el autor intenta, entre lo hallado en la investigación referida a la práctica de la conciliación como método alternativo de resolución de conflictos realizado en este

Centro de Conciliación a través del proceso de conciliación<sup>1</sup>, y algunas reflexiones que sobre el tema hace actualmente en la investigación<sup>2</sup> que realiza a efectos de optar el título de Magister en Derecho en la Universidad de Antioquia, sobre los contenidos básicos de algunos de los modelos de mediación existentes, el resolutivo y el transformativo, a más de esbozar las líneas sobre las cuales se dibuja el rol desempeñado por los conciliadores a través de las técnicas utilizadas por estos en el desarrollo del referido proceso.

Así, para el cumplimiento del propósito de estas reflexiones se presenta un apretado esbozo de los contenidos básicos de los denominados modelos de mediación “Resolutivo” y “Transformativo”, refiriendo de cada uno de ellos sus notas más características. En segundo lugar, se presentan algunos de los hallazgos que en la investigación se hicieron sobre el acercamiento al entendimiento del concepto de proceso conciliatorio por parte de los conciliadores y de las técnicas utilizadas por éstos en el desarrollo de dicho proceso. En tercer lugar, se presentan algunas referencias que respecto del desempeño o rol de los conciliadores se hallaron en la investigación. En cuarto lugar, se detallan algunos hallazgos de la investigación en lo atinente a los tres aspectos anteriores. Por último, se presentan algunas observaciones sobre el entendimiento y diferencias marcadas entre los modelos resolutivo y transformativo, para terminar haciendo algunas claridades, desde lo teórico, en contraste con las técnicas y prácticas seguidas en dicho Centro de Conciliación, de los modelos de mediación mencionados y del rol del conciliador.

Si bien la conciliación y la mediación son mecanismos alternativos de resolución de conflictos sustancialmente diferentes, diferencias que se enmarcan en aspectos tales como la finalidad, el grado de participación del tercero, el grado de participación de las partes y el grado de control del resultado por las partes; en este escrito se toman como equivalentes, al menos en el sentido de ser formas autocompositivas de tratamiento de los conflictos y en la característica que las identifica: la intervención de un tercero que facilita el proceso de comunicación, acercamiento y entendimiento entre las partes, y quien debe guardar su condición de tal al asumirse como imparcial ante las partes y neutral frente al conflicto.

Así mismo, cuando se hace alusión a los términos de conciliador y mediador, no se pretende significar que son lo mismo, más bien, se intenta mostrar que desde su rol

1 La conciliación en el proceso de transformación del conflicto. A propósito de la conciliación en el Centro de Conciliación “Luis Fernando Vélez Vélez” de la Universidad de Antioquia, es una investigación financiada por el CODI, realizada en 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 El Trabajo de grado a que se hace referencia se titula “La Mediación familiar. De la resolución a la transformación del conflicto.”

o tarea, dichos términos se subsumen en la idea central de mediar o facilitar, pero teniendo siempre en claro, desde qué perspectiva o enfoque es que han de guiar su desempeño como terceros.

## 1. CONSIDERACIONES SOBRE ALGUNOS CONTENIDOS BÁSICOS DE LOS MODELOS DE MEDIACIÓN CONOCIDOS COMO *RESOLUTIVO* Y *TRANSFORMATIVO*

Del rastro que la literatura especializada deja sobre el tema del tratamiento del conflicto, se hallan algunos de los modelos que se han ensayado respecto de la llamada negociación mediada (o modelos de mediación) actualmente más difundidos y usados. Algunos de los modelos, compendiados en trabajo realizado por Demicheli (2004: 141), son: el Resolutivo (Escuela de Harvard), y el Transformativo (Bush y Folger). Demicheli presenta un interesante desarrollo de cada uno de ellos en la comprensión de la epistemología en que descansan, la teoría en que se fundan y en las técnicas que aplican:

Del modelo Resolutivo dice, que en su epistemología, el conflicto radica en la incompatibilidad de satisfacer simultáneamente los intereses de ambas partes. Se lo concibe como un proceso lineal, es decir, que tiene una causa u origen, temporalmente antecedente, y un efecto, el estado actual del desacuerdo. A partir de dicho entendimiento, se considera que eliminando la causa original, consecuentemente, el efecto, desacuerdo propio del conflicto, debe desaparecer o sus manifestaciones observables deben cesar.

En este modelo, el énfasis para superar el conflicto está puesto en el *contenido* de lo que se está tratando y no en *la relación* entre las personas. Señala la necesidad de separar las personas del problema. Respecto de la teoría que la soporta, agrega Demicheli, se concibe al mediador como *un regulador de* la comunicación entre las partes. Este dirige la conversación y establece las pausas necesarias para que la instancia de negociación no sea un “diálogo de sordos”. Y de las técnicas utilizadas en este modelo, refiere que el mediador ocupa una posición neutral, que el procedimiento está estructurado en etapas: análisis, planeación y discusión y que tal modelo se centra en la búsqueda de una solución colaborativa. Termina diciendo que el objetivo del modelo es *Resolver el conflicto consiguiendo un acuerdo, en el nivel del contenido, que permita dar satisfacción a los intereses de las partes.*

Del modelo Transformativo, apunta el autor citado, que su epistemología radica en que la explicación del conflicto no está centrada en una causa específica. El conflicto se considera como la expresión de un patrón de relación que mantienen las personas involucradas. La causalidad de los conflictos es circular e interactiva y

está instalada y mantenida en la pauta de relaciones con base en la cual se vinculan e interactúan esas personas.

Los modos aprendidos de comunicación compartida y el contexto cotidiano de interacción en que tiene lugar el desarrollo y el mantenimiento de las relaciones interpersonales, es el aspecto central y más determinante para la generación y la derivación del conflicto en una espiral cada vez más inmanejable. Estas dimensiones aparecen como más apropiadas para la descripción, el análisis y la explicación de ésta, que aquellas que remiten el origen a causas intra-psíquicas individuales. La teoría del modelo, entiende la mediación como una oportunidad para el crecimiento, desarrollo y asunción de protagonismo respecto de sus propias dificultades por parte de las personas conflictuadas. Asume que la potenciación de sus propios recursos se da principalmente en la modificación de las pautas habituales de relación, interacción y comunicación, que condujeron al conflicto.

En este modelo, el mediador es concebido como un observador externo, orientado en primer lugar a identificar patrones reiterativos de comportamiento entre las personas, que pone de relieve que en tanto forman parte de una díada, la situación en que se encuentran es una expresión de sus propias formas de relacionarse. Una segunda dimensión que el mediador transformativo busca traer a colación, es la posibilidad que tienen las partes de modificar dichas pautas previas de relación, a partir de lo cual no sólo se podría solucionar el conflicto puntual, sino salir fortalecidos del *impasse* por el que atraviesan, adquiriendo nuevas destrezas para eventuales conflictos futuros. Las técnicas de este modelo son colindantes con la acción psicoterapéutica. Se utilizan las técnicas que provienen de la Terapia Sistémica, ya sea familiar o de parejas. Este modelo resulta más útil para aquellos conflictos en que el aspecto relacional es preponderante y significativo, no sólo en términos de pasado y presente, sino también de proyección futura. En otras palabras, en aquellos casos en que la relación laboral, conyugal, comercial, entre otras, se proyecta hacia un tiempo posterior. El objetivo del modelo propende por *Transformar la relación entre las partes, más allá de la consecución de un acuerdo o la resolución del conflicto.*

## **2. EL PROCESO DE CONCILIACIÓN EN EL CENTRO DE CONCILIACIÓN “LUIS FERNANDO VÉLEZ VÉLEZ” Y LOS ENFOQUES DE MEDIACIÓN APLICADOS EN SU DESARROLLO**

De la investigación referida y en atención a identificar la inclinación que en el desarrollo del proceso conciliatorio se tiene respecto de los modelos de mediación citados, es menester delinear lo que allí se halló.

Etimológicamente la palabra proceso viene del latín *processus* que significa acción de ir hacia adelante. En el Diccionario de la Lengua Española el término se encuentra definido como el *conjunto de las fases sucesivas de un fenómeno natural o de una operación artificial*. Todo proceso, como lo refieren las definiciones entregadas, está compuesto de varias etapas o estadios que en rigor deben ser agotados en forma lógica, secuencial o sucesiva para efectos de que el resultado querido se pueda alcanzar. Así, el proceso conciliatorio, como el judicial, tienen en su estructura una composición tal que para alcanzar el resultado pretendido, exige conocer y seguir de manera rigurosa las etapas que lo componen. La Corte Constitucional, en una de sus tantas acepciones, se refiere a la conciliación de la siguiente manera:

El término conciliación tiene dos sentidos distintos según el contexto en que es utilizado: uno procedimental y otro sustancial. En relación con su acepción procedimental, la conciliación es “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”. **Según esta acepción, la conciliación es apenas una serie de pasos preestablecidos que tiene por objeto -eventual, no necesario- la celebración de un acuerdo entre dos o más personas.** No obstante, el término conciliación también se refiere al acuerdo al que se llega mediante la celebración del procedimiento conciliatorio. En este segundo sentido sustancial, la conciliación se materializa en un acta que consigna el acuerdo al que llegan las partes, certificado por el conciliador (Negrilla fuera de texto).<sup>3</sup>

En el Centro de Conciliación “Luis Fernando Vélez Vélez” de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad de Antioquia, la técnica que se ha venido implementando para el trámite del proceso conciliatorio, y más concretamente para el trámite de la audiencia de conciliación, como lo apunta Giraldo Montoya (2004) en investigación realizada al respecto, es una aplicación ecléctica que podría ubicarse en torno del Modelo de la “Escuela de Negociación de Harvard” y del Modelo Transformativo de Bush y Folger . Como lo anota Giraldo Montoya y en atención a los hallazgos que en este sentido arrojó la investigación sobre resolución de conflictos ya referida, es dable afirmar que realmente en el desarrollo de la audiencia de conciliación se alcanza a abrazar a uno y otro modelo, además de considerar, que en este Centro de Conciliación, la aplicación de la técnica por parte de los conciliadores evidentemente es amplia y flexible. Esto, por cuanto si la conciliación se entiende como una negociación mediada, al interior de la misma lo que realmente se vive es una negociación directa. Es decir, el proceso de la audiencia se desarrolla en obediencia a la marcada técnica de la mediación, pero en

3 Colombia. Corte Constitucional. Sentencia C-1195 de 2001, M.P. Manuel José Cepeda Espinosa y Marco Gerardo Monroy Cabra.

una de sus etapas, específicamente en la del “acuerdo”, el esfuerzo se insinúa, con la dirección del conciliador, en la negociación que directamente agotan las partes.<sup>4</sup> Se aplica la técnica de la negociación directa, pero el conciliador sigue ejerciendo su papel directivo, aún en esta fase (Ver gráfica N° 1 al final del texto).

En la práctica, en el Centro de Conciliación mencionado, la aplicación juiciosa y rigurosa de la técnica jurídica que se ha venido implementando en el proceso de conciliación, si bien ha tenido un cierto grado de éxito, también ha mostrado algunas falencias. De las encuestas aplicadas a los conciliadores, y respecto de algunas de las respuestas recogidas sobre las preguntas referentes a *Métodos y estrategias utilizadas para llevar a cabo el proceso de conciliación* y sobre el *Proceso y desarrollo de la audiencia de conciliación*, se analizó lo siguiente:

En términos generales, en la mayoría de las respuestas de los conciliadores consultados se evidencia una actitud positiva frente a la conciliación. Podría decirse, que una cosa es el manejo de los conceptos y teorías que al respecto tienen los conciliadores, y otra es la manera como éste los aplica y asume en la práctica misma. En muchos casos, se encuentra un buen manejo de la técnica en el desarrollo de la conciliación, pero poco se reconoce el valor de la teoría, no se tiene un dominio cabal de los conceptos de la conciliación.

La mayoría de los conciliadores encuestados, no conceptualizan y no diferencian claramente lo que es una actividad, una estrategia o un método en el desarrollo del proceso conciliatorio. Se aprecia alguna dificultad (o al menos una omisión) para relacionar la teoría con la praxis, esa relación, sobretodo para los estudiantes conciliadores (E.C.), es problemática al momento de enfrentarse con el desarrollo del proceso conciliatorio y específicamente de la audiencia.

Por su parte, los abogados conciliadores (A.C.) se centran en fijar reglas y directrices en la audiencia, utilizando métodos que permitan acercar a las partes e identificar el conflicto para poder buscar un arreglo mediante varias opciones que lleven a una salida del conflicto. Respecto del interrogante sobre *las estrategias, actividades y métodos*, los abogados conciliadores también presentan alguna dificultad al momento de conceptualizar y diferenciar unas de otras. Sólo algunos sugieren o hacen mención del nombre de algún método, pero no lo describen. Algunas de las respuestas al respecto, dicen:

---

4 Aquí, en punto de crítica, es menester señalar que en efecto el objetivo trazado por la ley de “descongestión de despachos judiciales”, se muestra claramente marcado. Pues, si se habla del principio de la voluntariedad para la posible solución de los conflictos por parte de las personas conflictuadas, no se entiende muy bien la concatenación de esto con la facultad otorgada al conciliador de *proponer fórmulas de acuerdo*, las mismas, que en más de las veces, terminan por ser las que se acogen o las que *acordadamente* se imponen.



El método que utilizo para estas conciliaciones es el que aprendí en mi materia de conciliación que es el modelo propuesto por la Escuela de Harvard (A.C.).

Se podría decir que los conciliadores tienen la capacidad de definir los procedimientos de alguno de los métodos más utilizados para la conciliación, sin embargo no señalan cuál es el método, o sencillamente los mezclan. Al respecto, una de las conciliadoras anota lo siguiente:

Preparación de la audiencia: hablo con las partes por separado antes de la audiencia para tratar de establecer sus necesidades. Luego elaboro un borrador que contenga intereses, opciones, etc. Determino si ese asunto es o no susceptible de conciliación. Al dialogar con cada parte, les dejo saber que como conciliadora estoy con el ánimo de que todos ganen (E.C.).

Los conciliadores son conscientes y recalcan la necesidad de apropiarse de un lenguaje claro y acorde con el nivel cultural y educativo de las partes, pues ello permite una mejor comprensión e interpretación de lo que se pretende por las partes inmersas en el conflicto, que finalmente, se verá reflejado a la hora de la confrontación y la negociación directa de sus intereses.

Cuando al conciliador se le presenta en el desarrollo de la audiencia un evento o incidente crítico<sup>5</sup> con el comportamiento de las partes, muchos deciden terminar su trámite, sin asumir que ese momento es fundamental para darle otra mirada al conflicto, es ahí donde precisamente cobra importancia su labor de conciliador. De contera, con dicha actitud del conciliador, la conciliación no cumple su objetivo: se trunca la posibilidad del acercamiento de las partes que apunte al mejoramiento o restablecimiento de las relaciones, independientemente de que se logre un acuerdo. Con todo, en aplicación de las técnicas aprendidas por los conciliadores, según se deduce de la información analizada y las observaciones activas llevadas a cabo en el transcurso de la investigación, se ha venido propiciando la escucha entre las partes.

La persona que propicia el incidente crítico en la audiencia, se concluye según los resultados observados, no tiene la capacidad de proponer soluciones hasta tanto no sienta que es reconocido por el otro, es la lucha por el *reconocimiento*<sup>6</sup> del otro que

---

5 Se denomina Incidente Crítico el evento en que por la actitud hostil, reticente o agresiva de las partes o de una de ellas en contra de éstas mismas o del conciliador, el normal desarrollo de la audiencia de conciliación se ve interrumpido o torpedeado.

6 En el calor del conflicto, es típico que cada parte en disputa se sienta amenazada, atacada y agredida por la conducta y las pretensiones de la otra. En consecuencia, concentra la atención en la autoprotección: adopta actitudes defensivas, suspicaces y hostiles frente al “contrincante”, y es casi incapaz de ver más allá de sus propias necesidades. Desde este punto inicial de relativa concentración en el yo, las partes llegan

lo ignora o desconoce. Cuando el conciliador presiona la propuesta de fórmulas de solución sin tratar lo que da lugar al evento crítico, desencadena, en la mayoría de los casos, el cierre de la audiencia.

Esencialmente el conciliador debe propiciar el develamiento del real interés que trae consigo cada una de las partes, que casi siempre está latente, pues se busca el reconocimiento del uno para con el otro, con miras a que se establezca una relación más adecuada para la negociación. Es importante que el conciliador genere empatía frente a las partes, porque generalmente, de la forma como éste dirija el desarrollo de la audiencia, dependerá que se genere el cambio de actitud en estos.

Una de las maneras que este Centro de Conciliación ha encontrado e implementado para sensibilizar y preparar a las partes en dicho cambio de actitud necesario para la negociación, es el proceso pedagógico, fundamental en el proceso general de la conciliación, el cual se inicia desde los pasos previos a la audiencia con la denominada "Consulta colectiva"<sup>7</sup>. Este proceso consiste no sólo en informar a las

---

al reconocimiento cuando eligen voluntariamente abrirse más, mostrarse más atentas y empáticas, y más sensibles a la situación del otro.

Asimismo, puede definirse este objetivo (el del reconocimiento del otro) muy concretamente señalando la clase de cosas que muestran que aquél fue alcanzado. Aquí tenemos una descripción de algunas de las formas específicas de hechos que constituyen el reconocimiento en el ámbito del proceso de mediación:

- Una parte concede reconocimiento en la mediación cuando: comprende que, más allá de poseer la fuerza necesaria para resolver su propia situación, posee la capacidad de reflexionar, considerar y reconocer en cierto modo la situación de la otra parte, no sólo como estrategia para facilitar su propia situación, sino por un impulso de sincero aprecio a la dificultad humana en que se encuentra el otro; comprende que se siente bastante seguro como para cesar de pensar exclusivamente en su propia situación, y concentrarse hasta cierto punto en lo que está viviendo la otra parte.
- Una parte otorga reconocimiento en la mediación cuando: asume que, más allá de poseer la capacidad para considerar y comprender la situación de otro, alienta el deseo real de hacerlo; advierte que desea concentrar su atención en lo que el otro está experimentando y encontrar un modo de reconocer esa experiencia a través de su comportamiento en la sesión.
- En cuanto al objetivo de la revalorización, apuntan Bush y Folger, que el compromiso en el conflicto, afecta de manera semejante a todos. Es típico que las partes en disputa estén conmovidas, confundidas, temerosas, desorganizadas e inseguras acerca de lo que deben hacer. En consecuencia, se sienten vulnerables y excedidas por la situación. Las partes se ven fortalecidas en la mediación cuando superan esta debilidad relativa, recuperan la calma y la claridad, adquieren confianza, capacidad organizativa y poder de decisión y, por consiguiente, obtienen o recobran cierto sentido de su fuerza como para asumir el control de la circunstancia.

Algunos hechos específicos que constituyen la revalorización en el ámbito del proceso de mediación, son: la revalorización por referencia a las metas; la revalorización de las alternativas; la revalorización de las habilidades, la revalorización de los recursos y la revalorización con respecto a la decisión de las partes. (Ver: R.A. Baruch Bush – J.P. Folger. *La Promesa de Mediación*. Editorial Granica, 1994. p. 141-142.

- 7 La Consulta colectiva es un espacio que el Centro de Conciliación "Luis Fernando Vélez Vélez" tenía implementado para la época en que se realizó la Investigación que se refiere en este escrito y consistía en la reunión, con cita previa, de un número de personas (no más de veinte), que habían solicitado el servicio de programación de audiencia de conciliación, en donde se les instruía en todo lo concerniente al proceso de conciliación y su responsabilidad en el conflicto y en el proceso de conciliación que pretendía promover.

partes (al menos en principio a los citantes) respecto de qué es la conciliación, sus ventajas, límites y efectos y sobre la figura del conciliador y su rol, sino en dar a conocer la importancia de la responsabilidad que cada parte tiene sobre el conflicto mismo, la valía de cada uno como persona y el reconocimiento del otro, es decir, dar a entender o hacer visible el hecho de que el conflicto o las circunstancias que lo provocan, no pueden ser más importantes que las personas mismas; es la posibilidad de generar inquietud sobre aspectos tales como escuchar, negociar, argumentar, disentir, acordar. Aquí se construye ciudadanía porque las partes realizan un verdadero ejercicio de participación.

En este sentido y en aprovechamiento de la disposición que muestra el usuario del Centro de Conciliación en el espacio de la Consulta colectiva, él mismo (el usuario) que muy probablemente ejercerá, como ya se dijo, el rol de citante en el proceso de conciliación que inicia; el Centro de Conciliación ha venido insistiendo también sobre las ventajas del generalmente mal entendido, elemento de la confrontación. Aquí, según se logró rescatar de las observaciones que al respecto se hicieron, la confrontación se asume, al modo como lo plantea Muldoon (1998) como la importancia del encuentro cara a cara con el “adversario”. Desde esta perspectiva, la solución de los conflictos se puede abordar básicamente en dos vías, haciendo énfasis, por supuesto, en la primera vía según el objetivo que se persigue con la conciliación: la vía alta y la vía baja. La primera, asumida como aquella que posibilita el encuentro, la confrontación de las partes bajo los siguientes requisitos: 1. se reconoce la fuerza del adversario, 2. se puede confiar en él, 3. ambas partes aceptan el desafío y 4. se tiene la convicción de la dinámica del conflicto y de su transformación; y la segunda, entendida como aquella que se utiliza cuando no se puede confiar en la contraparte y en consecuencia se accede a ella bajo las siguientes premisas: 1. se utiliza conscientemente la coacción para forzar la voluntad del adversario, 2. se sopesan cuidadosamente las debilidades del adversario y se actúa en su contra, 3. se utiliza cuando el adversario se niega a hacerse responsable de sus actos, no acata la ley, no quiere negociar o incumple un acuerdo y 4. se sigue cuando el adversario no muestra tener sentido del honor.

Continuando con la importancia que adquiere el proceso pedagógico para lograr el cambio de actitud de las partes, se hace relevante señalar, sin embargo, que los conciliadores conciben, en la mayoría de los casos, la audiencia de conciliación como el proceso mismo, a sabiendas de que ésta es sólo una etapa o estadio de dicho proceso; los conciliadores terminan centrando toda la atención en el desarrollo de la audiencia y descuidan, en buena medida, las otras etapas que componen el proceso. No se ve, en términos generales, a la conciliación como un proceso integral que involucra el elemento formativo de las partes, es decir, no se nota muy claramente, según los resultados arrojados por la investigación, que

se esté asumiendo por los conciliadores a cabalidad la importancia del proceso pedagógico de la conciliación.

Una buena parte de los conciliadores encuestados, limitan el tratamiento del asunto sometido a su conocimiento sólo desde el aspecto legal, sin tener en cuenta el contexto social, político, económico y cultural del que proceden o del lugar en que habitan las partes a fin de tener una mejor comprensión del conflicto y del imaginario que se tiene de éste; generalmente, tampoco se tienen en cuenta los elementos psicológicos de cada sujeto y de su comportamiento en la audiencia misma. No se ve a las partes como sujetos psicosociales, sino como sujetos pasivos de una normatividad legal.

Respecto del rol del conciliador la investigación mostró que éste, en más de las veces no tiene clara su tarea, pues en algunas de las respuestas se encuentra que el conciliador confunde o desconoce su rol de director de la audiencia y de tercero imparcial, ya que se encuentran comentarios como que *es importante hacerse amigo de las partes y que son ellas quienes están llamadas a producir las soluciones*. Al parecer se pasa por alto la exigencia de ley que demanda del conciliador en derecho como una de sus obligaciones, proponer fórmulas de arreglo cuando éstas no surgen de las partes. Sobre este aspecto, como ya se anticipó en líneas anteriores, es importante insistir en que la ley le marca una línea clara al conciliador para que ejerza su rol desde la perspectiva *directiva* (si las partes no acuerdan, él “acuerda” por ellas).

No obstante las situaciones analizadas, en la mayoría de los casos, los conciliadores perciben un cambio de actitud de las partes en el desarrollo de la audiencia, pues con su actitud final, se evidencia que a través del desarrollo de la misma se modifica en cierta forma la percepción que se traía del conflicto y aún del otro, independientemente de cual sea el resultado.

Un punto clave que se encuentra en común en todos los encuestados, es lo pertinente a la comunicación, y aunque no se diga de forma explícita, todo apunta a ello; es decir, se resalta la importancia del diálogo entre las partes, el diálogo con el conciliador, y la interpretación que el conciliador hace de las diversas versiones y las propuestas que de las partes surgen. Coinciden en que se debe escuchar a las partes, dejarlas expresar sus sentimientos, proporcionar herramientas para la conciliación (como invitarlos para que lleguen a un acuerdo, dialogar, dejar hablar a cada una de las partes, etc.).

Básicamente, el método tiene como eje fundamental la comunicación, en aplicación de la escucha activa como una de sus herramientas, lo cual ayuda a una mejor identificación del conflicto, posibilita de forma adecuada des-

cubrir los verdaderos intereses, y permite la propuesta de muchas opciones para encontrar salida por parte de los intervinientes al conflicto objeto de la audiencia (A.C.).

Muchos conciliadores anotan que buscan acercar a las partes para que éstas adopten una actitud positiva frente a la conciliación.

En general los conciliadores encuestados no hablan de estrategias, sino que hacen una descripción del proceso que se realiza para llegar a la audiencia de conciliación, esto es, después de recibir el asunto por reparto, el conciliador verifica los datos suministrados y propende por hablar con cada una de las partes para prever posibles soluciones y marcar alguna ruta, dentro de la audiencia se hacen preguntas claves para poder conciliar. Según lo extractado, los conciliadores en su mayoría aplican al interior de la audiencia, y específicamente en la etapa del acuerdo o de negociación mediada, el procedimiento de la Escuela de Harvard. Así, dan cuenta de los pasos del desarrollo de la audiencia, mas no de los métodos del procedimiento en la conciliación. Al respecto una de las conciliadoras encuestadas refiere: “1) *Ilustración a los asistentes sobre el mecanismo*, 2) *Reglas sobre la realización de la audiencia*, 3) *Escuchar a las partes*, 4) *Acercamiento de las partes por intereses comunes*, 5) *Posibles fórmulas de acuerdo*, 6) *Redacción del Acta*” (A.C.).

Otros manifiestan que es importante crear empatía, más no romper con la imparcialidad en la relación con las partes: “(...) *Trato de conocer a fondo la situación de conflicto, dialogo con las partes y busco propiciar un acercamiento entre ellos, a partir de la identificación de sus intereses, necesidades y diferencias. Busco construir amistad*” (E.C.).

Dentro del procedimiento que identifican los conciliadores, dicen como primer paso, que es importante hablarles a las partes sobre las ventajas y desventajas de la conciliación como mecanismo alternativo de resolución de conflictos.

Este encuestado, a diferencia de otros, enuncia el método y la técnica que utiliza, más no es identificable claramente dentro de los métodos más utilizados en la conciliación: “*Para mí, el único método que funciona con los usuarios del Consultorio es el Inductivo. La técnica es ir por partes, guiando a las partes con preguntas hasta las soluciones posibles, e ir copiando por medio de cuadros sinópticos, que ambas partes puedan entender, para que ellos también aclaren las ideas. Ir cediendo el turno de la palabra*” (E.C.).

En este caso, la conciliadora menciona que “*El método es persuasivo para convencer a las partes de la conveniencia y oportunidad de la conciliación. Las estrategias se basan en el conocimiento de las necesidades, debilidades y fortalezas de las partes*” (A.C.).

En fin, en lo atinente al proceso y desarrollo de la audiencia de conciliación se destacan algunas de las respuestas que dan cuenta de los pasos llevados a cabo en el desarrollo de la audiencia, y que muestran distintas formas de asumir el manejo de la misma por parte del conciliador:

“Una presentación o ambientación previa para apaciguar los ánimos. Luego se escucha a las partes para que planteen el problema desde su punto de vista. En este punto se debe detectar cuál es el objeto principal que va a ser materia de conciliación, detectando el problema, se busca que las mismas partes propongan posibles soluciones para que sean discutidas. Si las partes no proponen, se pueden proponer posibles salidas por parte del conciliador. Llegado o no al acuerdo se cierra la conciliación y se levanta el acta (E.C.).

“En la audiencia explico el papel de la conciliación, sus efectos y doy a conocer las reglas para que ésta sea llevada a cabo en orden. Leo la citación para exponer brevemente el motivo de la audiencia. Luego cedo la palabra a las partes para que estas den a conocer su punto de vista, a continuación resumo cada una de las posturas para dar claridad y finalmente, los encamino en la búsqueda de soluciones. Para terminar leo el acta y agradezco la presencia (E.C.).

“Estudio jurídico de su viabilidad y legalidad, luego: escuchar la versión del conflicto del citante (individualmente). Por vía telefónica me comunico con el citado, explico el proceso de conciliación y escucho su versión de los hechos. En la audiencia, nuevamente explico el papel de la conciliación y sus efectos, cedo la palabra a cada parte y los encamino en la búsqueda de soluciones benéficas para ambos (E.C.)”.

A diferencia de los estudiantes conciliadores que no dieron respuesta a este punto, es decir, a la pregunta del *proceso y desarrollo de la audiencia de conciliación*, algunos de los abogados conciliadores manifiestan utilizar un método persuasivo, ilustrando a las partes sobre los beneficios de la conciliación y las consecuencias del arreglo o no.

Podría decirse que en el desarrollo de la audiencia juega un papel importante el carácter del conciliador, recursividad, estilo, métodos elegidos y el énfasis que da al procedimiento.

### 3. ALGUNAS CONSIDERACIONES FINALES DE LA INVESTIGACIÓN

En lo que respecta al tratamiento del conflicto a través del proceso de conciliación, según lo referido en las líneas anteriores, algunas de las conclusiones finales de la investigación fueron:

- El Centro de Conciliación se ha convertido para los practicantes en un espacio incluyente que permite la participación, la comunicación y la mutua edificación. Como resultado de ello se observa mayor conciencia y valoración de la labor individual y colectiva que se realiza, y sobre todo, la valoración del por qué y para quién se hacen las cosas.
- Aún con la responsabilidad con que se ha venido asumiendo el papel de conciliador en el Centro, se aprecia que existe dificultad para la aplicación de la teoría en la práctica. Esto se evidencia en el hecho, por ejemplo, de que la generalidad de los conciliadores encuestados, al referirse a los métodos y estrategias utilizadas para la conciliación, no habló de estrategias, sino que hicieron una descripción del proceso que se realiza para llegar a la audiencia de conciliación.
- Hace falta más preparación del proceso conciliatorio y de la audiencia por parte del conciliador. La formación académica del conciliador parece que se queda corta con respecto a la exigencia de su función.
- 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 y de propiciar alguna solución. En esto radica, en 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.
- Sumado a lo anterior, según lo manifestado por los mismos conciliadores al referirse a las características personales y profesionales que debe reunir un conciliador, expresan, que en primer lugar se resaltan como características profesionales, los conocimientos jurídicos y de la legislación. Y en relación con las características personales, la paciencia, ligada con la capacidad de escucha y de comprensión sobre lo que dicen las partes, pero siempre conservando la imparcialidad respecto a su posición como conciliador; sin perder la autoridad y el liderazgo en el proceso conciliatorio. La tolerancia, el respeto y la capacidad para escuchar argumentos son complemento de la labor del conciliador, la cual debe ser preparada y no dejada al azar o a la improvisación, porque esto da cuenta del profesionalismo con que se realice dicha labor.
- Con la puesta en práctica de la conciliación sólo desde la mirada de lo jurídico, se tienden a desconocer aspectos de la interacción social que involucra afectos, sentimientos, valoraciones y sentidos de las relaciones interpersonales en la vida cotidiana de las personas.

- 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.

#### 4. LAS BARRAS PARALELAS: LA TEORÍA Y LA PRÁCTICA EN EL PROCESO DE CONCILIACIÓN

Si bien la investigación que se refiere arrojó algunos datos interesantes respecto del tratamiento del conflicto en aspectos tales como la utilización de algunos elementos básicos de los modelos de mediación ya mencionados, en el proceso de conciliación y en el desempeño o rol del conciliador, no se puede menos que señalar en estos aspectos, algunas apreciaciones que permitan una mejor comprensión de los hallazgos de tal investigación, en el afán de reconsiderar, al menos desde lo teórico, el marco que los contiene.

Si con la hallado en la investigación se aprecia que en el Centro de Conciliación “Luis Fernando Vélez Vélez” se han venido encontrando formas más eficientes de conocer el conflicto que traen las partes, bien vale la pena que se tenga claro cuál es la responsabilidad de éstas al asumir el trámite del proceso conciliatorio, pero también cuál es la responsabilidad del conciliador al tratar dicho conflicto y a través de qué herramientas o técnicas lo va a hacer.

##### 4.1 La resolución o la transformación del conflicto. Elementos diferentes o distintos enfoques

*Dos son las obras que dejan en pos de sí los hombres: una la obra en sí misma y otra, la imagen que del hombre se forman los demás.*

Jorge Luis Borges

De los datos extraídos de la investigación que se refiere en este escrito, definitivamente huelga concluir que los conciliadores, ya sea por confusión, facilidad o falta de capacitación para el tratamiento de los conflictos que conocen; confunden (o refunden) los ya mencionados enfoques resolutivo y transformativo<sup>8</sup>. Aquí, es

8 En este aparte, independientemente de lo que se afirma, no se desconoce el hecho de que los conciliadores a los que se hace referencia lo son en derecho y que la ley les asigna una tarea y una instrucción aparentemente muy claras: dirigir la conciliación hacia un posible acuerdo (Ley 640 de 2001, artículo 8, numeral 5°).



menester aclarar que una cosa es que el conciliador en su calidad de tal eche mano de un particular enfoque de tratamiento de los conflictos y otra cosa es que utilice varios, indistintamente, en el mismo proceso. En efecto, hay autores (Suarez, 2008) que sostienen que en la intervención del conflicto a través de la mediación, no importa tanto el enfoque que se utilice como la actitud de quien media. Dice esta autora que en todo proceso de mediación, el mediador puede aplicar, según sea lo que convenga al interés del proceso y de las partes, elementos de los distintos enfoques de mediación (Resolutivo y Transformativo).

Así, es de considerar, con autores como Bush y Folger (1994), que dichas apreciaciones, distan mucho de satisfacer realmente el interés de quienes son realmente los responsables del conflicto y de su resolución o transformación, las partes.

Bush y Folger (1994:166), hablando de la diferencia entre mediación transformativa, respecto de la denominada resolutiva, dicen que lo que las distingue es el enfoque y no meramente los elementos diferentes que las integran. Argumentan que algunos autores han tratado de salvar las diferencias simplemente proponiendo que al enfoque resolutivo se le integren los elementos que son el objetivo de aquella, la revalorización y el reconocimiento. Agregan Bush y Folger, que dicha posición es errónea, posición que a efectos del tema se comparte, pues ambos enfoques son básicamente incompatibles y contradictorios; esto, por cuanto en el enfoque resolutivo aunque el mediador suele cambiar, la actitud directiva del proceso de mediación se conserva, el mediador concentra su esfuerzo en la resolución de conflictos y la producción de soluciones sin mucha consideración por la revalorización y el reconocimiento; más aún, dicen, este cuadro no es el resultado de la deficiencia del mediador, es el enfoque mismo y sobre todo su concepción de los objetivos de la mediación.

Respecto de la posibilidad de la integración de los dos enfoques, sostienen que esta presenta enormes dificultades, pues las prácticas esenciales de ambos se oponen entre sí; la adopción de un enfoque significa, de suyo, el desechar la práctica del otro, de modo que no cabe integrarlos eficazmente. Si el mediador se aparta, por ejemplo, de las preocupaciones intangibles referidas a las relaciones y destaca el futuro con el fin de trabajar para llegar a un arreglo concreto, esta actitud conspirará contra la exploración de las percepciones de cada parte con respecto a la conducta de la otra, búsqueda necesaria para revelar las oportunidades de reconocimiento.

Con lo dicho, estos autores resaltan las características de la revalorización y el reconocimiento como el objetivo del enfoque transformativo (Bush y Folger, 1994:135-147), dicen que en el enfoque transformador, la revalorización y el reconocimiento son los dos efectos más importantes que la mediación puede producir, y alcanzarlos es su objetivo más relevante y aluden a que es necesario definir cuidadosamente

estos conceptos, tanto teórica como prácticamente. En los términos más generales se alcanza la revalorización cuando las partes en disputa realizan la experiencia de una conciencia más sólida de su propia valía personal y de su propia capacidad para resolver las dificultades que afrontan, sean cuales fueren las restricciones externas. Se alcanza el reconocimiento cuando dado cierto grado de revalorización, las partes en disputa son capaces de reconocer y mostrarse mutuamente sensibles a las situaciones y las cualidades humanas comunes del otro.

Por último, para recalcar la diferencia marcada entre uno y otro enfoque al tratar los conflictos, se podría decir que en el enfoque resolutivo, es el tercero quien dirige todo el proceso, es algo así como quien va adelante, guiando a las partes en la oscuridad de su conflicto con el foco o haz de luz en su mano (lo siguen a él). En el enfoque transformativo, en cambio, son las partes quienes llevan la mayor carga del avance del proceso de tratamiento de su conflicto. Aquí el tercero o facilitador no interviene directivamente, en esta perspectiva se propicia que las partes procedan responsablemente sobre su conflicto y las posibilidades de resolución. En este enfoque se relleva más la importancia de las personas como tales y la relación de futuro, que el simple arreglo o solución. Aquí pues, el tercero actúa como quien sitúa la luz de las posibilidades en otra perspectiva (o lugar alto), para que los conflictuados se muevan en la dirección que ellos mismos vayan trazando a través de lo que van compartiendo y conversando y de lo que van identificando, según sus propios intereses y propósitos comunes.

#### 4.2 El proceso de conciliación

El otro elemento importante a tener en cuenta para un cabal desarrollo de la conciliación, es el entendimiento de su proceso, enmarcado en uno u otro enfoque. El rol del tercero estará claramente definido, si tiene igualmente definido el enfoque que practicará. Si el conciliador no define previamente y de manera suficiente el enfoque con el cual desplegará su actividad, ciertamente cualquier cosa puede resultar.

En las propuestas de definición de *Mediación* que en la literatura se puede encontrar, la mayoría de los autores, en términos generales, le apuestan a la denominación de “proceso”, queriendo significar con ello, como ciertamente lo es, que la mediación se surte a través de ciertas etapas o momentos, las mismas que se deben ir agotando lógicamente y secuencialmente durante un determinado lapso. Así, y en dicho marco englobador, algunos autores refieren que la mediación es una técnica (Oyhanarte, 1996:30), una tecnología (Schilling, 2002:12), un proceso autocompositivo (Puerta y Builes, 2005:141), un proceso informal (Bush y Folger, 1994:20-21), un proceso de comunicación (Demicheli, 2000:140; Vinyamata, 2000:17), una intervención

(Moore, 2004:44; Grover Duffy y otros, 2004:52), un procedimiento (Slaikeu, 1996:30) o un dispositivo (Suarez, 2002:28-29).

En sentido estricto o específico, y contrariamente a lo que se dijo en líneas anteriores respecto del proceso de conciliación que se lleva a efecto en el Centro de Conciliación “Luis Fernando Vélez Vélez” de la Universidad de Antioquia, en la mediación transformadora, la dimensión que adquiere la denominación *proceso* y el agotamiento de las “etapas” que lo componen, es sustancialmente diferente. En este enfoque de mediación, es típico que el proceso comience con un campo más o menos estrecho de oportunidades de habilitación (revalorización) y reconocimiento, el cual está formado por las expresiones iniciales (verbales y no verbales) de las partes o adversarios (Bush y Folger, 1994:296). Aquí, el mediador aplica un microenfoque a cada indicio desde el momento en que las partes entran a la sala de mediación. Es usual que al comienzo de una sesión se manifiesten un conjunto de oportunidades posibles de habilitación y reconocimiento, como por ejemplo, aún antes de que el mediador suministre un enunciado inaugural, la sesión propone alternativas: si en efecto las partes desean encontrarse allí; qué quieren decir y cómo prefieren definir las cuestiones; si están dispuestos a comprometerse con las reglas fundamentales del proceso. En la medida en que el mediador inste a las partes a aprovechar una por una esas oportunidades, la mediación, por lo general, tiende a ponerse lenta, aquí, el mediador ha de propiciar un nuevo movimiento que promueva nuevamente la interacción de las partes y así sucesivamente, cada vez que se haga necesario el movimiento. Es decir, que con ocasión de que el mediador deja en manos de las partes la dirección, avance o desarrollo de la sesión de mediación, éstas tienden a relajarse o replegarse, por lo que aquél deberá *remover las aguas*, para que la interacción retome su curso.

De otro lado, en un interesante apunte Fisas (1998:231), al modo en que lo hace Brian Muldoon en su obra *El corazón del conflicto* (1988), hablando respecto del enfoque transformativo para tratar los conflictos, dice que el planteamiento de transformación de conflictos adopta como sistema de análisis el viaje al interior del conflicto para trabajar también desde su corazón. Al efecto, Paris (2006:163), refiere que al conflicto no basta con conocerlo o analizarlo desde lejos, es necesario conocer su ritmo y todas las circunstancias que lo rodean y agrega, citando a Maresca (1993:156), que “La alternativa al conflicto no es la paz, sino una dialéctica siempre abierta y creativa (...) Ante un conflicto, lo que hay que hacer es trabajar en su interior, situarse bien en él para reconocer y explorar sus mecanismos, moverse entre sus límites para tomar conciencia de nuestras fuerzas. Sólo la aceptación no culpable del conflicto como la verdadera sede de toda experiencia nos permitirá dos cosas: hacer expresable el conflicto, ser capaces de definirlo, de enunciarlo con un poder de convicción que lo convierta en un signo reconocible por otros, y

también modificarlo, alterar los términos en que lo reconocemos para, a partir de esos términos, producir una situación nueva en la que una vocación emancipatoria tenga más posibilidades de hegemonía moral y política. La transformación de conflictos es como una apelación a la creatividad humana, a una creatividad constructiva para lograr un beneficio no exclusivo y un consenso que potencie la confianza de las personas en superar sus dificultades”.

En conclusión, si se contrastan uno y otro enfoque de tratar los conflictos en el Centro de Conciliación a que se hace alusión, en éste se aplica una metodología tal en el proceso de conciliación, que difícilmente se puede identificar, de forma más o menos fiel, que corresponda a uno u otro. Lo que se evidencia, es una confusión teórica y metodológica, que conllevaría a observar y a repensar, como mínimo, la preparación de los conciliadores, pues de continuar la práctica tal cual se presenta, a la postre se terminaría por seguir aportando solamente al espíritu de la denominada ley de descongestión y muy poco al interés de quienes acuden a tal mecanismo para el tratamiento *real o de fondo* de sus conflictos<sup>9</sup>.

### 4.3 El rol del conciliador

Por último, es válido hacer referencia a un elemento no menos importante en la conciliación, el rol del conciliador. En este aparte, cuando se hace alusión al término *mediador*, debe entenderse igualmente *conciliador*; esto, en el sentido de que en ambas figuras (mediación y conciliación), el tercero ejerce una tarea que no se debe alejar precisamente de la tarea de mediar, de facilitar.

De la mediación, así como en la conciliación, también se habla de que puede ser judicial o extrajudicial. Con base en ello y por lo observado en la práctica, algunos autores (Ortuño y Hernández, 2007:13; Bernal, 2006:87), han venido sosteniendo que el lugar de la mediación no es el estrado judicial y que el mediador no debe ser el mismo que al final debe fallar. Con esta afirmación, la misma que se comparte por quien esboza estas apreciaciones, se delinea claramente, cuál ha de ser el perfil del mediador y el rol que éste debe desempeñar en la mediación.

Del término *perfil*, el Diccionario de la Real Academia Española (DRAE), dice en una de sus acepciones que es el *conjunto de rasgos peculiares que caracterizan a alguien o algo*; y del término *rol*, dice que es *el papel o función que alguien o algo cumple*.

9 Con lo anotado, no se pretende por supuesto, afirmar a pie juntillas que la conciliación en sí misma y aplicada en la práctica desde el enfoque de la transformación, sea la panacea o lo último en el tratamiento de los conflictos. Es sólo una forma diferente de hacer, de cumplir una tarea que ha sido designada o legitimada precisamente por quienes viven el conflicto: las partes.

Al hacer referencia al papel o rol que desempeña el tercero, es de considerar que necesariamente se hace referencia a su perfil. Esto, por cuanto la forma en que éste desempeña su papel, está directamente relacionada con su perfil. Tratando el tema del entrenamiento en habilidades en la persona del mediador, Donoso y Hamel (2005:5) apuntan precisamente que numerosas características personales de los mediadores en entrenamiento son identificadas en términos de facilitadoras o inhibitoras del rol que éstos desempeñarán. Y agregan, que basados en lo que la literatura y la práctica de la mediación sugieren como habilidades deseables (paciencia, serenidad, honestidad, capacidad de persuasión, sentido del humor, confiabilidad, confidencialidad y capacidad de trabajar en equipo, entre otras), se realiza un cotejo de éstas con las que se autoperciben por cada una de las personas en entrenamiento. Las atribuciones respecto a las maneras de ser, terminan diciendo Donoso y Hamel, provienen habitualmente de las experiencias tempranas en la familia o lugar de origen y otras instancias de socialización a lo largo del ciclo vital, de modo que es frecuente que se traiga al trabajo grupal y a la práctica de la mediación, experiencias o escenas vividas en esas etapas y contextos.

Con Donoso y Hamel, se podría decir, pues, que el *perfil* hace relación al *ser* del mediador, es decir, a lo que él es, a sus características personales y el *rol*, por otro lado, hace relación a su *quehacer*, al desempeño de su papel como tal. En otras palabras, el mediador cumplirá su tarea como tal (rol), según lo que él sea, lo que piense, lo que crea y generalmente, como haya sido entrenado (perfil). Así las cosas, y apostándole más al enfoque transformativo en el tratamiento de los conflictos, si el mediador no creyera en lo que pone en práctica, sino estuviera seguro de la posibilidad transformativa de su tarea o papel desempeñado, flaco aporte haría a las partes conflictuadas entrabadas en una confrontación, en muchas de las veces negativa y destructiva.

Así, entonces, es de considerar que el perfil del tercero, por encima de toda la parafernalia que a la figura se le ha querido colgar, debe corresponder con lo que éste es. Es decir, las habilidades o características que éste posee para desplegar su papel no son simplemente técnicas adquiridas, son más bien facultades potenciadas por sus propias vivencias o experiencias y el entrenamiento. Quien media sabe lo que es, lo que debe hacer, a través de qué medios, técnicas o enfoques y para quién lo hace. Con Puerta Lopera y colaboradores (2008) y en esa misma línea Cury (2006:41, 43, 185), es de tener en cuenta que el perfil que debe reunir el mediador es aquel que se conjunta en la llamada inteligencia emocional. Cury, al referirse a la posibilidad de influenciar positivamente a otros con lo que se dice y hace, sostiene que dicha persona debe estar desprovista de la dictadura del preconceito, del individualismo, de la competencia predatoria, de toda forma de discriminación y de la paranoia compulsiva de ser el número uno o de ganar cueste lo que cueste.

Bush y Folger (1994:131), sostienen por su lado, que en la mediación transformadora, la respuesta ideal a un conflicto no consiste en “resolver el problema”, sino en *ayudar a transformar* a los individuos comprometidos, en las dos dimensiones del crecimiento moral: el fortalecimiento del yo y superar los límites del yo para relacionarse con otros. Agregan que responder productivamente a los conflictos significa utilizar las oportunidades que ellos representan de cambiar y transformar a las partes como seres humanos. Significa alentar y ayudar a los adversarios a utilizar el conflicto para comprender y realizar sus cualidades intrínsecas, tanto por lo que se refiere a la fuerza del yo como a la relación con los demás. Significa destacar la bondad intrínseca de las personas enfrentadas. Si se procede así, la respuesta al conflicto mismo contribuye a transformar los individuos, que pasan de la condición de seres temerosos, defensivos y egoístas, a la de confiados, sensibles y considerados, con lo que en definitiva se transforma también a la sociedad.

Con lo expresado por dichos autores, y en la convicción de que lo que el hombre piensa tal es él, y de aquello de que de la abundancia del corazón habla la boca, es de considerar que el perfil que el tercero facilitador debe reunir, no es otro que el de una persona capaz de dudar de sus dogmas y desarrollar nuevas formas de pensar, un maestro en el arte de preguntar, enseñable, sensible, transparente, motivador, creativo, poseedor de una buena dosis de discernimiento, inteligente emocionalmente y compasivo.

En fin, en la idea de superar aquello de que el fin último en la conciliación es el logro de un acuerdo, sea de considerar, más bien, que la conciliación debe entenderse como la posibilidad real de interacción, en donde las personas conflictuadas se identifiquen como tales en términos de igualdad, respeto y dignidad y que el conciliador, en desempeño de su rol, no sea menos que un inmejorable facilitador de espacios de entendimiento y un esmerado propiciador de luz.

## BIBLIOGRAFÍA

- Bernal Samper, Trinidad. La mediación. Una solución a los conflictos de ruptura de pareja. Editorial COLEX, Madrid, 2006.
- Bush, Baruch y Folger, J.P. La promesa de mediación. Editorial Granica, Barcelona, España, 1994.
- Cury, Augusto. El Maestro de maestros. GMT Editores Ltda., Río de Janeiro, Brasil, 2006.
- Demicheli M., Guido. Comunicación y modelos de Mediación: Epistemología, teoría y técnicas. En: Revista de Estudios Sociales 106/ Trimestre 4/ 2000, Corporación de Promoción Universitaria, Santiago de Chile.

- Donoso, Andrés y Hamel, Patricia (2005). Entrenamiento en habilidades en la persona del mediador familiar. Disponible en: [http://www.cejamericas.org/doc/documentos/5\\_med\\_formpacif\\_3\\_adonoso\\_phamel.pdf](http://www.cejamericas.org/doc/documentos/5_med_formpacif_3_adonoso_phamel.pdf) - Página consultada el 18 de febrero de 2009.
- Giraldo Montoya, Claudia Emilsen (2004). La conciliación: una mirada desde la teoría de la mediación y su técnica en la práctica. Artículo preparado para optar al título de Abogada. Universidad de Antioquia.
- Grover Duffy, Karen; Grosch, James; Olczak, Paul (1996). La mediación y sus contextos de aplicación. Editorial Paidós. España.
- Lederah, John Paul. Un marco englobador en la transformación de conflictos sociales crónicos. En: Documento de trabajo No. 2, Centro de Investigación por la Paz Gernika Gogoratzuz, San Sebastián, 1998.
- Moore, Christopher. El proceso de mediación: métodos prácticos para la resolución de conflictos, Ediciones Granica S.A., Buenos Aires, 1995.
- Muldoon, Brian (1988). El corazón del conflicto. Editorial Paidós, 1º edición. Buenos Aires.
- 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. Disponible en: <http://www.solomediacion.com/Fitxers/Web43330/DOCUMENTOALTERNATIVAS.pdf> - Página consultada el 15 de agosto de 2008.
- Oyhanarte, Marta. Los nuevos paradigmas y la mediación. En: Gottheil, Julio y Schiffrin, Adriana. Compiladores. Mediación: una transformación en la cultura. Primera edición, Ediciones Paidós, buenos Aires, Argentina, 1996.
- Paris Albert, Sonia. La transformación de los conflictos desde la filosofía para la paz. Disponible en: <http://www.tdx.cesca.es/TDX-0324106-113557/> - Página consultada el 18 de septiembre de 2008.
- Puerta Lopera, Isabel y Builes Builes, Luis Fernando (2005). Formas de tratamiento de conflictos. En: Tratamiento de conflictos. Autor corporativo, Medellín, Editorial Universidad de Antioquia.
- Puerta Lopera, Isabel y colaboradores. Proyecto de Investigación “Programa de Mediación Familiar” presentado a la IPS de la Universidad de Antioquia en convocatoria de proyectos de investigación y extensión de la misma Universidad, 2008.
- Real Academia Española. Diccionario de La Lengua Española. Disponible en: <http://www.rae.es/rae.html> - Página consultada el 18 de julio de 2008.
- Schilling, Mario Tomás. Manual de mediación. Resolución de conflictos. Cuatro vientos editorial, Primera edición, Santiago de Chile, 2002.
- Slaikou, Carl. A. Para que la sangre no llegue al río. Una guía práctica para resolver conflictos, Buenos Aires, Ediciones Granica S.A., 1996.

- Suares, Marinés (2002). *Mediación. Conducción de disputas, comunicación y técnicas*. Editorial Paidós. Tercera edición. Buenos Aires. 2002.
- Suares, Marinés (2005). *Mediando en sistemas familiares*. Editorial Paidós. Segunda reimpresión. Buenos Aires.
- Suares, Marinés (2008). En entrevista concedida con ocasión del Cuarto Congreso Internacional Derecho de Familia Universidad de Antioquia, abril 28 al 30 de 2008, Medellín.
- Vinyamata Camp, Eduard. *Aprender mediación*. Barcelona, Ediciones Paidós Ibérica, 2000.