

LA CONCILIACIÓN COMO INSTRUMENTO DE DESARROLLO CULTURAL

Christian Stein Cárdenas

Abogado por la PUCP, con estudios de posgrado (Postítulo en Contratación Estatal, Maestría en Derecho Civil y Comercial, Doctorado en Educación, Diplomado en Derecho Administrativo y en Gestión Pública, y acreditado en Auditoría Gubernamental). Árbitro, Conciliador Extrajudicial y Capacitador Principal acreditado ante el Ministerio de Justicia y DDHH, ex magistrado de Primera Instancia y Juez Superior, docente universitario y consultor.

"Las personas cambian cuando se dan cuenta del potencial que tienen para cambiar las cosas."

Paulo Coelho

La Conciliación Extrajudicial regulada en el Ley 26872 y Reglamentada con el Decreto Supremo 014-2008-JUS constituye una importantísima herramienta para estimular la dinámica social hacia horizontes de progreso, basando éste en la pacificación mediante un cambio de mentalidad que genere un desarrollo cultural.

En el Diccionario de la lengua de la RAE encontramos dos acepciones del vocablo CULTURA que nos facilitan entender los alcances del desarrollo al cual aludimos, en sus dos dimensiones: "(...) conjunto de conocimientos que permite a alguien desarrollar su juicio crítico (...)"; y "(...) conjunto de modos de vida y costumbres, conocimientos y grado de desarrollo artístico, científico, industrial, en una época, grupo social, etc."

Tenemos entonces a la cultura entendida como la conjunción de atributos tanto individuales como colectivos. Sin embargo, nos permitimos explicar la relación directamente proporcional entre estos dos niveles de manifestación de la cultura: en tanto el juicio crítico de un individuo mejora, entonces, se puede colegir que su inserción social mejorará, lo cual redundará en un mejoramiento a su vez del sujeto, y así sucesivamente. Así el desarrollo cultural se evidencia en los diferentes ámbitos de expresión de su sensibilidad e intelecto.

Por lo tanto cuando hablamos de desarrollo cultural nos referimos al progreso personal y social, interactuando permanentemente y retroalimentándose en una dinámica enriquecedora a manera de círculo virtuoso.

A esto nos referimos en una publicación anterior sobre cultura de paz, cuando mencionamos que **"Tenemos con la Conciliación, la oportunidad de convertirnos en agentes activos de cambio, de nuestras vidas, de nuestro entorno, de nuestra sociedad."**, encontrando coincidencia con la etiqueta de este texto **"Las personas cambian cuando se dan cuenta del potencial que tienen para cambiar las cosas."** (Paulo Coelho).

¿Cómo así?, bueno, si una persona interioriza y aplica la esencia del rol de parte que propone la Conciliación como método de resolución alternativa de disputas, cambiando la gestión tradicional confrontativa por una orientación cooperativa e integradora, la consecuencia será que logrará un cambio en su disposición que determinará una redefinición de su carácter, el cual, ya renovado, se reafirmará al apreciar que a su vez su entorno a cambiado positivamente gracias al nuevo modelo de gestión conflictual experimentado; y así

sucesivamente, ya que cada gestión exitosa lo reconfortará por satisfactoria e inducirá cada vez más conscientemente la utilización de la Conciliación como vehículo del cambio del que todos podemos ser agentes activos, asumiendo este papel más seriamente cuando vemos que si, en efecto, somos protagonistas de aquél.

En pocas palabras, el cambio interior conduce a un cambio exterior, que percibido positivamente, alimenta y consolida el cambio interior, que a su tiempo genera otro cambio exterior, y la cadena de satisfacción sigue, irradiándose en múltiples esferas de acción humana, gestando lo que se llama desarrollo cultural.

Resulta pertinente explicar cómo se mide el éxito al que nos hemos referido cuando hablamos de "gestión exitosa" del conflicto. En atención al modelo de Negociación Integrativa de Harvard, fundado en la satisfacción de intereses y que es la base teórica de la Conciliación Extrajudicial regulada en el Perú, y teniendo como premisa que la Conciliación es una especie de la Negociación Integrativa, en la que se introduce una constante que es la presencia y conducta del conciliador como tercero facilitador, debemos concluir que el primordial propósito de la Conciliación es satisfacer intereses, a veces directamente mediante un acuerdo, y otras veces indirectamente mediante una mejor alternativa (recomendamos leer a Roger Fisher y William Ury en "Supere el NO!"); y que el éxito de una Negociación, y por ende de una Conciliación, se mide en virtud de la calidad de la relación resultante, no en función a la calidad del acuerdo. Con lo que es permitido afirmar que la Conciliación como mecanismo de pacificación no se basa exclusiva y excluyentemente en el logro de acuerdos, sino en la mejora de la calidad de las relaciones.

Pero para ello es indispensable proceder al cambio de mentalidad al que nos referimos en el primer párrafo de este texto. A continuación, algunos ideas de como favorecer ese viraje de creencias y actitudes, en el contexto de la Conciliación:

- * Entender al conflicto como una oportunidad para crecer y mejorar relaciones.
- * Separar a los sujetos involucrados en el conflicto del conflicto mismo, es decir no personalizar el tratamiento de las diferencias sino medir objetivamente las circunstancias que comparten en razón del conflicto.

- * Asumir que el enemigo es el conflicto y no la otra parte, con quien se tiene que conformar un equipo resolutivo para conjuntamente buscar y lograr la mejor solución posible.
- * Trabajar con los intereses a raíz de las posiciones iniciales; es decir, partir de lo que se exige, demanda, requiere o reclama, y llegar a lo que se siente, necesita, desea y pediría, para construir con esto último el mejor acuerdo a lograr.
- * Plantear opciones de solución que consideren la satisfacción de los intereses (no posiciones) de las partes.
- * Evaluar las opciones propuestas por las partes sobre la base de lo que ambas consideran justo y válido para ellas (legitimidad), descartando aquellas que provoquen que alguna de las partes sienta que se están aprovechando de ella. Se trata que las concesiones sean vistas como aportes y no como renunciaciones, en la construcción del acuerdo.
- * Comprender que la ganancia propia no debe ser pérdida de la otra parte y viceversa (esquema ganar-ganar).
- * Desterrar del discurso palabras con connotación negativa que afiancen la disposición beligerante de la asunción regular de que el conflicto es una pelea; sustituyéndolas por palabras con proyección positiva o neutra, como por ejemplo, cambiar problema por asunto, discusión por diálogo y competencia por cooperación.
- * Aprender a escuchar más allá de las palabras, entrenándose en ser más activo al percibir los mensajes que la otra parte muestra conscientemente y demuestra inconscientemente.

Estas recomendaciones recogen los principios básicos de la Negociación, aplicables tal cuales a la Conciliación, que se enriquece con la participación del Conciliador; tercero que funciona como facilitador del diálogo y de la asunción de compromisos entre las partes, estimulando la creatividad y promoviendo el orden y responsabilidad en la búsqueda de una solución consensuada, con la cual las partes se encuentren más satisfechas que haber acudido a otro medio de gestión de la controversia que antes los separaba pero que los unió en los trabajos de una mutua satisfacción de intereses y mejoramiento de la calidad de su relación, o cuando menos, no empeoramiento de ésta.

En conclusión, la Conciliación se presenta como una sana manera de crear una conciencia de transformación, y concretarla para bien, una suerte de transmutación de "lo malo" en "lo bueno" en lo que al manejo y conclusión del conflicto se refiere, mediante el uso de técnicas concretas de comunicación que privilegian la colaboración y salvaguardan la dignidad de los actores, quienes en ejercicio responsable de su libre voluntad, se esfuerzan por encontrar conjuntamente,

con la orientación del Conciliador, una solución razonable a su controversia, aceptable por ellos y con valor legal. Es así como desde un rol individual, las partes conflictuales se convierten en agentes activos de cambio, expandiendo el efecto a su entorno, que reconfigurándose, los estimula a reincidir en la disposición de buscar lo mejor para ellos, para el otro, para todos.

Ratificamos entonces a Paulo Coelho: *"Las personas cambian cuando se dan cuenta del potencial que tienen para cambiar las cosas."*