



UNIVERSIDAD FINIS TERRAE
FACULTAD DE DERECHO
ESCUELA DE DERECHO

CONCILIACION COMUNITARIA

MIGUEL ANGEL BAUTISTA PAREDES
DANIELA ANDREA SABA HERRERA

Memoria presentada a la Facultad de Derecho de la Universidad Finis Terrae para
optar al Grado Académico de Licenciado(a) en Ciencias Jurídicas.

Profesor Guía: María Rebeca Ahumada Guzmán

Santiago, Chile

2014

Índice

	Pág.
Introducción.....	1
1. Diagnóstico Teórico.....	2
2. Marco de referencia.....	3
3. Beneficiarios de la conciliación comunitaria.....	32
4. Objetivos.....	33
5. Proyección de la conciliación comunitaria.....	34
6. Especialización de intervinientes	36
7. Descripción y funcionamiento del proceso.....	40
8. Etapas del proceso de conciliación comunitaria.....	45
9. Elementos variables de evaluación del conflicto.....	59
10. Recursos.....	67
Conclusión.....	70
Bibliografía.....	72

Introducción

En la sociedad Chilena existen innumerables tipos de conflictos humanos y dentro de estos, es necesario distinguir, entre aquellos que podemos solucionar en forma rápida y sin intervención judicial, de aquellos que deben ser resueltos a través de la Justicia. Dentro de los problemas que se pueden solucionar por la vía judicial, encontramos aquellos vinculados con materias civiles, penales, laborales, comerciales entre otros, todos los cuales ameritan representación judicial. A través de la presente memoria, queremos proponer una alternativa distinta, pero efectiva, para solucionar problemas cotidianos e importantes para las personas, particularmente en un sector visiblemente afectado por lo que se denomina, “el difícil acceso a la Justicia” y que se encuentra radicado, en los grupos sociales más precarios de nuestra comunidad nacional.

La presente memoria, es una iniciativa de dos estudiantes de la Facultad de Derecho de la Universidad Finis Terrae, cuyo objetivo, no es otro que demostrar que existen numerosos mecanismos o formas de solución de las controversias, que no necesariamente requieren de la intervención de los Tribunales de Justicia, y que por medio de los cuales, se puede mejorar y promover una verdadera cultura de paz, tan necesaria en estos tiempos.

Esta investigación la realizamos a través, de una búsqueda de experiencias similares en otros países y por experiencias anteriores, en nuestro propio país, relacionadas con la solución pacífica de controversias en diversos campos. A su vez, se interrelacionaron contenidos de diversas publicaciones interdisciplinarias, que van desde lo jurídico a lo sociológico.

Por último, debemos señalar que la idea de la presente memoria, es entregar un marco conceptual de los métodos alternativos de solución de conflictos, su forma de trabajo e implementación, la entrega de un diagnóstico de conflictos comunitarios, para luego finalizar con una hipótesis de aplicación de la “Conciliación”, a dichos problemas.

1. Diagnostico Teórico

Contexto:

La Convivencia Social:

La convivencia social¹ está referida a la interrelación entre ciudadanos y de estos con el Estado y con el entorno público. Ésta incluye la ausencia de violencia; la tolerancia entre las diversas opciones morales, culturales o sociales sin que se transgreda la ley; el cumplimiento de las reglas sociales, tanto formales como informales; y la simetría de derechos y deberes.

Las transgresiones a la convivencia social, están referidas a las infracciones a las normas de tránsito, riñas, maltrato infantil, juvenil, violencia intrafamiliar, entre otros. Este concepto, busca la promoción del apego y la adhesión de los ciudadanos a una cultura ciudadana basada en el respeto a la ley, a las demás personas, y además, aquellas normas básicas de comportamiento y convivencia social. Por ello su tratamiento, debe involucrar una acción humana, que intervenga sobre las variables culturales y morales.

Justicia:

En el tratamiento que se hace sobre el tema no siempre se utiliza el término "justicia" con idéntico significado. En general se alude a "la justicia" como al conjunto de instituciones del Estado encargadas de la aplicación de la ley, haciéndose referencia a la "administración de justicia" y destacando, los aspectos *organizacionales* de la misma, tanto la estructura como, sobre todo, los procesos que la integran. "Acceso a la justicia"², así entendido, significa la posibilidad de hacer uso, como ciudadano, de los mecanismos y estructuras del sistema judicial que entrega el Estado para la defensa de los derechos.

¹ Definición del plan de convivencia social del gobierno peruano para el año 2012, documento guía elaborado por el Consejo Nacional de Seguridad Ciudadana de Perú CONASEC por encargo del presidente Ollanta Humala, página 4. Disponible en formato digital a través del siguiente enlace: <http://es.scribd.com/doc/90925111/6/Convivencia-Social>.

² Pobreza, Marginalidad Jurídica y Acceso a la Justicia: Condicionamientos Objetivos y Subjetivos, Por Carlos Lista y Silvana Begala. CIJS, Centro de Investigaciones Jurídicas y Sociales. Facultad de Derecho y Ciencias Sociales. UNC, Anuario no. 5, (1999-2000) sección 3: Sociología, política e historia, página 406.

Acceso:

El término “acceder” se refiere en este contexto a la acción de los ciudadanos de llegar e incorporarse al sistema judicial, para hacer uso de las estructuras y procesos que ofrece el Estado, a fin de hacer valer los derechos legalmente reconocidos. En tal sentido, “acceso” es entendido como un hecho, que actualiza el derecho formalmente reconocido.

En esta actualización, es donde se torna problemático, porque las posibilidades de acceso, no son iguales para todos los individuos y grupos humanos, como consecuencia de la desigual distribución de recursos e ingresos. Mientras, unos tienen más y mejor acceso, otros, deben enfrentar obstáculos que limitan y aún impiden su libre acceso a la justicia.

2. Marco de Referencia:**Platón y la solución de conflictos:**

Platón, a propósito de la solución de los conflictos, nos señala que la sociedad al estar compuesta de diversas partes, todas deben actuar en armonía. El análisis que hace dicho autor, sobre la sociedad, es análogo al análisis del alma.-

Sostiene además, que el individuo es incapaz de satisfacer sus necesidades por sí mismo, de manera que la vida en sociedad, no es para el ser humano una decisión, sino una necesidad.

Hay una serie de necesidades básicas, que deben ser satisfechas sin demora, por lo que la sociedad debe organizarse para satisfacerlas. Puede que los productores, entren en conflicto, entre sí, pues en cuanto están satisfechas las necesidades primarias, buscarán el enriquecimiento. Es ahí, donde surge una nueva necesidad en la sociedad.

La Defensa

Es relevante, señalar que Platón nos indica, que la ciudad, necesita defenderse de otras ciudades y del conflicto en su interior, por lo que habrá una segunda clase social, que Platón llama guardianes, y estos guardianes, son más nobles que los productores, y deben ser seleccionados según ciertas calidades morales.

Los guardianes, deben mantener el orden de la ciudad, pero necesitan un guía superior, ya que no son intelectuales, sino guerreros. Tienen que preservar, lo que es bueno en la ciudad y defenderla, de lo que es malo, por eso debe gobernar, alguien que conozca que es el bien y que es el mal. Así, surge una nueva necesidad, el Gobierno y aquellos encargados, de llevar a cabo esta tarea, serán los que estén en posesión del conocimiento de la idea de bien.

Platón sobre el tema que nos preocupa señala en su extraordinario libro "La República", una serie de medidas tendientes a evitar que los gobernantes gobiernen en su propio beneficio. Así, los filósofos-reyes deberían vivir en comunidad, estándoles prohibida la propiedad privada, la familia y todas aquellas cosas, que en un momento determinado puede hacernos colocar nuestro propio bien, sobre el bien de la comunidad, y así evitar precisamente, la creación de conflictos.

Concepto de Conciliación

La conciliación, es un medio alternativo para solucionar conflictos, a través del cual las partes resuelven directamente un litigio con la intervención o colaboración de un tercero.

Existen dos tipos de conciliación, la conciliación prejudicial y la conciliación judicial.

- La conciliación prejudicial: Es un medio alternativo, al proceso judicial es decir, las partes resuelven sus problemas sin tener que acudir a juicio.

Resulta un mecanismo flexible, donde el tercero que actúa o interviene, puede ser cualquier persona, y el acuerdo al que llegan las partes, suele ser un acuerdo de tipo transaccional, es decir, es homologable a una transacción.

- La conciliación judicial: Es un medio alternativo a la resolución del conflicto, mediante una sentencia.

En este sentido, es una forma especial de conclusión del proceso judicial. El tercero que dirige esta clase de conciliación, es naturalmente el Juez de la causa, que además de proponer bases de arreglo, convalida lo acordado por las partes, otorgándole la fuerza de cosa juzgada, dentro del marco de la legalidad.

En algunos ordenamientos, se establece la obligación de tratar de llegar a una conciliación, antes de la instancia adecuada, o ser un trámite obligatorio, dentro del procedimiento judicial.

Concepto de Ombudsman y Chile³.

El Ombudsman, es un concepto de la lengua sueca que no forma parte del Diccionario de la Real Academia Española. El término se utiliza como equivalente a Defensor del Pueblo, un cargo público que existe en numerosos regímenes políticos.

El ombudsman, es el responsable de controlar que los derechos de los ciudadanos no sean avasallados por el Estado. La misión de este funcionario es garantizar el respeto de los derechos de cada individuo en el marco de cualquier tipo de acción judicial, administrativa, burocrática o de otra índole.

³Análisis del concepto Ombudsman con apoyo en la publicación: “El Ombudsman, El defensor del pueblo”. Editorial Jurídica de Chile, año 1992, páginas 141-142.

Lo que hace este funcionario, es defender los derechos de las personas y, a su vez, fiscalizar que el Gobierno de turno no vulnere estas libertades y los resguardos de los sujetos.

El ombudsman, tiene la particularidad de ser un funcionario elegido mediante una elección del Congreso, después de que su figura, haya sido sometida a un debate público, pero que resulta independiente de ese mismo Congreso.

Aunque, su poder se encuentra regulado en la Constitución de cada país, por lo general, no tiene la facultad de sancionar a las autoridades, ni de obligarlas a tomar medidas. Lo habitual, es que su alcance sea político, realizando sugerencias y tratando de persuadir a las autoridades.

El ombudsman si puede, en cambio, encabezar acciones que busquen involucrar a un Tribunal o incluso la Corte Suprema, para que sus propuestas se hagan efectivas y de cumplimiento obligatorio.

En Chile no se aplica esta figura, sin embargo el encargo de servicio del ombudsman está presente en si bien a través de diversas figuras y mecanismos, como por ejemplo el servicio de representación y defensa gratuita en casos de vulneración de los derechos fundamentales, trabajo realizado por la oficina especializada de Derechos Humanos de la corporación de asistencia judicial de Chile, sin embargo no podría llamarse Ombudsman dado que esta oficina es un organismo dependiente del ejecutivo y una de las principales características del ombudsman es la autonomía.

Conflictos públicos: Son aquellos que resultan de interés público, por el número de actores y de intereses involucrados, o por la repercusión que tienen, en el conjunto social o en una comunidad en particular. En estos conflictos pueden estar implicados dos o más actores directos, sean individuos o actores sociales, como organismos gubernamentales y no gubernamentales, grupos o asociaciones vecinales, empresas, pequeños o grandes comerciantes, colegios, iglesias, etc. Las consecuencias de estos conflictos, afectan a un gran número de personas, a veces por períodos prolongados.

Conflictos Interculturales: La tramitación de las diferencias culturales puede derivar en conflictos difíciles de gestionar que requieren un análisis y abordaje particular que comprenda esta dimensión.

Los límites que hemos encontrado en la atención de ciertos conflictos sociales, desde la Mediación tal como la conocíamos, nos han llevado a explorar las fundamentaciones teóricas y metodológicas de los programas de Mediación intercultural, que se han implementado en diversos contextos. Con el propósito, de articular actores socioculturales diferentes, la Mediación en la comunidad, concebida desde la dimensión de la diversidad cultural, puede ser un instrumento eficaz que apoye al esfuerzo de generar espacios de diálogo y de intercambio que apunten, a resolver sus diferencias.

De este modo, se intenta evolucionar desde el multiculturalismo hacia la interculturalidad, en busca de una integración basada en el respeto y en el reconocimiento recíproco.

Conflictos en la Comunidad

“Todo hombre es ya todo hombre; toda vida es también toda la materia; todo el individuo es también todos los demás individuos. El antepasado solo sobrevive en la filiación. Si el antepasado se preocupa por el culto que deben rendirle sus sucesores lo hace porque sabe, como nosotros lo hemos sabido siempre, que hay una sola alternativa: vivir en plural o morir solo”⁴.

Consideraciones generales: El universo de los conflictos en la comunidad es, sin duda, infinitamente amplio y deriva de relaciones por demás complejas. De este modo, la alternativa de intervenir en un contexto determinado, constituido espontánea o voluntariamente, exige indagar acerca de cuestiones diversas y, fundamentalmente, de sus particularidades específicas.

⁴ Marc Augé. Antropólogo Francés, libro: “Dios como Objeto” editorial Gedisa, página 141.

Hemos observado y analizado diversos “espacios comunitarios” en sus distintos aspectos, lo que nos ha aportado una visión de las conflictividades, que en ellos se presentan, así como también de las tipologías de conflictos, que estos contextos favorecen.

Luego, la comprensión y el conocimiento de realidades concretas, abren la posibilidad de pensar y de llevar adelante procesos de intervención más efectivos, a fin de hacer un aporte positivo a la construcción de una buena convivencia.

Con el criterio general que ya hemos indicado, ubicamos en este grupo los conflictos que se suscitan en las relaciones inter-personales en cuanto a las distintas formas de asociarse, de cohabitar y de participar del espacio urbano, en las que la permanencia del vínculo entre las partes es un factor preponderante.

El ámbito comunitario, en el que se desarrollan estas relaciones supone una comunidad, y esta, a su vez, vínculos personalizados. La comunidad posible, en términos de Bauman, implica una construcción que, como tal, contradice la propia noción de “comunidad”.

El entendimiento en la comunidad real, como él mismo señala, precede a todos los acuerdos y desacuerdos; podría decirse que es natural o tácito. En cambio, las comunidades construidas o verdaderamente existentes requieren un consenso, entendido como un acuerdo alcanzado por personas con formas de pensar esencialmente distintas, como resultado de un proceso de negociaciones y de compromisos.

Hechas estas aclaraciones, cuando hablemos de comunidad o de ámbito comunitario, nos estaremos refiriendo a *un tipo de asociación entre los individuos, sea espontánea o voluntaria, en la que diversas razones (territoriales, culturales, sociales, temporalidad de la relación, objetivos comunes u otros), establecen una relación de dependencia recíproca entre sus miembros.*

Dichas relaciones pueden ser encuadradas en algunos de estos registros:

- Relaciones de vecindad
- Relaciones en ámbitos institucionales
- Relaciones en el interior de las organizaciones civiles
- Relaciones familiares
- Relaciones urbanas.

Los diversos factores que confluyen en una situación conflictiva, pueden ser categorizados o agrupados según importancia o raíz según el trabajo “¿somos una especie violenta?”⁵, como personales, situacionales o culturales. La preponderancia de alguno de ellos determinará, de algún modo, el carácter del conflicto abordar.

Siguiendo al mismo trabajo, ubicamos en cada grupo:

Factores personales: Se refieren a cuestiones de orden ideológico, personal o psicológico, algunos de ellos son:

- Autopercepción
- Pautas de percepción del otro y de lo ajeno
- Actitudes básicas del individuo
- Pautas habituales de comportamiento
- Habilidades sociales
- Emocionalidad
- Valores.

⁵Clasificación realizada en el libro: ¿Somos una especie violenta? Por los autores: Xaro Sánchez, Diego Redolar Enric Bufill, Francesc Colom, Eduard Vieta y David Bueno. Ediciones Universidad de Barcelona 2014, página 36.

Factores situacionales: Incluyen los aspectos que se refieren a una situación circunstancial o permanente, ellos son:

- Condición socioeconómica
 - Situación laboral
- Cuestiones de género
- Integración o articulación social
 - Temas familiares
 - Poder o prestigio
 - Edad.

Factores culturales: Aluden a un universo de sentidos y significaciones, y son:

- Creencias y valores
- Identidades

Características del Conflicto.

El conflicto como sistema. Un sistema, según la opinión de Hall y Fagen es “una unión de objetos y de relaciones entre los objetos y sus atributos”⁶.

Un sistema representa una abstracción; está en la mente de aquel que mira. Hablar de un sistema, entonces, significa cumplir una operación de tipo cognitivo, el sistema que examinamos depende del “nivel de abstracción que nosotros hemos elegido, de los objetos que hemos decidido de considerar”. El principio esencial de un sistema está en la organización que, para utilizar las palabras de Morín: “*transforma, produce, conecta, mantiene*”⁷.

⁶Definición de Sistema desde el punto de vista científico: Hall, A.D. & Fagen, en General System, Volumen. 1 año 1956. paginas. 18-28; Republicado por Walter Buckley año 2008 a través de Systems Research por Behavioral Science: en Sourcebook, paginas. 81-92.

⁷Cualidades de la organización obtenidas del Libro de Edgar Morin “ El Método” Editorial Cátedra, Colección Teorema, página 149.

El conflicto, por lo tanto, como todos los sistemas para “vivir” necesitan de consumir energía, o sea, un “sistema derrochador”.

Una intervención sobre el conflicto en función de la disolución del sistema, impone, en la opinión de quienes escriben, la necesidad de individualizar sus “fuentes de abastecimiento”, el “carburante” que el conflicto quema para poder vivir, con la finalidad, evidentemente, de interrumpir el flujo de alimentación, de “cortar los víveres” al conflicto.

En nuestra perspectiva, precisamente son los conflictuantes, quienes suministran la energía al sistema. Ellos, introducen energía en el sistema conflictual del cual son parte, a través de la dinámica relacional elemental propia de cada conflicto, caracterizada por una secuencia de recíprocos “ataques y defensas”.

Los continuos ataques y las continuas defensas, abastecen de la necesaria energía para mantener con vida un conflicto y constituyen de alguna manera su estructura, su esencia. Una intervención capaz de bloquear tal dinámica, privaría, entonces, al conflicto de la energía necesaria para vivir, determinando progresivamente la atrofia de éste. Las tentativas de obrar directamente sobre el conflicto, es decir, sobre la dinámica ataque/defensa, se revelan a menudo inútiles.

Esto es determinado por la gran capacidad atractiva del sistema conflictual (magnetismo del conflicto), que engloba toda la energía que procede del exterior, de los terceros actores en la función de “pacificadores”.

El simple “aceptar” el conflicto y su dinámica, su lógica, puede significar suministrarle energía; permanecer enjaulados en esta dinámica. En cambio, no es necesario ocuparse en absoluto del conflicto. La orientación más indicada, podría ser aquella de eludir el conflicto y bloquear la dinámica ataque/defensa, no interviniendo directamente sobre el conflicto; pero incitando a las partes conflictuantes a utilizar en otra manera la energía que ellos invierten en el conflicto.

En efecto, si los conflictuantes interactúan de manera compleja sobre el plano emotivo, afectivo y relacional, ellos se verán obligados a reducir la energía que invertían en el conflicto. Aquella energía, en efecto, será utilizada para interactuar con el otro, para “encontrar” del otro y para comunicar sus propios estados de ánimo. Todas estas operaciones, son, evidentemente, muy dispendiosas desde el punto de vista de la “energía afectiva”. En esta perspectiva, la mediación podría permitir todo esto y, por consiguiente, modificar el funcionamiento del sistema conflicto.

La propuesta utilizada se sustrae de una perspectiva ética, moral, pacifista o ideológica **toutcourt**⁸. Esta no afronta el problema de lo que es “bueno” y de lo que es “malo”. No sostiene, entonces, que el conflicto genere sufrimiento, violencia y, a veces, muerte y desesperación, ni que éste sea no-moral y/o no ético; ni que éste represente el mal en sí mismo, aunque estas afirmaciones son, probablemente, todas verdaderas.

Tampoco se sostiene, como hoy en día mucha gente hace, que el conflicto sea algo positivo, anunciador de cambio, de mejoría que incluiría en sí mismo algo de extraordinario: esto haría “crecer”. Estas teorías, si por un lado recuperan la dimensión del conflicto, por el otro caen, en el error opuesto, ya que lo convierten de una cosa negativa en otra positiva, confiriéndole, de todos modos, un valor “adjunto”.

a) El funcionamiento del conflicto

Para comprender el funcionamiento del conflicto es necesario comprender las principales características levantadas desde la elaboración teórica, acompañada por las contribuciones insustituibles que proceden de la práctica clínica, han permitido seleccionar una serie de características y peculiaridad del conflicto que, en última instancia, se pueden esquematizar como:

⁸Análisis de la Responsabilidad por John Gardner en el libro *The Legacy of H.L.A. Hart: Legal, Political, and Moral Philosophy*. Ediciones Universidad de Oxford, año 2008. Pagina 128.

- En el conflicto se puede notar una gran velocidad de la interacción y del intercambio entre los conflictuantes;
- El conflicto progresivamente tiende a aumentar en intensidad y velocidad (*escalation*)⁹;
- El conflicto posee una gran capacidad de replicación: siempre vuelve sobre sí mismo, se manifiesta en las formas más distintas, pero siempre con la misma dinámica,
- El conflicto produce un progresivo empobrecimiento de la relación entre las partes hasta la desaparición del otro como “complejidad”, como sistema complejo;
- El ciclo vital del conflicto, descrito por los teóricos de la *escalation* evidencia la modalidad y la linealidad de su desarrollo, su previsibilidad;
- Los conflictuantes no están afectados por patología alguna; su relación es disfuncional, no evolucionada; en el conflicto se verifica un efecto paradójico: cuanto más se pierde la percepción del otro como persona tanto más se queda encadenado indisolublemente a este último;
- El conflicto no sólo no es ni “bueno” ni “malo”, en especial no es desordenado ni caótico: el conflicto es un sistema que funciona, es más, que funciona bien.

⁹Concepto de escalada del conflicto por los autores: RUBIN, J.; PRUITT, D.J.; KIM, S.H. en su libro: “Social conflict: Escalation, Stalemate, and Settlement”. tercera edición, editorial New York. McGraw-Hill. Año 2004, paginas 96 y 122.

b) El conflicto como “solución disfuncional”

Paradójicamente el conflicto representa, en la perspectiva considerada, “solución” que las partes han hallado para administrar sus divergencias, los intereses contrapuestos, las necesidades diferentes, las expectativas inconciliables.

Conceptualmente, la solución aspira, a desatar, a liberar energía, a soltar a las partes y a desbloquear una situación particular.

La “solución” conflictual, sin embargo, es una solución que liga profundamente a las partes, es la total solución: el «acuerdo a no tomar acuerdos” con aquel que nos amenaza (o creemos que amenaza) nuestra identidad y nuestro equilibrio de personas, de grupos o de estados. Es la solución que se niega sí misma ya que no resuelve, no desliga absolutamente nada; al contrario, ella ata a las partes y lo hace de una manera profunda.

Esta solución es disfuncional, en la medida en que es envolvente: las partes quedan enredadas irremediabilmente la una en la otra, produciendo una dependencia recíproca y profunda. El conflictuante, entonces, pierde sólo aparentemente el contacto con el otro; mirando mejor, en cambio, su relación con “el otro” tiende a hacerse progresivamente más intensa hasta tornarse total y exclusiva.

Lo que nosotros llamamos conflicto es, por lo tanto, la desesperada e inconsciente tentativa de los conflictuantes de tener fe a aquel acuerdo, “a no ponerse de acuerdo”, afianzando la “solución”. El conflicto desarrolla una fuerza centrípeta, atrae todo lo que lo circunda hacia su centro; él tiene una aptitud hipnótica: el que conflictua no escoge o, por lo menos no escoge más. Por tanto, la peculiaridad de la “solución” conflictual está en el hecho que, en vez de liberar energía, como pasa por las soluciones de las cuales está cubierta nuestra existencia, ésta necesita de energía de las partes para poder vivir: Es una “solución” parásito.

c) Ciclo vital del conflicto: la dinámica ataque defensa

La esencia del conflicto reside, entonces, en la dinámica hipnótica y exclusiva ataque/ defensa: las partes se atacan y se defienden en una *escalation* que las llevará hasta la recíproca destrucción, llevándolas, conjuntamente al abismo.

No hay vencedores ni vencidos: todos pierden, por lo menos, en los términos de autonomía y de libertad y, sobre todo, ellos gastan energía que podrían emplear de manera diferente.

El conflicto no es conveniente, no permite a las partes implicadas crecer, cambiar, transformarse. La relación conflictual es sustancialmente estática y repetitiva: las partes que están en conflicto, vuelven a proponer siempre la imagen reducida y parcial de sí mismas.

El sistema conflicto así descrito, es un sistema que “funciona” (es más que funciona bien) de manera extremadamente ordenada, lógica, lineal, previsible, coherente: es un motor casi perfecto. Bloquear la repetición del conflicto, oponerse de nuevo en una manera obsesiva y exclusiva (aunque en las formas más distintas) la dinámica ataque/defensa significa, sobretodo, “perturbar” el conflicto.

Por lo tanto, la hipótesis desarrollada en el estudio considera, que la conciliación pueda ser uno de los mejores instrumentos para bloquear la capacidad de repetición del conflicto a través la sustracción de la energía. Ella obra de la misma manera que aquellos remedios antitumorales de nueva generación, denominados “anti-angiogénicos” que no atacan directamente la neoplasia, pero obran sobre su vascularización (angiogénesis), impidiendo la formación de los nuevos vasos sanguíneos, que tienen la función de nutrir el tumor.

La conciliación representa un lugar y un espacio, físico y psíquico, en cuyo interior, se modera la capacidad de replicación del conflicto, eludiendo la dinámica ataque/defensa y encauzando la energía de los conflictuantes sobre los otros aspectos de la relación que no pertenecen a la “solución” conflictual. La conciliación, por lo tanto, como meta-sistema es una condición para modificar el sistema conflictual sustrayéndole energía.

El conciliador se comporta como “entrada perturbadora”, ingresa en el sistema conflicto volviéndolo complejo, modificando en principio la estructura y, después, alterando el funcionamiento. Las respuestas de los conflictuantes progresivamente, se “sustraen” a la lógica ataque/defensa y la solución conflictual lentamente se disuelve.

El conciliador bloquea al mecanismo de alimentación del conflicto, “obligando” a las partes implicadas a desviar la energía que ellas empleaban en la dinámica ataque/defensa sobre otros planes, sobre otros estados de ánimo, sobre otras emociones, sobre otras “conexiones”. Ya que el conflicto determina una polarización de la relación sobre una limitada gama de emociones y de contenidos, (empobreciendo la relación entre las partes desde el punto de vista cualitativo y a la vez reforzándola en lo que concierne a la intensidad del vínculo) sostenida por la modalidad ataque/defensa; el conciliador tendría que desorganizar esta única, estéril y árida (aun cuando granítica) modalidad, relacionando a las partes, de la manera más amplia y completa. Esta complejidad reduciría la cantidad de energía “a disposición” del conflicto y desarticularía la estructura interior del mismo sistema, que resultaría “cargado” por una espesa red de interconexiones que están en condiciones de alterar la simple y eficaz estructura interior de ésta. Lo que vuelve inatacable y granítico al conflicto, es, en síntesis, su absoluta simplicidad a causa de la hiper-complejidad y el análisis al que somete la conciliación (a través la red de ulteriores conexiones que el mediador estructura entre los conflictuantes), el sistema entra en crisis ya que no está en condiciones de recibir energía.

En nuestra hipótesis, por tanto, cuando el conflicto (a través, evidentemente, de los conflictuantes) entra en contacto con el conciliador, sufre una drástica reducción de la energía y de una serie de alteraciones ya sean estructurales o funcionales, que determinan su progresiva atrofia.

d) Las alteraciones del conflicto “en conciliación”

Las alteraciones del conflicto producidas por la intervención del conciliador se pueden esquematizar, de este modo:

- El funcionamiento del conflicto se altera, las contestaciones de los conflictuantes lentamente se sustraen a la “lógica del conflicto” (ataque/defensa); se hacen incoherentes con respecto a éste, el plano emotivo se complejiza;
- Se nota, entonces, una reducción de la velocidad de replicación del conflicto (determinada por la menor aportación energética), su debilitamiento y una progresiva desorganización. Lentamente los intercambios ataque/defensa se reducen en número y en intensidad;
- La desorganización del sistema conflicto tiene efectos “benéficos” y permite una evolución de la relación entre las partes, que pueden buscar nuevas soluciones y nuevas “conexiones”;
- Las interacciones entre el sistema conflicto y el sistema conciliación son de tipo relacional, o bien, se fundan sobre el *feedback* comunicacional;
- La alteración de los *feedbacks* relacionales, aducida por el conciliador, hace que el sistema conflicto (que es de tipo disipativo) no reciba más alimento (energía) de los subsistemas por los cuales es constituido (conflictuantes);
- Los conflictuantes desarman la dinámica ataque/defensa, que es la fuente energética, “el alimentador” del conflicto;
- Consumiendo energía y no recibiendo otra, progresivamente el conflicto se aridece;
- Este lento colapso del conflicto, libera energía y determina inevitablemente un cambio en la interacción entre los conflictuantes.

Métodos Alternativos de Resolución de Conflictos

En nuestro país podemos distinguir varias instancias que de alguna manera acercan la justicia o al menos entregan herramientas, a la ciudadanía para solucionar sus problemas estos son los denominados MASC (Métodos Alternativos de Resolución de Conflictos) o bien, ADR (Alternative Dispute Resolution)¹⁰

Taxonomía de métodos

Si bien la mediación, es la forma más común de intervención de terceras partes, a menudo es complementada con varios otros métodos. En la bibliografía sobre terceras partes, se manejan muchos términos, tales como la conciliación, misiones investigadoras, buenos oficios, mediación por los pares, arbitraje, facilitación, adjudicación, mediación arbitral, diálogo sobre políticas, construcción del consenso. La complejidad, es grande sobre el tema en cuestión, puesto que las terceras partes, operan en distintos niveles y en diferentes sectores dentro y entre sociedades. Algunos de estos quehaceres, los realizan personas en forma oficial, mientras que otros son ejecutados a título más informal. Ciertas intervenciones, se sitúan al nivel más elevado de toma de decisión (macro), otras dependen de la influencia ejercida en las zonas medias (meso) de la sociedad, y otras operan típicamente a nivel comunitario o de base (micro).

En el ámbito global, las actividades de terceras partes, pueden insertarse en un enfoque más amplio de la diplomacia de vías múltiples.

¹⁰Paralelo con los mecanismos alternativos de solución de controversias, desde el punto de vista de la litigación anglosajona, libro: Alternative Dispute Resolution, autores: Nancy, Stephen K. Huber, E. Wendy Trachte-Huber, American Bar Association. Sección de litigación, Edición ilustrada y editada por American Bar Association de Estados Unidos, año 2000, pagina 18.

Proponemos una tipología con seis formas de intervención pacífica, aplicable principalmente a escala internacional, pero que también es apropiada para los otros niveles:

1. Conciliación: Terceras partes de confianza, ofrecen un vínculo informal de comunicación entre los antagonistas a fin de identificar los temas candentes, disminuir la tensión e impulsar la interacción directa, normalmente en el marco de una negociación.

2. Consulta: Terceras partes intentan facilitar la solución creativa de problemas mediante la comunicación y el análisis, empleando sus pericias de relaciones humanas y sus conocimientos social-científicos de la etiología y la dinámica del conflicto.

3. Mediación pura: Terceras partes intentan facilitar un acuerdo negociado, en torno a temas de fondo, mediante el uso del razonamiento, la persuasión, el control efectivo de la información y la sugerencia de alternativas.

4. Mediación imperativa ("powermediation"), Engloba a la mediación pura, pero también incluye el ejercicio de presión o coerción por parte del mediador mediante promesas de recompensa o amenazas de castigo, y también puede situar a la tercera parte, como supervisora y garante del acuerdo.

5. Arbitraje: Terceras partes emiten un dictamen vinculante a la luz de los méritos individuales de las posiciones antagonistas, y luego imponen un acuerdo considerado justo y equitativo.

6. Mantenimiento de la paz: Terceras partes suministran personal militar para supervisar un alto al fuego o un acuerdo entre los contrincantes, y también pueden participar en actividades humanitarias, conjuntamente con personal civil, que podría además ayudar en la gestión de procesos de toma de decisión política.

Las experiencias en MASC en Chile son bastantes numerosas, la más cotidiana e institucionalizada, es la **mediación**, se entiende como una reunión voluntaria en donde se conversa y se llega a un acuerdo, con la ayuda de un tercero quien guía esta conversación. Acá, el rol de este tercero es más bien pasivo, ya que son las partes quienes van a tomar la decisión de solucionar el problema o conflicto entre ellas.

Hoy en nuestro país, encontramos la Mediación Familiar, en donde se da la oportunidad de que el Juez de oficio, envíe a las partes en conflicto al proceso de mediación, para solucionar su contienda, mediante la intervención de un especialista (mediador).

Nosotros tenemos diversas críticas a este sistema, como por ejemplo, la voluntariedad de la asistencia a la mediación recomendada por el Juez de Familia, preguntándonos a este respecto ¿Cuántos casos llegan a mediación?; otra crítica, proviene desde una mera presunción, que dice relación con la cuasi-privatización de la mediación, en donde se licitaron centros para llevar a cabo la función encomendada a los Tribunales de Familia, el funcionamiento da para pensar acerca de la calidad de los acuerdos obtenidos, ya que esta licitación depende de la cantidad de acuerdos logrados, y sea hace necesario comentar, que la importancia de la mediación no es el acuerdo en sí, sino más bien el carácter reparativo que esta entrega, entendiéndolo, que para llegar a esto, se cuenta con varios estilos como el Harvariano, circular narrativo, entre otros.

La Mediación Vecinal.

En Chile, ya se cuenta con diversas instancias de Mediación Vecinal, sin embargo estas aluden solo al segundo modelo transformativo, lo cual tiende a ser muy bueno en cuanto a la cultura de diálogo, sin embargo para que tenga resultados ponderables debe tener una estructura más fuerte, algunas de estas experiencias son por ejemplo, las realizadas en las comunas de La Florida, Peñalolén, La Reina, algunas de ellas, financiadas por fondos del Ministerio del Interior, como : Plan Barrio en Paz, en conjunto con fondos del Municipio, dado que los fondos del proyecto entregados a concurso cada año, en razón del plan, no serían suficientes para sustentarlo y otras como, por ejemplo, las Comunas de las Condes y Providencia, quienes financian su propio programa, ambos ejemplos, con bastante éxito.

A su vez se cuenta con una experiencia pionera, Las Unidades de Justicia Vecinal¹¹, que dependen del Ministerio de Justicia, dichas unidades se han ido expandiendo gracias a sus buenos resultados. Cabe señalar que en un principio comenzó, solo en 4 comunas (Macul, Renca, Cerrillos y Paine) hoy, en menos de 2 años, ya funciona en más de 10 (las antes mencionadas más La Reina, Estación Central, Peñalolén, La Florida, Independencia, Cerro Navia, Buin, Ñuñoa y otras), esta iniciativa, ofrece Mediación, Conciliación y Arbitraje.

Las Unidades de Justicia Vecinal, una vez que no se logra concretar cualquiera, de estas tres instancias independientemente del motivo que es objeto de la misma, ofrece asesoría y posible patrocinio para actuar ante los Tribunales de Policía Local, si el caso lo amerita y derivación a Tribunales Civiles con la ayuda de la Corporación de Asistencia Judicial.

¹¹Información obtenida del libro de presentación “ Estudio Practico de Unidades de Justicia Vecinal: Diseño de una Política Pública a partir de la evidencia” información disponible también en formato digital en el siguiente enlace:www.ujv.cl

El Arbitraje

El arbitraje, es una institución bastante conocida que tiene su origen en Inglaterra; su incorporación en nuestra legislación se encuentra en el C.O.T., específicamente en el título IX de dicho cuerpo legal.

El arbitraje, es un juicio en donde no es necesario comparecer con abogado y se pueden presentar diversos medios de pruebas, con el objeto de probar sus alegaciones; el juez árbitro, puede fallar conforme a las normas de la sana crítica y este juicio, es de carácter privado, el que a su vez también entrega, la posibilidad a los intervinientes en el mismo, de interponer recursos procesales, en caso que se desee impugnar las sentencias definitivas dictada en el mismo por el juez árbitro. Según nuestra visión, el arbitraje se aleja un poco de los MASC, si bien es de carácter voluntario para que se entregue la competencia bajo un compromiso arbitral, luego ya no se puede desconocer dicho laudo arbitral (fallo), en otras palabras una vez arriba del bote no nos podremos bajar.

En Chile existen varias experiencias de Arbitraje, una de ellas y para nosotros la más conocida es la del arbitraje de la Cámara de Comercio de Santiago y este consiste en el sometimiento por dicho centro de arbitraje con materias de carácter comercial. Existen en el mundo, también diversos tipos de experiencia en este sentido, en efecto, en México, en donde ya se encuentra institucionalizada la conciliación y el Arbitraje¹², pero más allá de continuar entregando experiencias fuera de nuestro país, queremos mostrar algunas experiencias Chilenas pero de carácter comercial, como son las realizadas por un ente estatal como es el

¹² Informe oficial del Gobierno Federal Mexicano. Elaborado por la Secretaría Técnica para implementación del sistema de Justicia Penal, Pagina 30. Disponible en versión digital a través del siguiente enlace:

<http://www.setec.gob.mx/work/models/SETEC/PDF/DGEPN16JusticiaAlternativaySistemaAcusatorio.pdf>

Dentro del contexto comunitario a través del sitio web oficial del gobierno local de la ciudad de Chiapas se visualiza la distribución y división de métodos alternativos de solución de conflictos en el ámbito local. Lo anterior se encuentra en el siguiente enlace: <http://chiapas.gob.mx/funcionarios/estatal/ejecutivo/junta-local>

Servicio Nacional del Consumidor, dependiente del Ministerio de Economía, funciona primero con la solicitud del consumidor afectado y el requerimiento al proveedor respecto del producto o servicio ofrecido objeto de la reclamación producto o servicio; a su vez, se invita a las partes para conciliar el conflicto, y de ese momento terminar de una manera anticipada al mismo dejando contento a los dos.

Experiencias que facilitan el acceso a la justicia en materia comunitaria, son en algunos casos los Tribunales de Menor Cuantía, para algunos como casas de justicia, para otros, como nosotros, son órganos que permiten, el acceso a la justicia en materia comunitaria a través del mundo.

PAIS	INSTITUCION	PRACTICA
Uruguay	Juzgados de Paz	La Conciliación intraprocesal se encuentra en la ley y también se han creado los tribunales de conciliación.
Colombia	<ul style="list-style-type: none"> - Jueces Municipales y de Circuito, - Centros de Convivencia Ciudadana. - Programa Nacional de Conciliación en Derecho. 	Estos organismos practican la Conciliación de preferencia estipulada en la Ley y a su vez la “ <i>Conciliación en Equidad</i> ”
Perú	Jueces de Paz	Mediación, no formalmente, Conciliación a través del juez de Paz quien puede actuar sin límite de monto y materia.
Alemania	Tribunales (Amtsgericht) Cuantía inferior. US (6.700)	Cada estado (Länder) tiene su propio mecanismo.

España	Juzgados de Paz en donde no haya primera instancia.	www.poderjudicial.es Existe un link con los tribunales que prestan servicios según comunidad autónoma.
Estado de Nueva York y Florida (U.S.A)	Las cortes de condado, no existen juzgados de paz.	www.flcourts.org NY: Community Dispute Resolution & Collaborative Law.
Inglaterra	Magistrates Courts (Police Courts)	Her Majesty Court Service www.hmcourts-service.gov.uk Mediación del Ministerio de Justicia Ingles, www.nationalmediationhelpline.com
Italia	Jueces de Paz	Ministerio de Justicia www.gdp.giustizia.it/index.php
Francia	Maisons de Justice et du Droit	Procesos de Mediación y Conciliación llevados a cabo en Casas de Justicia, este modelo ha sido replicado en Holanda y Colombia.
Chile	Unidades de Justicia Vecinal, Comisión Defensora Ciudadana y Corporación Asistencia Judicial.	www.cajmetro.cl www.minjusticia.cl www.comisiondefensoraciudadana.cl
ONU	Programa Interamericano de Facilitadores Judiciales.	Los facilitadores son Líderes de la Comunidad elegidos por ella y ratificados por el Juez, emplean MASC.

La Conflictividad Social y Comunitaria

En general, en el nivel micro social se entiende, que los conflictos son formas de interacción entre dos partes, ya sean personas, grupos o comunidades, que tienen su origen en una diferencia de intereses, valores u objetivos, en aspiraciones incompatibles o antagónicas, ya sea de un modo ocasional o permanente, y que induce a las partes a confrontarse en el intento de lograr sus fines.

Sin embargo, dada la especificidad del objeto de preocupación de la conciliación vecinal, conviene precisar algunos aspectos de esta definición, en el sentido de definir, el conflicto comunitario o vecinal, de acuerdo con las siguientes características:

- a) Emerge en los ámbitos más próximos a la vida de las personas asociados a convivencia o coexistencia en un espacio territorial significativo para alguno de ellos;
- b) Es generado entre personas que se afectan de forma interdependiente, y desarrollan conductas en relación a la circunstancia;
- c) Ambas partes en conflicto sienten frustración de sus necesidades y calidad de vida, experimentan algún grado de hostilidad que puede escalar hacia peldaños psicológicos, físicos o a la propiedad, de forma unilateral o recíproca;
- d) Los conflictos comunitarios causan algún grado de tensión a nivel familiar y vecinal.

El origen de estos conflictos tiene múltiples formas, y sus causas son complejas sin embargo, existe un denominador común conformado por alguna necesidad básica sin resolver adecuadamente y la competencia por recursos limitados. Además, el conflicto no es el resultado de un comportamiento objetivo, ya que los fines concretos que los adversarios persiguen, se encuentran sus interpretaciones o percepciones de lo que ésta en disputa (elemento subjetivo e intersubjetivo).

De esta manera, el conflicto aparecerá, si las partes así lo deciden, con independencia de que existan o no bases objetivas para sustentarlo, lo que dificulta su resolución y la cooperación de los involucrados. Para situar adecuadamente los conceptos sobre la conflictividad vecinal y la sub-relación con la cohesión social, debemos remitirnos a la estructura social en la cual se producen, los mecanismos a través de los cuales opera su manifestación y las acciones tendientes a su resolución.

En una visión sintética, Habermas ¹³ divide la sociedad en el sistema, que a partir de la razón instrumental organiza las leyes, reglamentos, instituciones (educación, salud, la política, la legislación y el aparato judicial), el mercado y la burocracia administrativa; y el mundo de la vida, como el lugar donde interactúan las personas (mundos: objetivo, subjetivo y social), el mundo de la vida cotidiana y los saberes colectivos que derivan en la socialización de los individuos. Según este autor, en las sociedades modernas el marco institucional (el sistema), desarrolla fuertes tendencias que, por una parte, apuntan a subsumir, colonizar y sustituir los espacios donde los sujetos definen sus reglas de convivencia a partir de la cooperación, la solidaridad y la toma de decisiones en forma conjunta, por aquellos, donde el sujeto actúa orientado por sus propios intereses sobre la base de criterios de eficacia.

Por otra, paralelamente, se registra una desinversión social en las necesidades de las personas (ya sea por deserción o retiro de certezas), no prestándose de manera eficiente servicios que den respuesta a estas demandas; el autor considera fuentes potenciales de conflicto, aquellas las necesidades que quedan en la periferia de la acción estatal.

¹³ Desarrollo de la teoría de la división sistémica de la sociedad según: Jurgen Habermas a través de su libro: “El discurso filosófico de la modernidad”, editorial Katz, año 2008, Páginas 385 a 394.

Entre estas tensiones, el barrio se concibe como una comunidad de intereses y un espacio de interacción comunicativa diferenciadora, con lo cual definen su pertenencia a un territorio reconocido, tanto por geografía como por las relaciones que se dan en su interior; esto acentúa los rasgos de la parte que es externa a ese ámbito, condición que se denota como causante del conflicto y se pone de manifiesto para reclamar ante empresas contaminantes o desarrollar estrategias para acceder a la ayuda estatal. De esta forma los vecinos, (los del barrio) son vistos como pares con los cuales es potencialmente esperable que los problemas puedan solucionarse desarrollarse acciones orientadas al consenso, dialogando, resolviendo conflictos sobre la base de la cooperación, racionalidad distinta a las acciones orientada al logro de intereses.

La Acción Comunicativa y su rol en los Conflictos

El lenguaje, es acción e interpretación, y en ese sentido se le asigna la función de promover acuerdos entre las personas y hacerlos compatibles (implica un reconocimiento del otro y el establecimiento de comunicación entre las partes).

En la situación, en que no sea posible lograr la estabilidad de acuerdos alcanzados con base en el diálogo, es común que se reclame a alguien que garantice el cumplimiento de un posible pacto, para que sea perdurable, y ante el temor de que la otra parte, no lo respete.

El quiebre de eventuales arreglos, supone que:

- a) Hubo disociación del dialogo (entre decir y hacer)
- b) Se impuso la preponderancia de los intereses propios, y no los de la cooperación, y que esos intereses ya no pueden conciliarse;
- c) Ya no pueden construir reglas para las relaciones cotidianas basadas en el consenso.

A través de la queja o petición (acto comunicativo), una parte involucrada en el conflicto procura que un tercero escuche las razones que lo llevaron a plantear su problema; esto a veces se traduce en una petición de intervención de la policía o la justicia, para que el que no percibe o niega ser parte de un problema, afronte la situación.

Si la denuncia es la primera medida ante una diferencia con el otro, puede presumirse la poca predisposición a lograr una solución basada en el entendimiento y la inclinación a la aplicación de la norma (Ley).

En los conflictos vecinales es bastante común, que una de las partes pueda reconocer la validez del planteamiento del otro, pero no su rectitud normativa (existencia de un marco legal y de la fuerza para imponerla). Esto implica, seguir adelante con la situación de no reconocimiento a partir de una relación de poder. La asimetría y desigualdad entre las partes, es un obstáculo para acuerdos sustentados en la cooperación, lo que hace que el conflicto persista; al acudir a un tercero, se da una situación de coacción que se transforma en una traba para lograr el consenso: una parte emplaza a la otra para que se siente a negociar. Sin embargo, también el factor comunicativo de quien emplaza propicia la inclusión del otro para que se haga solidario y responsable del problema de su semejante, en el cual está involucrado; con ello se contribuye a la socialización del individuo, con la consiguiente ampliación de los límites de una comunidad de intereses. Lo anterior también fortalece la voluntad de los vecinos de resolver pacíficamente sus controversias, en la medida en que los terceros, sean estructuras vecinales con la legitimidad suficiente para poder garantizar estos acuerdos y la equidad de ellos.

En una lectura crítica, acudir a terceros podría significar que los propios sujetos reclaman la mencionada colonización del mundo de la vida; esto se da cuando las partes asumen su imposibilidad de sentarse con el otro y eligen la justicia como institución que da una solución al problema.

La complejidad, los costos y la capacidad de estas instituciones para resolver tales problemas apunta a que la intervención de terceros en los conflictos no es garantía de solución y, en algunos casos, puede conducir a un agravamiento de la rivalidad, ya sea por acción (sanción a una de las partes) o por omisión, al dejar librado a quien reclama a buscar soluciones por sus propios medios.

De otra parte, es necesario considerar el conflicto como un proceso que posibilita la flexibilización del orden social, y que puede ser constructivo o destructivo, dependiendo de los procedimientos por los cuales se maneje. Un conflicto comunitario o vecinal, requiere ser comprendido en una relación dinámica que rompa con los equilibrios estáticos con los que se lo suele analizar. Se debe contemplar que puede ser más de un asunto, el que está afectando la convivencia o desatando las relaciones hostiles entre vecinos, y que no es posible establecer posiciones taxativas entre un actor y otro. Ello porque, muchas veces los involucrados presentan una amplia trayectoria en que las posiciones entre afectados y quien afecta al otro, se relacionan dinámicamente, siendo en algunos momentos, uno el afectado, y en otros, el mismo, es quien afecta al otro.

En este marco, la mediación se presenta como una experiencia cuya efectividad es posible solo en la medida en que los participantes modifiquen las percepciones o interpretaciones iniciales que dieron origen al conflicto. El cambio, en la observación de los participantes del conflicto, es posible cuando el agente conciliador comunitario induce un cambio en la perspectiva desde la que se observa, promoviendo con esto una observación de segundo orden y la generación de miradas más empáticas y/o abarcadoras, que podrían orientarse a la visualización de su participación en una comunidad de intereses (barrio). Aquí el rol del conciliador comunitario, apunta a devolver a los implicados respecto al conflicto, utilizándola ahora para la resolución del mismo en un marco de legitimidad que permita garantizar equidad y el cumplimiento de los acuerdos; ello en una práctica, que entiende el acceso a la justicia como la solución a un problema de manera tutelada por el derecho y no necesariamente como el acceso a tribunales y la dictación de sentencias.

Esta experiencia es en sí misma, formativa, justamente en tanto implica un aprendizaje social en la práctica de acceder a observar de otro modo, favorece la solución y manejo autónomo de conflictos en la comunidad, potenciando con esto el aspecto constructivo del conflicto y minimizando su escalada a la violencia.

El conflicto vecinal propiamente tal, se define como un antagonismo de intereses, metas, objetivo o valores entre dos o más personas que ellas mismas crean, o por la incompatibilidad objetiva que pueda darse. Este concepto, incluye tanto los conflictos con relevancia jurídica, como aquellos sin relevancia jurídica. A su vez, estos se producen entre personas que viven o trabajan en un mismo barrio. Ahora bien, para efectos del levantamiento de la línea de base, se consideran todos los conflictos vecinales, sean o no comunicados o explicitados por las personas a las que les afectan.

En el desarrollo de esta memoria se han instruido diecisiete conflictos con mayor probabilidad de ocurrencia, incluida la categoría “otros”, para aceptar la aparición de algunos, de menor relevancia, por tanto remite a la contraposición de intereses u objetivos comunes entre un grupo de vecinos, o entre estos y personas foráneas al vecindario, o bien entre un grupo de vecinos y negocios o entidades comerciales o industriales, e incluso instituciones públicas o municipales, producto de la generación de un problema que tiene efectos en un bien de uso o propiedad colectiva, o que afecta a un grupo amplio de hogares, produciendo un malestar permanente. Estos pueden o no constituir delitos, y su solución requiere el concurso y apoyo de los involucrados, la cual ha de beneficiar a la comunidad en su conjunto. A este respecto, es importante consignar que en la memoria solo se han considerado aquellos conflictos vecinales, de alcance comunitario que han sido comunicados o explicitados por los afectados.

En función de las materias y la asociación a los diversos conflictos vecinales y comunitarios que atendería la conciliación comunitaria, se ha elaborado una tipología que agrupa globalmente los diecisiete mencionados conflictos, a saber:

1. **Conflictos de sociabilidad:** Conflictos intersubjetivos que se dan por la interceptación que cada una de las partes hace de normas sociales y expectativas no cumplidas por una de las partes.

Conflictos principalmente entre vecinos, relacionados tanto con reglas de convivencia social y de vida en comunidad, como con reglas jurídicas, y que pueden incluir, aquello que el derecho considera infracciones penales, ofensas e injurias, pero también conflictos derivados de situaciones excluidas por el derecho, como los celos o la brujería.

2. **Conflictos de territorialidad:** Conflictos que se relacionan con el incumplimiento de reglas sociales de uso del espacio común o privado, producidos por la apropiación y uso indebido del espacio sea habitacional, para la producción o de uso público o comunitario.
3. **Conflictos patrimoniales:** Conflictos que hacen referencia a desacuerdos relativos al usufructo de la propiedad privada o de recursos pecuniarios entre las partes, incluso aquellos que dan en el plano familiar.

La asociación de los diecisiete conflictos listados en la encuesta a la tipología elaborada puede observarse en el siguiente cuadro:

TIPOLOGÍA DE LOS CONFLICTOS VECINALES COMUNITARIOS	
Sociabilidad	Ruidos molestos (música fuerte/sonidos de maquinaria, herramientas, etc.)
	Olores molestos
	Problemas con mascotas o animales (incluye agresiones)
	Peleas, discusiones, etc. entre vecinos que le afectan, pero en los que Ud. no tiene que ver
	Amenazas, entre Ud. y sus vecinos
	Injurias, calumnias (ofensas) entre Ud. y sus vecinos
Territorialidad	Lesiones entre Ud. y sus vecinos
	Uso indebido de bienes comunes de uso público
	No poda de árboles, follaje o plantas incluyendo sus raíces
	Basura o falta de aseo de calles o veredas
	Problemas entre propiedades (filtraciones, ampliaciones, deslindes, cierres, obras en mal estado)
Patrimoniales	Daños a la propiedad entre Ud. y sus vecinos
	Cosas u objetos prestados no devueltos entre vecinos
	Deudas de dinero entre vecinos (gastos comunes)
	No pago de arrendamiento de una propiedad (que Ud. adeuda o que le deban)
Otros	Incumplimiento de trabajos acordados
	Problemas con algún almacén o tienda en su barrio por los productos que ha comprado
Otros	Otros

Las modalidades o vías de solución que las personas pueden emplear para resolver sus conflictos vecinales, pueden ser de dos tipos: autónomas o institucionales.

Las primeras se refieren a las herramientas que las propias personas involucradas en un conflicto vecinal utilizan para resolverlo, sin recurrir a un tercero o institución; en contraposición, la vía institucional corresponde a los organismos e instancias institucionales que tienen competencia en la resolución de los conflictos, o bien aplican disposiciones reglamentarias o legales, y a los cuales las partes de un conflicto acuden.

Entre las instituciones se distinguen aquellas de carácter jurisdiccional (Juzgados de Policía Local, Jueces de Letras, cuando utilicen mecanismos adjudicativos), y en caso de las instituciones públicas o municipales (policías, servicios públicos, municipios, entre otros).

3. Beneficiarios de Conciliación Comunitaria

La elección de las materias que deben conocerse en el proceso de conciliación comunitaria, se refieren a las materias de índole vecinal y/o comunidad, bajo ese concepto podríamos comprender: aquella persona que manifiesta malestar por alguna situación que perturba o menoscaba su calidad de vida en la comunidad, características del conflicto, es decir, que se enmarque dentro de las materias comunitarias, es decir, ruidos molestos, tenencia irresponsable de mascotas, arriendo, gastos comunes, protección al consumidor, indemnización de perjuicios, estos procesos, generalmente son presentados a los Juzgados de Policía Local, debiendo iniciarse un proceso judicial el cual es costos para todos los involucrados, incluyendo obviamente al Estado, como sustentador del debido proceso.

La justificación viene de la conciliación de los recursos, en el entendido que los recursos en un proceso de conciliación comunitaria, son mucho menores, que el involucrado en el proceso judicial, dado que se trata de un proceso dialogado el cual constituye una solución acordada y formal de un conflicto y a su vez es un motor de dialogo, vida en comunidad y cultura de paz.

4. Objetivos

Objetivo General

El objetivo general de la presente memoria, es dar a conocer las bondades de la conciliación no judicial llevada al ámbito comunitario, por lo que los objetivos propuestos son los siguientes (Ver anexo Árbol de Objetivos):

Con el objetivo general, es posible lograr al menos (teóricamente) que las personas resuelvan pacíficamente sus conflictos en el ámbito comunitario y en algunos casos también es posible solucionar dichos conflictos en el campo legal con posterior patrocinio, a aquellas causas que sea posible por esta vía, contando con real acceso gratuito a la justicia sin dependencia vinculada, siendo un organismo totalmente autónomo y profesional.

Objetivos Específicos

- 1.- Lograr sensibilizar a las instituciones de gobierno local, sus autoridades, administrativos sobre el proceso de conciliación comunitaria.
- 2.- Lograr sensibilizar a la comunidad sobre el proceso de conciliación comunitaria.
- 3.- Lograr la implementación de la técnica de la conciliación por las personas en los diferentes espacios de interrelación comunitaria.
- 4.- Evaluar la capacidad de las partes en la resolución de conflictos de forma pacífica finalizada la intervención.

5. Proyección de la Conciliación Comunitaria

La conciliación comunitaria, nombre que tiene esta memoria, es decir el objetivo general, en palabras simples, es un centro de dialogo cuyo fin es resolver un problema, el cual debe ser orientado y/o patrocinado en su caso **siempre que se enmarque dentro de una materia controvertida en el Juzgado de Policía Local**, con esto se evita que se lleve al ámbito comunitario, un problema que a simple vista tenga características de comunitario pero que frente a un análisis profundo no sea un conflicto comunitario, sino uno que debe ser resuelto por los distintos mecanismos tradicionales, **es por esto que el catálogo de materias en las cuales interviene un Juez de Policía Local, nos parece un buen parámetro para determinar que problemas pueden ser presentados ante la conciliación comunitaria.** La idea es que más allá de la posibilidad de descongestionar dichos tribunales, sea la conciliación comunitaria, un claro aporte para la resolución voluntaria de conflictos comunitarios aminorando costos para todas las partes intervinientes en el ya conocido sistema tradicional.

En la propuesta de Conciliación Comunitaria, hay varios nudos en este proceso, es decir contactar a las partes y motivarlas no dejando de olvidar que este proceso es voluntario, por tanto nunca se denominara demandado. Para lo cual, es importante crear estrategias de persuasión y motivación por el profesional pertinente para ello, a su vez un tercero quien debe conducir el dialogo debe tener los conocimientos mixtos para desarrollar dicha función es decir, reparador para que sea un dialogo dirigido, creando entendimiento y no destrucción y a esto sumarle la información legal, y asimilación al conflicto en particular de las normas, dando como resultado un dialogo dirigido e informado.

Para alcanzar los objetivos propuestos se han establecido estrategias y factores, que dependiendo de la comunidad se irán ponderando, algunos de los factores son: los criterios de factibilidad geográfica, recursos humanos, recursos materiales, motivación, tiempo y cobertura.

El factor de motivación sin lugar a dudas es el más importante, dado que es el pilar de la voluntariedad para lo cual es necesario realizar un empoderamiento de la comunidad.

El trabajo de sensibilización se puede llevar a cabo a través de la difusión estratégica ya sea como puerta a puerta, difusión en actividades propias de comunidades como club del adulto mayor, clubes deportivos, juntas de vecinos, carabineros para obtener derivaciones, bomberos entre otras instituciones etc.

Una vez en rodaje la motivación de la comunidad, es necesaria una evaluación conforme a los otros criterios mencionados (ubicación geográfica, espacios físicos disponibles, recursos profesionales y materiales) lo cual dará como resultado la determinación a trabajar en una comunidad vulnerable para enfrentar el problema de la incapacidad de acceder a la justicia, por lo tanto luego de la motivación y empoderamiento, una vez lograda la atención viene una tarea importante y constante que denominamos trabajo educativo (legal) siempre desde la estrategia de la conciliación.

Esta solución, del trabajo educativo legal, consiste en realizar junto a las comunidades sesiones y actividades para sensibilizar y dar a conocer el fenómeno de las bondades de la conciliación, sus causas y efectos. Se utiliza una metodología pedagógica, que incorpora trabajo de grupo y participación activa de las personas.

Tomando en consideración los criterios mencionados anteriormente, la realización de un trabajo educativo, es factible en el ámbito comunitario ya que está dentro de una misma lógica de trabajo y será concordante con las actividades que comúnmente se realizan en la comuna. Se cuenta con los recursos necesarios para el desarrollo del proyecto, en relación al espacio, infraestructura y personal pertinente.

El interés es un criterio importante y que debiese estar presente en aquellos actores afectados por los conflictos en el ámbito legal, asimismo las autoridades de la comuna y/o actores sociales han de conocer la importancia de desarrollar un ambiente de sana convivencia en la comuna, pues mejora la calidad de vida, sin embargo la posibilidad de mejoras en las relaciones entre las partes, será detectada en su momento, pero no hay que olvidar que será uno de los objetivos pero no el único, debido a que la conciliación a su vez busca solucionar el conflicto legal más que mejorar relaciones, ya que ese es el objetivo de la mediación.

6. Especialización de Intervinientes

Una vez clarificados los aspectos a considerar para decidir si es pertinente la resolución del conflicto a través de la Conciliación, se trabajará con los actores involucrados en este proceso y con la participación de un tercero ante el conflicto. Esto quiere decir, participan en el proceso las partes directamente involucradas en el conflicto y quien ocupe la figura del conciliador y/o abogado asesor.

El rol de conciliador puede ser desempeñado por un profesional de formación abogado, o por otro relacionado a la terapia familiar, asistencia social es decir, cualquiera que sea, debe tener una especialización en la materia que no cuenta con pregrado o título de base, es decir, si es abogado debe contar con curso de especialización en mediación u otro, cumpliendo con la formación mixta, por otro lado, si es asistente o trabajador social debe contar con la especialización legal de la materia o materias relacionadas con el tema, por ejemplo, curso de especialización en la Ley de Protección al Consumidor.

Dichos conciliadores, cumplen la función de escucha en forma imparcial, para facilitar a los involucrados directos en el conflicto la generación de un acuerdo y/o resolución de éste. El fin de esta técnica, es que la solución surja de las partes, transformándolos en actores que resuelven sus conflictos e invitándolos a ser parte de las soluciones.

El rol del conciliador o conciliadora, debe asumirse, teniendo las siguientes características:

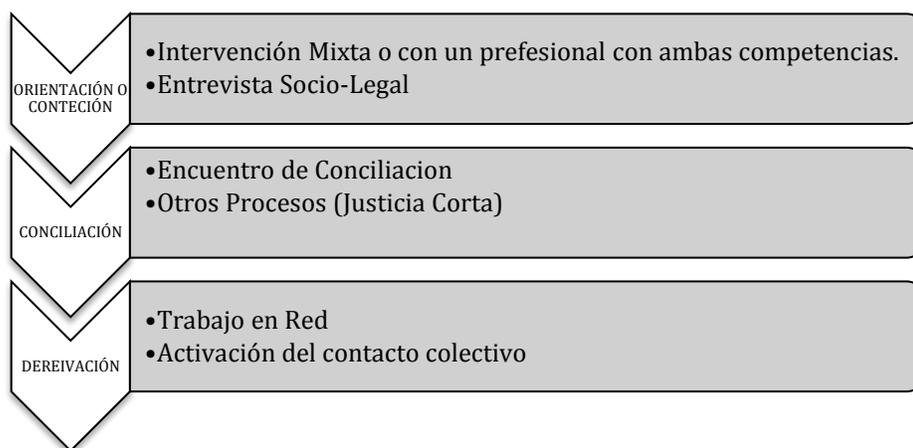
- Asumir que la responsabilidad de transformar el conflicto, está en las partes involucradas, siendo él o ella un facilitador o facilitadora de esta tarea.
- Ayudar a las partes a identificar y satisfacer sus intereses.
- Ayudar a las partes a comprenderse y a sopesar sus planteamientos.
- Contribuir a que se genere confianza entre las partes y en el proceso.
- No juzgar a las partes. Estar atentos a los valores por los que se guían o dicen guiarse.

Una característica muy importante y diferenciadora, con la mediación, es el constante asesoramiento neutral a las partes, con ello se busca una resolución guiada pero no impuesta. Considerando lo anterior, para que los actores involucrados busquen una solución, es necesario, a la vez que participen voluntariamente de la conciliación. Para facilitar la aceptación voluntaria y concitar interés de los involucrados en el conflicto es necesario invitarlos asertivamente, es decir, de manera clara, amable y segura. Sobre todo teniendo en cuenta que esta técnica les resulta desconocida.

En la mediación, es importante a considerar a la necesidad de que los involucrados sean pares, en cambio en la conciliación no es necesario, otro punto importante es que tengan la certeza de que el proceso será confidencial. Por tanto, un rol fundamental del conciliador es dar credibilidad, acogida y en especial, confianza respecto a la confidencialidad del proceso. Esto es muy importante, pues los actores involucrados para encontrar una solución a sus conflictos, pueden abordar aspectos que no son conocidos públicamente, por lo que es necesario que se resguarde lo dialogado al respecto, condición que quien ocupe el rol de conciliador debe tener muy presente para la ejecución de su labor.

A continuación mencionaremos algunas estrategias las cuales se grafican para el primer contacto individual, con la persona; en el segundo el primer contacto colectivo, con organizaciones.

El primer contacto individual debe contemplar las tres vías, es decir las tres opciones:



El primer contacto colectivo debe tener la siguiente articulación:



Análisis Comparativo

La Conciliación, vía escogida por sobre el arbitraje y la mediación para trabajar la primera etapa del proceso, se debe a que se superpone entre ambas vías, generando una herramienta transversal en los procesos alternativos de resolución de conflictos:

- Tanto tiene de arbitraje en el sometimiento voluntario al proceso y como en la asesoría legal constante que puede brindar el Conciliador, lo que no tiene la mediación,
- Tanto tiene de reparación de relaciones como lo tiene la mediación y que no tiene el arbitraje.
- Tanto tiene de validez el acuerdo alcanzado como contrato privado, como cualquier contrato reconocedor de derechos y obligaciones reclamables en proceso ordinario.
- Tiene un empoderamiento del Conciliador que para nosotros debe ser particularmente abogado o al menos estudiante de Derecho en vía de finalización de carrera y con aptitudes comprobables para la asesoría neutral a ambas partes y con ello la ayuda a resolver su conflicto. En el arbitraje se encuentra un rol activo y decisor del Juez árbitro, asimilable al menos al Conciliador, pero por ningún motivo a la mediación, ya que el rol es pasivo de este y de dirección del dialogo.
- Tanto tiene de mediación, ya que la participación siempre en todo momento es voluntaria incluso en la misma participación en la sesión que se esté llevando a cabo, a diferencia del arbitraje, ya que una vez firmado el compromiso arbitral se debe acatar el laudo arbitral.

En una experiencia de gestión de conflictos desarrollada en Bolivia a través de la agencia de cooperación internacional Alemana GIZ¹⁴ de la cual uno de nuestros integrantes del equipo tuvo la oportunidad de recoger, pudo constatar de que todas las experiencias tienen una distinta manera de solución, dependiendo del tipo de conflicto, sin embargo, según nuestro estudio la vía más transversal es la Conciliación.

La vía a ocupar, la cual se fundamenta debidamente, es la Conciliación y más aún, hemos elaborado una frase ***“re-conciliación como solución participativa a sus problemas”***.

7. Descripción del Funcionamiento y Proceso

La conciliación comunitaria como método alternativo de solución de conflictos y como hemos comentado en el presente trabajo, es un método flexible contando con la posibilidad de que este proceso sea asistido por otras ramas de las ciencias sociales, es por ello que muchas veces la solución al problema sea algo que ante la razón jurídica, no tiene explicación o bien no es posible de llevar a cabo.

Un ejemplo claro de ello son los conflictos relacionales, que se dan día a día en comunidad, derivados de la mala comunicación o de canales no formales, siendo un diagnóstico difuso a la hora de encontrar el foco creador del problema.

La conciliación comunitaria, tiene la capacidad de buscar aquello que motiva el conflicto y trabajarlo en conjunto, y cuando nos referimos en conjunto, no necesariamente deben ser entre las partes involucradas, sino también pueden ser invitados terceros, que puedan tener una mirada profesional objetiva, en la situación a trabajar.

¹⁴ Programa de Intervención y Estudio de Fundación Berghof en conjunto con Agencia Alemana de Cooperación Internacional GIZ en Bolivia, a través de la educación de paz y transformación de conflicto público. Información en formato virtual disponible en el siguiente enlace <http://www.berghof-foundation.org/programmes/latin-america/completed-projects/conflict-transformation-in-bolivia/>

Por ejemplo en un conflicto vecinal, derivado por ruidos molestos, Juan es vecino de María, Juan escucha la radio por las tardes a un volumen molesto para María, la cual manifiesta que no tolera más el ruido ya que le está produciendo dolores de cabeza, acá claramente el interés de María es que baje la música o bien apague la radio. La solución Jurídica ante este problema es un poco compleja, en el entendido que se trata de obligación de no hacer por parte de Juan, la cual sin importar motivaciones o causales debe ser sancionado o bien verificada por parte del Tribunal, situación compleja dado el tipo de conflicto, manejo de horarios, personal para verificar el cumplimiento, es decir, una cuantía que no ameritaría accionar un proceso, que finalmente aún desarrollado no se sabe si tendrá éxito.

Volviendo al ejemplo anterior, al conversar con Juan podemos determinar que se trata de un joven de 15 años, el cual al volver a su casa se encuentra solo y su madre le dejó el encargo que debe prender la radio para que desde afuera se note que hay gente y así no correr peligro de robo, al escuchar la versión de Juan (solicitado o requerido) en este caso, logramos darnos cuenta que su interés es la seguridad y no escuchar música, por tanto si logramos sustituir su interés de seguridad y no escuchar música, por tanto si logramos sustituir su interés de seguridad con otro proveedor que no sea la radio estaríamos solucionando un conflicto a través de los intereses y no a través del poder. Finalmente al desarrollar el proceso de conciliación vecinal, se transparentó por parte de la señora María la misma sensación de inseguridad la cual manifestó verbalmente, se propuso (función diferenciadora del conciliador con el mediador) la posibilidad de acompañarse y asistirse en caso de necesitarse con el compromiso de prender la música a un volumen moderado, el final de este acuerdo en la práctica es que Juan ahora va a comer a casa de la señora María la cual ahora se siente más segura con la presencia de Juan y este se siente muy feliz y cómodo en casa de la señora María, la cual le prepara pasteles hasta que llegue a buscarlo su mamá al llegar del trabajo.

Para llevar a cabo este proyecto de conciliación comunitaria, es necesario contar con un número de profesionales mínimos, para el correcto funcionamiento, los cuales deben contar con la preparación necesaria en lo que a conciliación se refiere, sin embargo el proceso de conciliación, es flexible y cambiante en cada caso, lo que constituye un aprendizaje continuo para los miembros del equipo, otorgando experiencia a medida que pasa el tiempo, a su vez este proceso debe ser acompañado con revisión de casos y capacitación constante. Para contextualizar el proceso de manera general, las partes involucradas son:

Solicitante: Quien es la persona que cuenta con un problema relativo a una situación incómoda producida (al parecer) por un vecino o miembro de su comunidad.

Es importante mencionar con relación a la expresión “al parecer”, que dicha situación aún no es confirmada ni probada, siendo esto quizás una característica negativa del proceso de que quiere impulsar, todo esto, dado que no se cuenta con las facultades de solicitar prueba al respecto, en el entendido que no se trata de un proceso judicial, ni mucho menos un tribunal, sin embargo si bien esto puede parecer una carencia se debe considerar como una herramienta que potencia el dialogo. Ahora bien, en algunos casos será necesario pedir información mínima para evaluar la situación de conflicto (como un conflicto de índole vecinal relacionándola con derechos hereditarios).

Aquellos hermanos que son vecinos pero que a la vez son herederos de las propiedades que colindan entre sí, antes de ingresar o promover la solución del conflicto en el proceso de conciliación, es necesario demostrar la calidad de herederos o bien revisar efectivamente los deslindes, para que el dialogo tenga efectos positivos y no se involucren actores innecesarios.-

Solicitado: Es aquella persona que supuestamente origina la situación molesta o bien aquel que es necesario para obtener cambios a la temática.

La participación del solicitado es totalmente voluntaria, siendo este principio ineludible dado que se trata de un pilar fundamental de la conciliación comunitaria, para la motivación a la participación del solicitado es necesario utilizar frases persuasivas relacionadas a las bondades de un proceso dialogado, rápido, voluntario y gratuito, por el contrario no es válido mencionar la posibilidad de judicialización más aún, es una posibilidad incluso anterior, coetánea y posterior, es decir la conciliación comunitaria, no se trata de una etapa previa a la demanda sino que por el contrario, es un proceso alternativo o incluso paralelo cuya finalidad es resolver un conflicto y evitar una demanda; obviamente el evitar una demanda, es un resultado necesario, pero no el motivo principal, de la conciliación comunitaria, es por tal motivo, que es necesario resaltar las bondades de la conciliación comunitaria.

Pre-conciliador o Facilitador: Es aquel profesional que tiene como tarea realizar los contactos con la parte solicitada en mayor medida, es quien realiza la motivación a la participación. Las principales características de este profesional son la de escuchar, la capacidad de sintaxis a la hora de recopilar las versiones de las partes para lo cual es necesario resaltar los aspectos importantes del relato y los datos de entorno que no necesariamente son verbalizados como por ejemplo: Si se trata de un árbol que molesta al vecino en este caso, la tarea del facilitador o pre-conciliador será efectivamente la visualización del árbol. Para el cabal cumplimiento de las tareas encomendadas al pre-conciliador es necesario contemplar salidas a terreno, visitas a solicitantes, contactos ya sea por mails, teléfonos, cartas, es decir medios de contactos variados que permitan llevar a cabo su tarea de motivación, a su vez este profesional debe contar con capacitación al menos básica, relativa a conciliación comunitaria.

Conciliador Comunitario: Es aquel tercero que neutralmente llevara a cabo la tarea de llevar a las partes a un avenimiento; más adelante, e detallaremos las características del trabajo teórico del conciliador comunitario.

Por ahora nos referiremos a la tarea operativa que dice relación con la lectura previa del caso, resaltar datos importantes, redacción de actas de avenimiento y coordinación de citas ya sea para firma o bien para segundas sesiones, a su vez deberá coordinar instancias de intervención de terceros necesario para aclaración de puntos, como por ejemplo, en el caso en el cual se solicita la modificación de un deslinde entre vecinos, para ellos deberá solicitarse oficio al Director de Obras Municipales de la comuna pertinente, para de ese modo tener una base en cuanto a lo que se va a conciliar.

Abogado Asesor: Es aquella figura que busca asesorar a las partes en cuanto a legalidad de lo acordado, se trata dado que no tendría validez un acuerdo ajeno a derecho por mucho que las partes voluntariamente entre si lo hayan así acordado, este rol debería desempeñarlo un abogado.

Por otra parte y dada la flexibilidad de la conciliación puede ser el mismo conciliador comunitario siempre y cuando este sea abogado, y cuando el consejo legal sea expuesto de manera neutral, lo anterior vuelve a validar y diferencia a la conciliación comunitaria de la mediación, en cuanto a la propuesta de bases de arreglo se trata, sin embargo, la actuación del abogado asesor puede ser entregada por un actor independiente invitado a la sesión, este último sería lo más recomendable.

Es un rol fundamental dado que la característica diferenciadora de la conciliación con la mediación, como ya antes lo mencionamos, es la legalidad o ajuste a la norma y dicho ajuste, debe ser realizado por un Licenciado en Ciencias Jurídicas al menos para la asesoría y obviamente por un Abogado para la representación judicial.

Notario: El notario es el ministro de fe necesario para entregar aún más validez el acuerdo alcanzado lo que no significa que el acuerdo no notariado es inválido. La participación del Notario es fundamental y la idea es que se llegue a convenios con notarias locales para desempeñar dicha tarea.

8. Etapas del proceso completo de Conciliación Comunitaria

Primera Etapa: Difusión (Motivación, Empoderamiento)

Esta etapa es un pilar fundamental dentro de las etapas de la conciliación. La difusión será a través de puntos estratégicos como material a Carabineros de Chile (volantes, afiches), difusión verbal en centros de madres, clubes deportivos, Juntas de Vecinos, almacenes concurridos.

Ahora bien, la idea es generar vínculos con actores sociales, que son claves a la hora de generar lazos y en esto genera un rol fundamental, la Municipalidad que nos ayudará con bases de datos y ellos mismos a través de los funcionarios podrán derivar casos, a nuestro servicio vecinal o comunal.

La estrategia de Evaluación, previa al caso, comprende ponderar los diversos criterios para escoger una solución y una alternativa y estos son:

- Factibilidad, que se refiere a la disponibilidad de los recursos necesarios para llevar a cabo los objetivos o metas señalados. (Factible: que se puede hacer)
- Recursos, que son los elementos necesarios para llevar a cabo una tarea. Conjunto de elementos disponibles para resolver una necesidad o llevar a cabo una empresa. Recursos naturales, hidráulicos, forestales, económicos, humanos.
- Motivación, que corresponde a aquellas cosas que impulsan a una persona a realizar determinadas acciones y a persistir en ellas hasta el cumplimiento de sus objetivos. El concepto se encuentra relacionado a la voluntad y al interés, es la voluntad para hacer un esfuerzo y alcanzar ciertas metas.
- Tiempo, que tiene relación a la duración y prolongación de determinadas acciones.
- Cobertura, que es la razón existente entre la cantidad de personas atendidas y el tamaño de la población objetivo.

- Trabajo de sensibilización, que consiste en realizar junto a la comunidad sesiones y actividades para sensibilizar y dar a conocer el fenómeno de la conciliación comunitaria, sus bondades y efectos sobre quienes pueden utilizarla.

Se utiliza una metodología pedagógica, que incorpora trabajo de grupo y participación activa de las personas. Tomando en consideración los criterios mencionados anteriormente, la realización de un trabajo educativo, sabemos que es un objetivo ambicioso pero todo comienza con ideas, trabajo y motivación. , es factible en el ámbito comunitario ya que está dentro de una misma lógica de trabajo, por lo que estará dentro de las actividades que comúnmente se realizan en la comuna. Se cuenta con los recursos necesarios para el desarrollo del proyecto, en relación al espacio, infraestructura y personal pertinente. El interés, es un criterio importante y que debiese estar presente en aquellos actores afectados por conflictos en el comunitario, asimismo las autoridades de la comuna han de conocer la importancia de desarrollar un ambiente de sana convivencia en la comunidad, pues mejora la calidad de vida de las personas, por parte de las autoridades de la comuna, y los coordinadores de conciliación comunitaria y la gente, quienes son los directamente afectados. La motivación a participar y desarrollar el proyecto se centra en terminar con episodios de poco entendimiento de la cultura jurídica y lentos tiempos de respuesta, sabemos que es un objetivo ambicioso pero todo comienza con ideas, trabajo y motivación.

- Atención de casos: Se atiende casos particulares de personas que presenten problemas de convivencia con sus pares, tanto solicitantes como solicitados. Se planifica un trabajo compuesto específico para cada uno de los casos. Se realizan sesiones con el solicitante y solicitado, visitas domiciliarias, seguimiento y derivaciones a otras instituciones que puedan apoyar a la persona, dependiendo de la situación de la problemática.

Segunda Etapa: Ingreso de casos

El ingreso de casos, es a través de formularios debidamente diseñados para el efecto, de igual manera, la idea, es contar con sitio web y con teléfono para recibir llamados en un horario debidamente determinado, esto es acomodable a los horarios de nuestro equipo, perfectamente pueden señalarse celulares y/o mail, estos medios de comunicación permite movilidad de los integrantes del equipo.

El Pre-conciliador o bien Facilitador, como se le llama en otras legislaciones o ensayos internacionales, cumple labores de gestión de datos del caso, es aquel que ingresa datos a las planillas Excel en donde se llevará la información debidamente ordenada y con claves de acceso, a su vez es quien determina la calidad jurídica del caso por lo tanto es prudente que tenga conocimientos jurídicos de carácter medio debido a que determinara si la problemática es posible de ser solucionada con nuestra ayuda, en este punto es necesario clarificar algo muy importante y es aquello que dice relación con el segundo punto de diferenciación de este proyecto, entendiéndose que el primero es la autonomía, el segundo por lo tanto sería las multimaterias, pudiendo ser presentadas, materias de Policía Local, materias civiles y materias de familia, asesorías penales y en su caso muy detalladamente revisado, la representación en este tipo de casos.

En cuanto al horario de funcionamiento es necesario comprender que las partes debido a su voluntariedad pueden participar generalmente en días hábiles pero después de su jornada laboral en su caso o bien el día Sábado, lo cual tenemos comprendido para los tiempos de los integrantes del equipo.

Tercera Etapa: Pre-Conciliación o Facilitación

La pre-conciliación o facilitación es de suma importancia, el facilitador es quien prepara a las partes para la etapa posterior, es la etapa en donde un miembro del equipo contacta a la parte solicitada, la motiva y agenda la reunión, este contacto generalmente se traduce en una visita en el lugar donde se encuentra la parte solicitada sin embargo también puede realizarse por medios remotos.

Cuarta Etapa: Conciliación propiamente tal

Nosotros, para llevar a cabo la conciliación comunitaria efectiva, haremos una introducción al tema, la base de la conciliación comunitaria, viene de la mediación; pero tomando herramientas de los tres modelos, que esta tiene y llevándola al ámbito comunitario.

En virtud de lo anterior, existen 3 mecanismos a utilizar en mediación, estos son:

1. **Modelo Tradicional de la Escuela de Negociación de Harvard**, este modelo fue pensado como un método de Mediación para la negociación asistida con el objetivo de llegar a acuerdos que disipen o compatibilicen las diferencias y en el que la función del mediador, es tratar de restablecer la comunicación y orientar el proceso, se caracteriza por un tipo de “negociación colaborativa”.
2. **Modelo Transformador de Bush Folger**, el cual a diferencia del paradigma de Harvard, se centra en la transformación de las relaciones humanas y no en la búsqueda del acuerdo, el cual será una consecuencia de esta transformación, y concibe el conflicto no como algo a hacer desaparecer, sino como una oportunidad de crecimiento y de cambio.

En el método transformativo se fortalecen; el Yo y la de la Superación de los límites para relacionarnos con los otros. Sus postulados son seguidos preferentemente por los mediadores con información psicoanalítica.

Las premisas de este modelo son:

- Enfocar los movimientos de los participantes: El mediador evita catalogar globalmente la disputa, adoptando un “microfoco” sobre sus contribuciones y concentrando la atención en lo que dicen y hacen los distintos actores.
- Alentar la reflexión y la toma de decisiones
- Ampliar las perspectivas en todas las ocasiones en que surja la oportunidad

Las aspiraciones de este modelo son:

- La revalorización
- El reconocimiento

3. Modelo Circular Narrativo, este modelo y su núcleo reside en la comunicación. Su denominación proviene de considerar la causalidad y la comunicación como procesos de dinámica “circular” y del uso de la narrativa como categoría analítica y propositiva.

Marines Suarez, a partir del modelo de Sara Cobb, (Académica, investigadora de gran renombre internacional en materia de SASC, sistemas alternativos de solución de conflictos), plantea algunos elementos originales respecto a los dos modelos que mencionamos con anterioridad, estos son:

- El aumento de diferencias
- Legitimación de las personas
- Cambio de significados y creación de contextos

La aspiración de este modelo es:

- Lograr el acuerdo, con el énfasis en la comunicación y en la interacción de las partes.

Sus premisas:

- Conocer los significados que se otorguen a los hechos y actitudes de los otros en virtud del contexto donde se desarrollan.

Para nosotros son válidos los tres modelos de mediación dependiendo del tipo de personas y situación, sin embargo creemos para llevar a cabo una **conciliación comunitaria efectiva** y que se protocolice una atención homogénea debe tener elementos de los tres modelos, siendo los más fuertes los dos primeros, sin embargo con el importante elemento de contextualización del tercer modelo para casos complejos.

A continuación, como se señaló anteriormente, complementaremos el significado de conciliación comunitaria de manera teórica y el rol del conciliador el cual deberá considerar variados aspectos dentro de los cuales encontramos por ejemplo, Ética, poder, cultura, flexibilidad, etc.

Flexibilidad de la intervención

Conscientes de que los métodos de terceras partes, pueden emplearse en combinaciones o secuencias distintas, nos condujo a un buen resultado, al investigar cómo podían empalmarse más correctamente con los rasgos claves de una situación de conflicto concreta. Partimos del reconocimiento de que los conflictos son, por su naturaleza, una mezcla de intereses objetivos (por ejemplo, competencia por recursos escasos tales como el territorio) y elementos subjetivos (como percepciones, actitudes, valoración de fines).

Somos conscientes, que a medida que un conflicto va escalando o intensificándose, los aspectos subjetivos cobran mayor importancia. Así, los individuos o grupos enraizados en un conflicto auténticamente destructor terminan percibiendo dos realidades muy distintas y albergan imágenes extremadamente negativas del antagonista (mientras que conservan sin cuestionamientos una visión positiva de sí mismos).

Estos factores, suelen dificultar mucho la gestión de los intereses tangibles por parte de mediadores u otros terceros, y obstaculizan sus tentativas de acercar los antagonistas a un acuerdo. Para ayudarles en su labor, hemos desarrollado un modelo flexible de intervención de terceras partes que contempla distintas eventualidades como se grafica en la exitosa implementación en conflictos delicados pero a través del dialogo como es lo ocurrido en Sudáfrica, “contingency model of third-party intervention”,¹⁵ y que recoge el trabajo realizado por otros investigadores en este campo, especialmente, en el ámbito organizativo.

Nuestro modelo propone ajustar la intervención original o inicial, de la tercera parte a la fase concreta de escalada del conflicto, es decir, a la combinación específica de factores objetivos y subjetivos. Nuestra conjetura es que, si se estructuran correctamente, las intervenciones originales pueden inicialmente surtir efectos que luego se complementan con otras intervenciones diseñadas para des-escalar el conflicto hasta un punto en que las partes puedan gestionarlo por sí mismas.

En primer lugar esbozamos un modelo de escalada de conflictos por etapas, abarcando los distintos elementos objetivos y subjetivos que suelen ser importantes a medida que se intensifica el conflicto, a medida que las partes ejercen acciones cada vez más fuertes y contenciosas, a medida que aumenta la diferencia entre vencer y perder.

¹⁵ Caso de estudio y análisis de intervención con el modelo de tercera parte en caso de contingencia, situación levantada del libro: *Towards a Contingency Model of Third Party Intervention in South African Community Conflict: A Case Study Analysis*, Ediciones University of Stellenbosch, año 1993, páginas preliminares.

Proponemos un modelo de escalada de cuatro fases:

1. Discusión
2. Polarización
3. Segregación
4. Destrucción

1. Discusión: Durante la primera etapa las partes generalmente conservan una relación de respeto mutuo y ambas buscan alcanzar beneficios conjuntos en torno a sus intereses objetivos. Pero no están muy decididos a entrar a negociaciones; por consiguiente, la conciliación es la forma apropiada de intervención de terceras partes.

Este tipo de intervención puede tratar eficazmente divergencias perceptuales y emotivas menores, y empujar a las partes hacia la negociación para abordar sus diferencias.

2. Polarización: En la segunda etapa, las relaciones comienzan a deteriorarse y surgen percepciones negativas (estereotipos) y emociones (hostilidad). En este caso la consulta es el principal tipo de intervención. Si la consulta consigue superar los malentendidos y prejuicios, y distender el creciente ambiente emocional negativo, se puede alentar a las partes a participar en una mediación pura para alcanzar un acuerdo.

3. Segregación: En la tercera etapa, predominan los aspectos subjetivos, con altos niveles de desconfianza y falta de respeto, poca comunicación directa, manejo de amenazas, uso creciente de imágenes de tipo “el bien contra el mal”.

En esta fase, nuestro modelo propone recurrir a medidas más contundentes tales como el arbitraje (si está disponible) o la mediación imperativa, para intentar controlar la hostilidad entre las partes y reducir los efectos negativos sobre su relación. Sin embargo, a estas alturas, la imposición de un acuerdo temporal o un alto el fuego solo sirve para ofrecer la oportunidad de trabajar seriamente sobre la relación gracias a la consulta; y si las cosas mejoran, se puede entonces animar a las partes a recurrir a la mediación pura para ampliar y finalizar el proceso de solución del conflicto.

4. Destrucción: La cuarta etapa, representa el mayor reto para las terceras partes intervinientes, puesto que los bandos en conflicto se perciben mutuamente como “infrahumanos”, estiman su situación desesperada y están dispuestos, si no pueden vencer, a simplemente perder menos que el adversario. En esta fase, las partes frecuentemente piensan que su supervivencia está en juego (ya sea la pérdida del puesto de trabajo, la violencia física hasta extremos asesinos, o incluso la aniquilación de un grupo determinado, como en el caso del genocidio). En esta situación nuestro modelo, prescribe alguna forma de mantenimiento de la paz para separar a las partes y ofrecer a otros métodos la posibilidad de operar.

Una vez más, cierto nivel de arbitraje o de mediación imperativa pueden ser útiles para el control inicial de la hostilidad y la agresión. Pero no son suficientes, se requiere una forma más profunda de consulta a través de un análisis intenso y prolongado del conflicto para inducir a las partes a ir descendiendo algunos peldaños en la situación de escalada (que por entonces esta atiborrada de resentimientos acerca de lo ocurrido).

Aquí la consulta debe alentar la reconciliación y ayudar a las partes, a forjar una visión compartida de cómo las cosas, llegaron, a tal punto, de intransigencia.

Este modelo flexible propone métodos que permiten acrecentar el nivel, y multiplicar los tipos, de potestad del que disponen las terceras partes intervinientes, en correlación con las decisiones tomadas por las partes en conflicto para intensificar su propia influencia.

Una mayor involucración, compromiso y contundencia de los antagonistas, puede requerir modalidades más amplias y más fuertes de influencia de la tercera parte, para inducir a los adversarios a reconsiderar radicalmente su visión del conflicto.

Distintas formas de intervención se legitiman en distintos tipos de poder, y deben evaluarse desde la óptica de su eficacia y de su aceptabilidad ética. La conciliación, la consulta y la mediación pura, tienden a ejercer niveles de control inferiores sobre procesos y resultados, y están más supeditadas a poderes de referencia (profesional) y pericial (conocimientos) compartidos (“power with”: poder compartido). Por su parte, el arbitraje, la mediación imperativa y el mantenimiento de la paz se caracterizan por un nivel de control superior sobre procesos y resultados, y aportan más poder legítimo (papel oficial), compensatorio y coercitivo a la situación (“power over”: poder sobre). Por consiguiente, la combinación y la secuencia de estos métodos, plantea una serie de interrogantes éticas y morales que exigen una atención cuidadosa y constante.

El modelo flexible, insta a las terceras partes a examinar detenidamente el enfoque que proponen aplicar, y analizar detalladamente el conflicto en vez de suponer que su método es el más apropiado y fructífero en un momento dado. No se trata, pues, de rechazar el recurso simultáneo a diferentes métodos que podrían cumplir una útil tarea concomitante (por ejemplo, consultas paralelas durante la mediación).

Los intervinientes tradicionales a evaluar si sus métodos son realmente adecuados para manejar las demandas específicas que la subjetividad y la complejidad generan en conflictos intensos y destructores, independientemente del nivel de interacción. Un análisis agudo a través del enfoque de consulta, puede ser la mejor manera de iniciar la serie de intervenciones, siempre y cuando las partes estén dispuestas a participar en este tipo de interacción. La experiencia demuestra que las partes generalmente aceptan entrar en discusiones informales y de poco riesgo, antes de decidirse a participar en las negociaciones.

Los enfoques oficiales son, en general, impulsados al nivel más elevado de liderazgo político, militar y religioso, con gran visibilidad. Las iniciativas incluyen negociaciones que cuentan con un mediador de gran proyección, tradicionalmente una personalidad eminente apoyada por un gobierno o una organización internacional. En este nivel, las intervenciones de terceras partes son principalmente de tipo conciliación, mediación pura o imperativa, arbitraje y mantenimiento de la paz (tal cual las define nuestro modelo flexible). Se trata generalmente de enfoques de "diplomacia Vía" (aunque recientemente, la participación de agentes oficiales en procesos innovadores y oficiosos, tales como diálogos y mesas redondas, ha resultado en la acuñación del concepto de "Vía I y medio"). En los niveles de liderazgo medio, personas procedentes de diversos sectores pueden intervenir e influir en los procesos conflictuales; entre otros: académicos, intelectuales, escritores, periodistas, líderes étnicos y religiosos, dirigentes de organizaciones no gubernamentales. Aunque estas personas y sus asociaciones no tienen un poder formal, son sin embargo influyentes mediante el manejo de formas más suaves del poder, y constituyen un vínculo importante entre los líderes de primera línea y la sociedad en general. Los enfoques más apropiados para este nivel consisten en talleres de solución de problemas (resolución interactiva de conflictos), formación en resolución de conflictos, organismos que tratan asuntos de paz y de reconciliación.

Según las definiciones de nuestro modelo, a esta escala, podemos avanzar mucho, recurriendo a la conciliación y la mediación pura, así como a la consulta con terceras partes mediante el diálogo y el análisis del conflicto entre líderes de nivel medio.

A nivel de base de la sociedad, los líderes locales pueden trabajar como organizadores comunitarios, funcionarios de los servicios sociales, encargados de campos de refugiados, y administradores de organizaciones no gubernamentales. Estas personas representan y están en contacto con las masas de la sociedad directamente afectadas por la dinámica del conflicto. Normalmente operan cotidianamente y se interesan principalmente por la temática práctica de la supervivencia y la calidad de vida. En este nivel, los enfoques más idóneos combinan líderes locales y otros en actividades de mantenimiento de la paz, cuyos efectos también pueden trascender hacia niveles más altos. Los tipos de actividad más útiles son las comisiones locales para la paz, los programas de reducción de prejuicios, la formación en resolución de conflictos, el trabajo psicológico contra el trauma.

Según el modelo flexible, las modalidades de base de consulta con terceras partes pueden incluir personas de bandos antagonistas, mientras que la ayuda al desarrollo y la labor humanitaria correspondiente, mediante el fomento de proyectos conjuntos de cooperación, pueden contribuir a construir la paz desde abajo. La mediación también es sumamente necesaria en situaciones donde los grupos de mantenimiento de la paz, las misiones de ayuda y otros colectivos deben afrontar las innumerables disputas locales y regionales que surgen constantemente y que cabe resolver para que la tarea de construcción de la paz tenga éxito. Por ende, existen muchas posibilidades, tanto en teoría como en la práctica, para vincular las intervenciones de terceras partes con las realidades jerárquicas presentes en casi todas las sociedades organizadas y que se reflejan en los conflictos entre ellas.

El enfoque flexible, implica situar las actividades de terceras partes en el contexto más amplio de la paz y de la transformación de conflictos. La conciliación, la mediación (tanto pura como imperativa) y el arbitraje se manejan normalmente en el ámbito de las operaciones de establecimiento de la paz.

Cuando el grado de legitimidad o poder que las terceras partes aportan a la discusión varía, todos estos métodos aspiran principalmente a lograr un acuerdo político entre los antagonistas sobre los problemas de fondo.

La consulta, en cambio, se sitúa más bien en el ámbito de la construcción de la paz. El concepto original de la construcción de la paz, engloba el cambio del sistema político y económico de la sociedad a fin de reducir o eliminar las desigualdades estructurales que, se estima, causan la violencia abierta entre diferentes grupos. Más recientemente, se ha añadido una dimensión social al concepto de construcción de la paz, en el sentido de iniciar diversas interacciones entre los antagonistas para construir o reconstruir relaciones colaborativas caracterizadas por la comprensión, la confianza y la cooperación. Así, pues, tanto la vertiente estructural como la vertiente social de la construcción de la paz, son importantes para establecer relaciones pacíficas fundadas en la equidad, el respeto y la justicia.

En el marco de la construcción de la paz, la consulta con terceras partes puede ir profundizándose hasta convertirse en un amplio método de resolución interactiva de conflictos que abarca distintos tipos de actividades cara a cara cuyo cometido es promover el análisis colaborativo del conflicto y la solución conjunta de problemas entre los adversarios para encarar los temas de las necesidades fundamentales y del impulso de la paz y la justicia. Este tipo de intervención más amplia adopta formas variadas: por ejemplo, la facilitación del diálogo entre adversarios, la formación conjunta sobre pericias de resolución de conflictos, los talleres de análisis del conflicto con participación de personas influyentes y otros representantes de las partes.

Lo más apropiado, es que la resolución interactiva de conflictos la impulsen terceras partes extraoficiales que disponen de las competencias y conocimientos necesarios para apoyar la consulta y las otras formas de interacción humana intensiva. La resolución interactiva de conflictos, también puede complementar y apuntalar las actividades oficiales de construcción de la paz, gracias a lo cual el proceso de paz no se limita simplemente a lograr un acuerdo. Por tanto, si bien estas formas de intervención no tratan directamente los aspectos estructurales del conflicto, sí refuerzan el impulso hacia la transformación de conflictos y animan a las partes a ir más allá de la simple gestión del conflicto.

Los métodos interactivos son particularmente aptos para favorecer la reconciliación de los adversarios, para garantizar que los beneficios de las operaciones de paz no se evaporen debido a una aplicación impropia o a oleadas de represalias recurrentes. Cuando los beneficios de la construcción de la paz son tanto de tipo estructural como social, es mucho más probable que perduren las relaciones armoniosas y equitativas.

Intervenir en los conflictos del prójimo, es una decisión erizada de problemas políticos y prácticos. A continuación ilustraremos seis cuestiones y asuntos que pueden surgir en el contexto de la intervención de agentes externos en una situación de conflicto. Aunque la mayoría de estos elementos han sido discutidos principalmente en relación con la mediación, son igualmente aplicables a otros tipos de intervención. Los tres primeros temas son de índole político, puesto que abordan las relaciones entre las partes y entre ellas y la tercera parte, en el marco de la preocupación sobre el uso y el abuso del poder. Los tres últimos asuntos, en cambio, son de tipo pragmático y tienen que ver con las estrategias, los resultados y la ética profesional de la intervención.

9. Elementos variables de evaluación del conflicto

A. La Cultura

En muchas situaciones de intervención, las terceras partes provienen de una cultura diferente (y a menudo dominante) de la de las partes en conflicto (las cuales, a su vez, pueden ser de culturas distintas, frecuentemente una mezcla de grupos dominantes y oprimidos). La cultura, es una fuerza omnipresente en los asuntos humanos, con un impacto sobre el comportamiento que suele ser malentendido o infravalorado.

Cada cultura tiene sus propios supuestos, creencias, normas, prácticas e instituciones que parecen apropiadas para la vida en general, pero cada una también posee un conjunto de elementos fundamentales que son pertinentes para el conflicto. Existe, en cada sociedad, una "cultura del conflicto". Indiscutiblemente, cuando los supuestos culturales acerca del conflicto, difieren entre grupos antagonistas, dichas diferencias puede transformarse en otra fuente de causalidad o intensificación de conflictos.

El asunto, pues, es saber ¿cómo la tercera parte puede adquirir una sensibilidad transcultural? Es decir, ¿cómo puede conocer bien su propia cultura, comprender y respetar las culturas que aborda, y percibir exactamente los efectos de las diferencias culturales entre las partes, así como entre cada una de estas y la suya? Este último punto es especialmente importante cuando la tercera parte proviene de una cultura dominante, y las partes son oriundas de culturas menos dominantes o incluso oprimidas. Los desequilibrios de poder existentes en el mundo actual implican que, mientras que muchos intervinientes proceden de la cultura dominante y próspera occidental (el Norte), las intervenciones suelen ocurrir en entornos no occidentales (el Sur). Por consiguiente, los intervinientes deben tener mucho cuidado de no exportar sus propios modelos culturales de manejo de conflictos a otras regiones y pueblos.

Kevin Avruch y Peter Black (1993)¹⁶, proponen que el primer paso de una intervención exitosa debe ser el análisis cultural del conflicto, superando la identidad cultural propia e intentando, al contrario, establecer las dimensiones culturales específicas del conflicto, y evaluando su pertinencia de cara a su manifestación y posible resolución. La adición del análisis cultural a los tradicionales diagnósticos históricos, políticos, estratégicos y sociales promete brindar una base más rica, firme y respetuosa para el trabajo a realizar.

B. Las asimetrías de poder

En toda intervención de terceras partes, la sensibilidad hacia la dinámica del poder es fundamental para el discernimiento y la eficacia. Entender cómo los desequilibrios de poder entre las partes, y entre la tercera parte, afectan a los procesos y a los resultados. Normalmente un cierto grado de equilibrio de poder es indispensable para que las intervenciones de terceros puedan operar eficazmente. Cada parte debe ser capaz de confrontar seriamente a la otra, sea en el presente o en el futuro, para que tenga lugar una interacción constructiva. Desafortunadamente, sin embargo, los grupos o individuos dominantes no son famosos por su disponibilidad a ceder poder espontáneamente; al contrario, si no existen controles institucionales, tienden a abusar de su poder.

Los agentes externos, a menudo desempeñan una provechosa tarea abogando por las partes más débiles, y las terceras partes, también cumplen una función preventiva mediante la facilitación del diálogo y la potenciación de la comprensión, la confianza y el respeto mutuo, de tal manera que la manifestación del conflicto, en la línea de confrontación, asuma formas menos violentas. Sin un cierto grado de paridad de poder, sin embargo, el proceso de intervención puede fácilmente transformarse en una farsa en la que la parte más poderosa influye la interacción en beneficio propio y sin tratar los problemas de fondo.

¹⁶Autor de variadas publicaciones referidas a la resolución de conflictos culturales entre los cuales destaca "Culture and Conflict Resolution" publicado por US Institute of Peace Press, 1998.

En cierta medida, las terceras partes pueden ayudar a reequilibrar la situación y, efectivamente, suelen apoyar a las partes más débiles mediante actividades de tipo formación y asesoría para permitirles convertirse en protagonistas más eficaces.

En resumen, incluso en procesos de facilitación, los intervinientes deben ser conscientes de cómo las asimetrías de poder afectan a los objetivos de la intervención y al nivel de análisis del conflicto que orienta las decisiones de acción.

En este contexto surge la cuestión del recurso coercitivo a recompensas y castigos, por ejemplo, en la mediación imperativa. En algunos casos de conflicto intenso y prolongado, la mediación imperativa puede incidir oportunamente para alcanzar un acuerdo inicial en situaciones de continua hostilidad. Sin embargo, sigue siendo válida la idea que el uso coercitivo del poder contradice fundamentalmente los valores de autonomía y libre arbitrio que deberían regir el campo de la resolución de conflictos. Por ende, las instituciones o individuos poderosos que dispongan de acceso a recursos valorados por las partes en conflicto, deben ser muy conscientes de las profundas consecuencias de su intervención.

El poderío de un interviniente, si se combina con la ausencia de sensibilidad cultural, puede fácilmente conducir a la importación de métodos dominantes o soluciones impuestas.

Las terceras partes, sean de corte directivo o facilitador, deben entender sus intervenciones como acciones situadas dentro de las estructuras de sistemas sociales existentes, acciones que tienen el potencial de contribuir tanto a su mantenimiento como a su transformación.

C. Consideraciones del Conciliador Comunitario

Según la opinión tradicional sobre las terceras partes, éstas deben ser imparciales, no deben favorecer a ninguno de los antagonistas, deben ser neutros, y no deben determinar los resultados de una manera u otra. Se percibe la imparcialidad como uno de los principales requisitos de aceptabilidad para las partes, y como una condición previa para el establecimiento de una relación de confianza. Constituye, pues, la base del desempeño eficaz de la tarea del interviniente.

Más recientemente se ha planteado si los mediadores sesgados a favor de uno u otro bando no podrían, sin embargo, también cumplir un papel útil en la gestión de conflictos. William Zartman¹⁷ mantiene que, por ejemplo, los motivos del mediador deben describirse en el contexto de la política del poder, y que los mediadores casi siempre tienen sus propios intereses, lo cual significa que pocas veces son auténticamente indiferentes ante las condiciones y los problemas que están siendo negociados.

Desde la óptica de las partes, la imparcialidad del mediador puede resultar menos importante que la obtención de un resultado favorable o el mantenimiento de su relación con un mediador poderoso. Una parte desfavorecida puede incluso aceptar a un mediador tendencioso justamente porque calcula que dicha tercera parte podrá convencer más fácilmente a la parte preferida a progresar hacia un acuerdo. Este tipo de análisis concierne principalmente el nivel internacional.

Queda por ver, cuál es su utilidad para los otros niveles de intervención. Sea como sea, estas reflexiones aportan un enfoque más complejo y estratégico a la cuestión de la imparcialidad del mediador.

¹⁷Idea conceptual tomada de libro "Negotiations or the Art of Negotiating" por Williams Zartman, Editorial Yale University Press, año 1976. Páginas preliminares.

Si incluso mediadores tendenciosos, con sus propias agendas políticas y tangibles intereses en la disputa, pueden resultar eficaces, se ensancharía considerablemente la horquilla de posibilidades de intervención. Sin embargo, este enfoque pone en peligro la naturaleza voluntaria y no coercitiva de la mediación que constituye un valor de base del campo de la resolución de conflictos. La conciliación es la etapa de negociación pura, donde se llega a un acuerdo en base a los intereses de las partes y el tipo de la problemática.

D. La ética de la intervención

La cuestión de la ética de la intervención, tanto en lo individual como en lo institucional, es un asunto a la vez político y práctico. Básicamente, concierne la manera en la cual se traducen los principios morales y éticos en orientaciones prácticas y, luego, en garantías para los afectados por el quehacer del interviniente. La ética no es simplemente asunto de lo que se debe o no se debe hacer; es imposible formular prescripciones sencillas que rijan cualquier eventualidad. Al contrario, la ética se debe entender como una parte muy arraigada de la identidad de individuos y organizaciones. Quienes se atreven a intervenir en la vida del prójimo, sobre todo en situaciones de conflicto, deben examinar atentamente las consecuencias morales y éticas de sus acciones. Como en el caso de la ley, la ignorancia no cuenta como excusa. Es fundamental que la intervención en conflictos, sobre todo si son colectivos, se considere como una actividad profesional con todos los requisitos habituales aplicables a quienes la practican (Fisher, 1997)¹⁸, requisitos que incluyen un conocimiento suficiente de los fenómenos abordados (conflictos sociales) así como de la tarea escogida (mediación, consulta, etc.), una auténtica dedicación para con el bienestar humano, el compromiso de mejorar constantemente, el apego a la integridad y comportamiento ético que deben regir su trato con las partes en conflicto.

¹⁸Famoso escritor del Libro best seller, temática: negociación, Si de Acuerdo o Getting To Yes, Negotiating Agreement Without Giving de Roger Fisher y William Ury. Publicado con autorización de Houghton Mifflin Company, USA. Copyright® 1981, por Roger Fisher y Wiiiiam Ury.

Los intervinientes que operan de manera informal u oficiosa, tanto a nivel de base como en las esferas políticas más excelsas, también debe tomar estos requisitos tan en serio como un diplomático internacional que medie en disputas entre estados.

En el ámbito de la cultura occidental, la mayor parte de las personas que participan en la resolución de conflictos proceden de campos profesionales atentos a las consideraciones éticas, por ejemplo, el derecho, el trabajo social o la psicología. En el ámbito comunitario, las terceras partes informales también suelen ser conscientes de los principios éticos que su tarea implica, aunque no sea de manera sistemáticamente codificada. La integridad no requiere un diploma profesional que la avale, y el comportamiento ético tampoco necesita un código formal. Sin embargo, todos aquellos que intervienen en los asuntos del prójimo deben estar dispuestos a revelar la base de sus competencias y actuar en todo momento con el máximo respeto del bienestar de sus clientes. La labor de terceras partes autoritativas se ha prestado, frecuentemente, a conductas poco éticas, más al servicio de la institución interviniente que al de los individuos o grupos en conflicto. Cabe recalcar que las partes en conflicto, cuando deciden recurrir a una intervención externa, están generalmente en una situación sumamente vulnerable. Por tanto, la tradicional advertencia, "Compradores: atención", no brinda garantías suficientes, y el principio ético mínimo, "No causes daño", tampoco es un fundamento ético suficiente para las intervenciones en conflictos. Para aquellos que intentan resolver conflictos y que operan desde la perspectiva del funcionamiento ético occidental y profesional, existen diversas fuentes posibles de inspiración. En efecto, la mayoría de las profesiones de servicio, incluyendo las de consultoría, han producido códigos deontológicos que rigen la conducta de sus miembros. Pero, aunque dichos códigos normalmente se asientan en principios firmes de comportamiento ético (por ejemplo, la honestidad, la equidad y el respeto del prójimo), su aplicación suele ajustarse a entornos específicos dónde el empleo de principios generales se adapta a las características concretas del dilema ético en cuestión.

Últimamente, los profesionales de la resolución de conflictos han demostrado interés en establecer sus propios códigos deontológicos para orientar su particular quehacer. Por ejemplo, la sociedad de profesionales de solución de controversias (Society of Professionals in Dispute Resolution) con sede en los Estados Unidos, Ha publicado una declaración sobre normas éticas pertinentes para las partes neutras que intervienen en disputas. Igualmente, algunas organizaciones no gubernamentales internacionales involucradas en la labor de transformación de conflictos también han desarrollado principios y/o códigos deontológicos que rigen sus intervenciones en situaciones de conflicto (que generalmente ocurren en sociedades y culturas foráneas). International Alert, por ejemplo, ha redactado un extenso código de conducta que desglosa un conjunto de principios éticos fundamentales, complementados por líneas directrices específicas para los temas de los derechos humanos, la imparcialidad, y el trabajo en asociación con otras partes.

Estas encomiables iniciativas, han suscitado un valioso debate en torno a la verdadera naturaleza del trabajo de resolución de conflictos, principalmente sobre la manera en que se lleva adelante desde una perspectiva predominantemente occidental y del Norte. El debate aborda temas muy pertinentes tales como a qué intereses responde realmente la intervención, la necesidad de sensibilidad cultural y de género, pautas de competencias indispensables, el desarrollo de códigos deontológicos con consciencia cultural. Las interesantes discusiones, en las que participan tanto intervinientes como beneficiarios, pueden impulsar el progreso del campo de resolución de conflictos hacia la satisfacción de las necesidades de aquellos cuyas vidas han sido trastornadas por la plaga del conflicto destructor. Después de todo, la resolución de conflictos a corto y a largo plazo pretende impulsar la transformación y no simplemente la gestión de la situación conflictiva. Todas las sociedades podrían beneficiarse de una teoría y una práctica que consientan a grupos diferentes convivir en asociaciones pacíficas, armónicas y justas.

Quinta Etapa: Seguimiento

La etapa de seguimiento la hará el pre mediador quien hará un llamado telefónico o bien una visita según como amerite el caso, y levantada la información de si se cumplió lo establecido.

La Representación

En caso de incumplimiento, se dará paso a la preparación de la vía ejecutiva por parte del abogado asesor (siempre y cuando este sea un tercero invitado), debido a que de no ser así, es inviable la representación por el conciliador comunitario en el entendido que se debe mantener la imparcialidad, ya que este habría participado en la sesión conjunta de conciliación comunitaria.

Una vez despejado lo anterior y contando con el abogado independiente se procede a judicializar, es necesario entender que la judicialización siempre es subsidiaria debido a que el espíritu de este proyecto es el dialogo, por lo tanto todas las causas deben pasar por un proceso de intento de conciliación y de esta ser fallida se procederá a la asesoría y en su caso a la representación, es decir no puede pasar directo a la representación.

La representación es una etapa que debe tratarse con bastante cuidado, debido a que es muy importante asesorar adecuadamente a la partes y no crear falsas expectativas en el entendido que pueden llegar a pensar que al fallar un intento de acuerdo a través del mecanismo principal **Conciliación Comunitaria** pueden llegar a pensar que través de esta posible etapa se solucionará el conflicto y por el contrario muchas veces puede profundizarlo aún más. La representación, se trata de un mecanismo accesorio y no principal y que en solo algunas oportunidades se verificará, y solo en el caso que se trate de una materia de carácter jurídico, en el Juzgado de Policía Local y por el **abogado patrocinante**.

10. Recursos

a) Recursos humanos:

Conciliador, Pre-Conciliadores, Abogado Patrocinante

Pre-Conciliador: Es aquel miembro del equipo quien debe preparar a la parte requerida es decir quien debe motivar a la participación específica del proceso de conciliación a quien se requiere o bien a quien produce el conflicto a ojos del solicitante.

Conciliador: La labor de Conciliación en su caso puede ser asumida por el abogado–asesor sin embargo no se recomienda, la labor de pre conciliación será asumida por un profesional preparado debidamente al menos en las bondades de la conciliación comunitaria, la idea es que se trate de un abogado o licenciado en ciencias jurídicas sin embargo puede ser un profesional de las ciencias sociales con ayuda cuando sea necesario de un abogado (abogado patrocinante).

Abogado Patrocinante: El abogado Patrocinante es quien tiene una función mixta en cuanto a asesoría, segundo conciliador cuando el primero sea de otra rama de las ciencias sociales y también realizara representación cuando amerite y previa evaluación, sostendrá reuniones de convenios con entidades del ámbito judicial y social.

Es importante destacar que todos los miembros del equipo se interrelacionan constantemente, en el análisis de cada caso y comparten funciones conjuntas como la difusión siendo todos un todo.

b) Recursos financieros:

Es un presupuesto bajo en relación al tipo de elaboración de proyecto, a la hora de necesitar un profesional externo debería pagarse una remuneración a precio mercado, pero es necesario financiar volantes, computador, sitio web.

No es necesario arrendar un local por el tiempo de prueba de este proyecto ya que puede funcionar en la etapa previa a la conciliación misma de una manera móvil y la etapa de conciliación, puede realizarse en el espacio proporcionado por el municipio u organismo de quien dependa.

En definitiva, el costo de funcionamiento dice relación con las remuneraciones y papelería, luego la dotación de más profesionales, convenios con postulantes a través de la CAJ como lo logro la Fundación de la Familia, haciendo posible que postulantes puedan hacer su práctica en ese lugar siendo válida, el SERNAC, también tiene algunos postulantes, es decir una vez identificada la necesidad, es totalmente posible gestionar profesionales voluntarios a cambio de su práctica profesional.

c) Recursos Materiales:

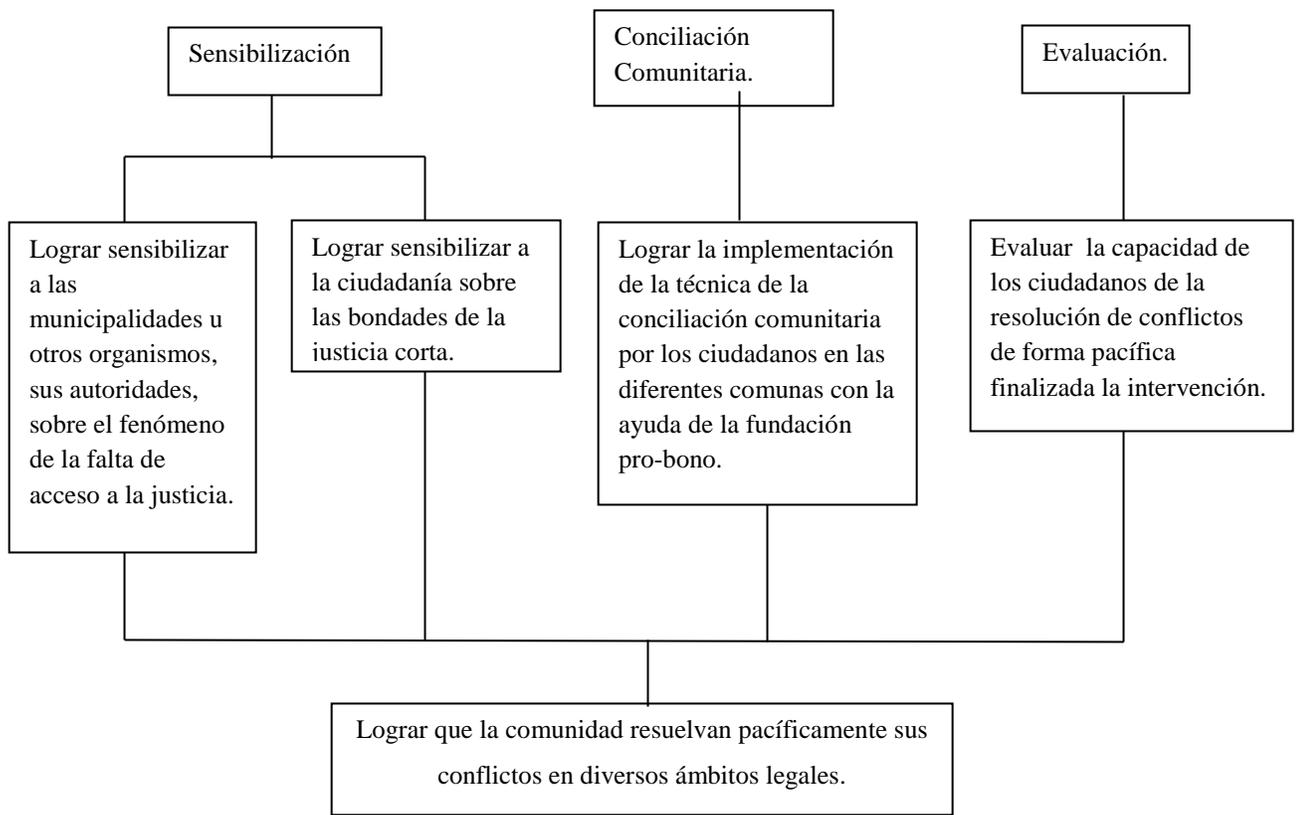
- Sitio Web
- Computador (en su caso)
- Fono con salida a celular
- Oficina o módulo de trabajo (en su caso)
- Mobiliario (mesa silla para pre-Conciliadores)
- Papelería publicitaria, hojas con logo, tacos, lápices, trípticos informativos y afiches.

Sexta Etapa: Evaluación de Objetivos

Las diversas etapas del proyecto y sus actividades se evaluarán, tanto ex-antes, ex-dure y ex-post. La primera etapa, de sensibilización, se aplicará un cuestionario antes de comenzar las reuniones, tanto para las autoridades, y las partes en conflicto. En la segunda parte, se evaluara en cuanto a los resultados mismos del proyecto y a los números de casos resueltos nuestra meta es resolver de 100 como mínimo de casos hasta un tope de 250 casos en el transcurso de 5 meses, en el entendido que se irá visualizando el comportamiento del mismo proyecto y existiendo la posibilidad de replantear objetivos.

A su vez en los casos de asesoría se aplicara una encuesta de satisfacción de dudas a la parte que utilizo el servicio.

Árbol de objetivos



Conclusión

La clara necesidad de aumentar mecanismos amigables dentro de nuestro ordenamiento jurídico generando más que una relación de dependencia, una relación de aceptación, la gran cantidad de conflictos de índole comunitario, son cada vez más en número y por ende es necesario abordarlos de manera eficaz y flexible, por lo tanto la generación de un mecanismo validado por las partes es primordial, para avanzar en una cultura de paz.

Aunque los métodos de intervención de terceras partes, se aplican extensamente en el campo de resolución de conflictos, sigue existiendo un importante potencial de mejoras tanto en la teoría como en la práctica. Es fundamental, comprender correctamente las diversas formas de intervención y sus bases particulares, para el trato de conflictos destructivos, sobre todo entre grupos. Sólo así, se podrá ajustar la aplicación de determinados tipos de intervención a las características concretas del conflicto en cuestión, con la posibilidad complementaria de combinar y secuenciar dichas actuaciones para intensificar su eficacia.

Al andar de nuestra investigación, logramos descubrir que existen variados e innumerables tipos de conflictos, cada uno de ellos en una diversa etapa de evolución, distinto contexto social, distintas personas con distintos intereses, por lo tanto es necesario contar con un método flexible para poder abordarlos. Se hace, necesario que cada conflicto por muy parecido que parezca a otro anteriormente evaluado, siempre y en todo momento se trate como único.

Por lo tanto, es indispensable evaluar cada método y determinar cuáles se centran más en la construcción de la paz y la transformación de conflictos, y cuáles en operaciones de paz y gestión de conflictos. Si bien es apropiado, desarrollar una teoría general que apunte la práctica, se debe ser consciente, que cada esfera de aplicación (por ejemplo, patronal/ trabajadores, comercial, internacional, víctima y delincuente) requiere su propio fundamento teórico de entendimiento y práctica.

El punto primordial, es que una intervención efectiva de terceras partes debe intentar ser un elemento importante del cambio social en aras de mayor armonía y equidad entre individuos y grupos, tanto dentro la misma sociedad como entre distintas sociedades.

Gracias a este trabajo, hemos podido concluir que es posible diseñar un proyecto de carácter socio-jurídico con la participación universal, desde el profesional hasta la Comunidad, con ello se busca, una mejor calidad de vida, diálogo y entendimiento premisas muy necesarias para nuestro mundo actual, esperamos con este proyecto, realizar un aporte, al verdadero acceso a la Justicia, para quienes realmente lo necesitan como son los grupos sociales más precarios dentro de nuestra sociedad.

Agradecemos profundamente a todos los actores que nos han ayudado desinteresadamente, y que creen verdaderamente que el diálogo y más aún encausado profesionalmente, puede cambiar el rumbo de la solución a nuestros problemas.

Bibliografía:

CÓDIGO Orgánico de Tribunales. 22^a.ed.Santiago: Jurídica de Chile, 1943. 166 p.

CÓDIGO de Procedimiento Civil. 18^a.ed. Santiago: Jurídica de Chile, 1902. 175 p.

DIAZ, Luis Miguel. Resuelve tus conflictos como genio. México: Pax, 2010. 177 p.

DIAZ, Luis Miguel. Arbitraje: Privatización de la Justicia. 3^a.ed.México: Themis, 1990. 471 p.

SUARES, Marinés. Mediación, Conducción de disputas, Comunicación y Técnicas. Buenos Aires, Argentina: Paidós, 1996. 320 p.

FISHER, Roger, PATTON Bruce, URY William. Si... ¡de acuerdo!: Como negociar sin ceder. Estados Unidos: Norma, 1993. 228 p.

ALLIENDE, Leonor; BURGOS, Jorge y PÉREZ Sandra. El Proceso de Mediación. Santiago: Jurídica de Chile, 2003. 243 p.

MANUAL de Políticas Públicas de acceso a la Justicia (para América Latina y El Caribe). Buenos Aires, Argentina: Instituto Talcahuano, 2005, 74 p.

CORIA, Clara. Las Negociaciones nuestras de cada día. 3^a.ed.Buenos Aires, Argentina: Paidos, 1997. 182 p.

BEGALA, Silvana y LISTA, Carlos. Pobreza, Marginalidad Jurídica y acceso a la Justicia: Condicionamientos, Objetivos y Subjetivos, 1998. [Fecha de consulta: 12.07.2014]. Disponible en: www.clacso.edu.ar

CONCILIACIÓN, Mediación, Negociación (Ministerio Federal de Cooperación Internacional Alemán). [Fecha de Consulta: 30.7.2014]. Disponible en: <http://rpc.minjusticia.gob.cl/media/2013/05/Informe-Metodos-Alternativos.pdf>

MATERIAL Ilustrativo del Centro de Arbitraje y Mediación de la Cámara de Comercio de Santiago de Chile, 1352 p. [Fecha de Consulta: 3.08.2014]. Disponible en: www.camsantiago.cl