

Jaime David Abanto Torres • Christian Stein Cárdenas • Omar Sumaria Benavente • César Mendoza Valdivieso • Rocio Peñafiel Garreta • Jenny Díaz Honores • Carlos Gago Quispe • Beatriz Franciskovic Ingunza • América Lorena Copa Silva • Claudia Gloria Salas Marín • F. Martín Pinedo Aubián • Rosa María Mejía Chuman

A large, stylized illustration of a pair of scales of justice, rendered in shades of blue and green, serves as the background for the title. The scales are positioned on the left side of the cover, with the pans hanging from a central pillar. The background is a dark, textured blue with a subtle pattern of light spots.

# CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL Y JUDICIAL

Presentación  
**JAIME DAVID ABANTO TORRES**



# **LA CONCILIACIÓN: VÍA DE ACCESO A LA JUSTICIA, PROPICIATORIA DE UNA CULTURA DE PAZ E 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). Arbitro, 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.



**SUMARIO:** 1. La conciliación y el acceso a la justicia. — 2. La conciliación como propiciatoria de una cultura de paz. — 3. La conciliación como instrumento de desarrollo cultural.

“Todos los hombres tienen iguales  
derechos a la libertad, a su prosperidad  
y a la protección de las leyes”.

Voltaire

## 1. LA CONCILIACIÓN Y EL ACCESO A LA JUSTICIA

Cuando se habla de acceso a la justicia regularmente se imagina un escenario de trámites enrevesados y trabas burocráticas que alejan al ciudadano de una solución con “valor legal” de las cuestiones que quiere someter al Poder Judicial, como expresión de lo “justo y lo injusto” a cargo del Estado.

Históricamente, al surgir el Estado como sistema suprasocial ordenador que tiene el poder y se compromete a ejercerlo bajo parámetros, variables por cierto en el tiempo, en virtud a lo que Rousseau llamó el contrato social (sometimiento-prestación por orden-contraprestación, simplificando en extremo el postulado teórico) e incorporar posteriormente las características que lo califican como moderno, con la división de poderes consagrada por Montesquieu, la función jurisdiccional, entiéndase aquella de administrar justicia, estuvo reservada al Estado. Luego, con la evolución política y su transformación en una estructura compleja de relaciones, el Estado tuvo que romper su monopolio de administración de justicia, flexibilizando su tratamiento.

La referida flexibilización del manejo de los asuntos propios de la justicia, manteniendo privativamente ciertos rubros con motivo de su

naturaleza indesligable del rol estatal, implicó primero, que dentro de la propia estructura gubernativa, se instauraran dependencias administrativas que asumieran, dependiendo de la clasificación de materias determinante de su competencia, asuntos en los cuales tuvieron que dirimir, al mismo estilo que el Poder Judicial pero respetando jerarquías, los conflictos que se sometieran a su “jurisdicción administrativa”, la cual se extenderá hasta la llamada “cosa decidida”, prima menor de la “cosa juzgada” consabida como exclusiva del órgano jurisdiccional.

Después, al desbordarse la capacidad estatal del manejo de los conflictos tanto a nivel judicial como administrativo, además de otras variables concurrentes de tipo político y económico de orden internacional, surgen los llamados mecanismos alternativos, como vías legalmente reconocidas como válidas para gestionar la solución de controversias, con efectos jurídicos relevantes.

En pocas palabras, el Estado actual ha madurado, o ha sido obligado por las circunstancias dependiendo del punto de vista, al punto de devolverles a los ciudadanos una porción de la cuota de libertad que su sometimiento significa en el contrato social, a efecto de generar espacios legítimos de autonomía para acceder a medios que les den la oportunidad de asumir seria y responsablemente la composición de sus diferencias.

A esta restitución de la autonomía de la voluntad para generar consensos con herramientas reguladas legalmente y consecuencias reconocidas por el sistema jurídico se le ha denominado “democratización de la administración de justicia”.

Estamos entonces ante una forma de “acceso a la justicia” distinta pero igualmente válida que la tradicional judicialización de las disputas. Así es, la conciliación extrajudicial regulada en la Ley N.º 26872 constituye un medio alternativo al Poder Judicial, para resolver conflictos.

Cabe precisar que la alternatividad aludida debe ser entendida de dos formas: una formal y otra sustancial. La alternatividad formal se refiere a lo procedimental, al hecho de seguirse en sede conciliatoria un trámite diferente al de sede judicial; y la alternatividad sustancial

consiste en la necesidad que las partes asuman en una conciliación disposiciones y actitudes distintas a las que asumirían si entablaran un juicio; sobre la base de lo que en anterior texto hemos tratado como “cambio de mentalidad”.

Si las partes, a pesar de recurrir a una conciliación, mantienen la conducta regularmente demostrada en un proceso judicial, entonces lo único que lograrán es retardar su llegada a éste, desaprovechando la coyuntura convirtiendo lo que es una oportunidad en una etapa prejudicial, en una mera formalidad, con el desgaste que ello conlleva para las propias partes, tanto en el plano emocional como material.

Vemos como el aprovechamiento de la antedicha alternatividad en su real y exacta dimensión depende de una disposición positiva y de una actitud proactiva de las partes involucradas en una conciliación, claro está, con la asistencia y orientación del conciliador como facilitador permanente.

El actual esquema definido por el marco regulatorio previsto para la resolución de los conflictos en el Perú es bastante amplio y diverso. Existen instancias, vías y mecanismos a todo nivel. Está el Poder Judicial como abanderado de la justicia, con las características que ya conocemos, la “justicia” en sede administrativa, no muy distante de las falencias de la jurisdicción ordinaria, y por otro lado el arbitraje, la conciliación, y más limitadas, otras figuras como la transacción; todos con valores y efectos a veces equivalentes y a veces subordinados, dependiendo del caso, y adicionalmente con puntos eventuales de contacto entre ellos.

Resulta interesante mencionar una circunstancia adicional que afecta el diseño y aplicación de todas las referidas instancias: la especialización derivada de dos causas que son la progresiva y acelerada complejidad del contexto social, y el avance de la tecnología. Tanto como el Poder Judicial, la Administración Pública, e incluso el arbitraje y la conciliación, cada cual, en su ámbito, tienden especializarse cada vez más, algunos con más propiedad, rapidez y eficiencia que otros.

Actualmente, el ciudadano peruano tiene múltiples caminos para acceder a la justicia. En algunos casos la ley le indica el camino obligatorio de acuerdo con la trascendencia del tema controvertido. En otros casos el sistema le abre un abanico de posibilidades para que él escoja según variados criterios de apreciación tales como la duración, el costo, la complejidad, la especialidad, etc.

La conciliación, por su sustento teórico y por lo demostrado en la práctica, es el canal más eficiente de acceso a la justicia entre las posibilidades reales e inmediatas que se ofertan en nuestro sistema jurídico.

Es difícil romper el paradigma muy arraigado en la conciencia social peruana de la necesidad de contingencia judicial para resolver un conflicto, buscando acceder a la justicia adjudicativa, ajena, impuesta, ingrata, en donde lo mejor que puede pasar es que una parte gane y la otra pierda, y lo peor que ambas pierdan.

Tenemos que promover la reeducación de los operadores jurídicos en la atención de los conflictos por conciliación. No solamente en los centros de conciliación sino también en las Cortes, que son finalmente las que se ocupan exclusivamente de la ejecución forzada de acuerdos conciliatorios incumplidos, ya que de poco sirve una excelente conciliación que ante un incumplimiento de parte (no es posible blindarse contra la mala fe), no se ejecute debidamente en el Poder Judicial.

El que sea alternativo acudir a los Juzgados o a los Centros de Conciliación no significa que no puedan complementarse en aras de optimizar la solución de problemas. Por eso, lo que se precisa urgentemente es iniciar un proceso de difusión que contenga componentes no solamente de mera ilustración, sino de formación y capacitación de todos los actores; conciliadores, Centros de Conciliación, abogados y, sobre todo, partes conciliables.

Los abogados deben ser los principales aliados de la conciliación ya que les permitirá resolver sus causas más rápidamente, con mayor nivel de satisfacción de su cliente y con más pronto cobro de sus honorarios. En los países desarrollados, los estudios de abogados se ocupan

de sus casos sobre todo en negociaciones prejudiciales, aplicando conciliación en varias modalidades. Los temas que llegan a las cortes son residuales. El litigio se concibe como el último recurso del patrocinio, por los impactos sociales negativos que acarrea y la poca eficiencia en la prestación del servicio legal.

Del engranaje armónico de todos estos elementos depende el buen aprovechamiento de la conciliación como vía de acceso a la justicia; no a la impuesta sino a la propia, a la grata, nacida de la libertad, que busca la prosperidad y protegida por la ley, como decía Voltaire.

## 2. LA CONCILIACIÓN COMO PROPICIATORIA DE UNA CULTURA DE PAZ

“La conciliación propicia una cultura de paz...”.

Esta etiqueta fluye del artículo 2 de la Ley N.º 26972, Ley de Conciliación Extrajudicial del año 1997, y se ha mantenido así a pesar de sus varias modificaciones, sirviendo de preámbulo a la enunciación de los principios éticos que deben regir su realización.

Entendamos primero que significa “propicia”; según el *Diccionario de la lengua española* de la Real Academia Española, vendría de “propiciar” que implica “favorecer la ejecución de algo”, en la acepción más adecuada al contexto.

Así las cosas, tenemos entonces que la conciliación, como mecanismo alternativo de solución de conflictos, favorece la ejecución de una cultura de paz. Ahora bien, independientemente del uso antojadizo, impropio y conveniente que algunas personas e instituciones le han dado a la frase, aproximémonos a los verdaderos alcances de “cultura de paz”, fuera de discursos políticos o similares.

Encontramos que los antecedentes del contenido de la categoría “cultura de paz” se remontan a 1946, cuando en la Constitución de la



Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura se enuncian, entre otras, ideas como que “las guerras nacen en la mente de los hombres, es en la mente de los hombres donde deben erigirse los baluartes de la paz”, también que “la amplia difusión de la cultura y la educación de la humanidad para la justicia, la libertad y la paz son indispensables a la dignidad del hombre”, y que “una paz fundada exclusivamente en acuerdos políticos y económicos entre gobiernos no podría obtener el apoyo unánime, sincero y perdurable de los pueblos, y que, por consiguiente, esa paz debe basarse en la solidaridad intelectual y moral de la humanidad”.

Éstos referentes fueron consolidados en la expresión “cultura de paz” acuñada por el sacerdote y profesor peruano Felipe Mac Gregor, que lideró un equipo que publicó el libro titulado “Cultura de Paz”, y quien llevó el término a la UNESCO para las reuniones preparatorias de la Conferencia de Yamusukro, Costa de Marfil, 1989.

Importante estimamos rescatar las impresiones del padre Mac Gregor respecto a la génesis de la expresión “cultura de paz”, cuando dice:

En 1986 el Ministro de Educación del Perú nombró una Comisión Nacional Permanente de Educación para la Paz, de la que fui nombrado presidente. Éramos dieciséis profesores, trabajadores en educación primaria, secundaria, técnicoprofesional o universitaria. Antes de proponer una educación para la paz decidimos escribir cada uno nuestra concepción de Paz y exponerla. Fue una de las más ricas experiencias de mi vida. En las exposiciones, “violencia”, “conflicto”, “solución de conflictos”, aparecían frecuentemente; encontrábamos casi habitual la solución violenta de los conflictos. Lentamente nuestras discusiones se fueron iluminando con un principio de realidad, la guerra no es el enemigo de la Paz, el enemigo de la Paz es la violencia. Nos preguntábamos hasta dónde puede resistir la moral autónoma a una moral heterónoma que, por ejemplo, obliga por la costumbre a resolver un conflicto por la vía violenta. El resultado de la búsqueda fue que debíamos empeñarnos en construir en nosotros, en nuestros alumnos, en nuestros conciudadanos, una nueva cultura a la que llamamos “Cultura de Paz” porque transforma el imperativo moral de una persona, sus

valores y sus decisiones hasta convertirlos en una única decisión: nunca usar la violencia para resolver un conflicto.

El libro “Cultura de Paz” es considerado por las Naciones Unidas como el primer texto trascendente sobre la materia, conteniendo la definición original e integral de cultura de paz, en la cual se debe resaltar:

La paz es dinámica. La paz es la solución justa y no-violenta a los conflictos. Genera un equilibrio en la interacción social, de tal manera que todos los miembros de la sociedad puedan vivir en relaciones armoniosas uno con el otro. Donde hay violencia no hay paz. Donde hay injusticia y ausencia de libertad, no hay paz. Para lograr un equilibrio en la dinámica de las relaciones sociales, la paz debe ser fundada en la justicia y la libertad. (UNESCO 1986,147).

Estos postulados han nutrido numerosos y diversos encuentros internacionales e inspirado múltiples esfuerzos nacionales por orientar la gestión educativa, llegando al programa de la UNESCO en 1994.

Coincidimos con la historiadora Margarita Giesecke cuando sostiene que con la referida obra:

[...] se propone una paz vital, dinámica, cotidiana, tenaz, ilustrada, consciente y voluntaria con la convicción de que los conflictos se resuelven solo por dos caminos: por la violencia o por la paz. En este sentido, es necesario remarcar que la paz no puede ser suficientemente descrita como ausencia de guerra, sino como reinado de la justicia [...]. Uno de los rasgos más interesantes de la construcción de la cultura de paz es el carácter vivo del término [...] Ciertamente cada foro mundial, cada cumbre, cada asamblea institucional ha enriquecido la definición de una cultura de paz. Este proceso es aún más rico por los aportes regionales, nacionales y locales. La investigación de la violencia y la paz ofrecen resultados novedosos según cada región y país. De la misma manera, las prioridades en los problemas que se deben resolver para la consecución de una paz duradera, de una paz activa, que involucre al individuo tanto como a la comunidad, tendrán distintos matices en cada lugar [...] Si la necesidad de una educación para la paz llevó a la concepción de una cultura de paz, ahora ésta retroalimenta los

programas de educación, los medios de comunicación y el conocimiento y la enseñanza de la historia.

Tanto ha calado la propuesta que Asamblea General de las Naciones Unidas declaró al año 2000 como “Año Internacional de la Cultura de Paz” y al período 2001-2010 como “*Decenio Internacional de una Cultura de Paz y No Violencia para los Niños del Mundo*”, sobre el enunciado de *educar para construir los baluartes de la paz en la mente de hombres y mujeres* de la Declaración de Yamusukro, declarándose que:

La paz es esencialmente el respeto de la vida. La paz es el bien máspreciado de la humanidad. La paz no es sólo el término de los conflictos armados. La paz es un comportamiento. La paz es una adhesión profunda del ser humano a los principios de libertad, justicia, igualdad y solidaridad entre todos los seres humanos. La paz es también una asociación armoniosa entre la humanidad y el medio ambiente. Hoy en día, en vísperas del siglo XXI, la paz está a nuestro alcance [...] Cambiar la percepción del conflicto [...] El conflicto no es algo a eliminar, sino una oportunidad para mejorar actitudes, conductas y situaciones [...] Ayudar a adquirir habilidades sociales que permitan resolver los conflictos de manera no violenta [...] Ayudar a los más jóvenes a reconocer, nombrar y expresar sus emociones [...] Ayudar a los/as jóvenes a desarrollar, reconocer y utilizar su empatía de modo que perciban en todo momento personas; es decir, individuos, en vez de extranjeros/as, miembros de otra etnia, religión, grupo [...]. Informar del sufrimiento que tienen que soportar millones de personas del mundo a causa de la pobreza, la persecución política o religiosa, por su origen étnico, su tendencia sexual, por el hecho de ser mujer, por el hecho de ser niña o niño [...] Educar en la responsabilidad, en el conocimiento y la conciencia de que nuestros actos y nuestras decisiones afectan a terceros [...] EDUCAR PARA LA PAZ [...] Ayudar a desarrollar un efectivo amor y respeto por la vida [...] Ayudar a comprender que la naturaleza es nuestro ser primigenio y que es responsabilidad de cada uno/a de nosotros protegerla. Cuando educamos para la paz nos integramos en un proceso dirigido por la conciencia, la voluntad y el amor a lo que somos [...].

Apreciamos por lo tanto que al mencionar en la Ley de Conciliación Extrajudicial a la categoría “cultura de paz” se está evocando una

estructura conceptual que se gestó como corriente ideológica con carácter internacional posterior a la segunda gran guerra y surgió cuarenta años más tarde consolidada con nombre e identidad propios en el Perú como un enfoque socializador y democrático, aplicándose prioritaria y esencialmente al campo educativo pero extendiéndose a la gestión de conflictos, mediante su definición como presupuesto básico para el desarrollo de la conciliación como institución regida por principios éticos y regulada por normas que deben favorecer su dinámica y flexibilidad, en el marco de las exigencias de adaptabilidad que una sociedad plural como la nuestra impone por su riqueza cultural y variados matices sociales.

Estamos firmemente convencidos que cuando aludiendo a la “cultura de paz” se habla de educación, no solamente debe asumirse singularmente como tal al proceso instructivo basado en la incorporación y comprensión del conocimiento, sino en el proceso formativo en general que implica también la interiorización de valores, que permitan justamente incorporar en la mente y conducta de la gente, menor y mayor, la necesidad de buscar una solución más eficiente a sus conflictos, y que lo óptimo es la vía pacífica que la conciliación ofrece; proceso formativo que es retroalimentativo y no se agota en los centros de estudio sino que es permanente y continuo en el regular devenir, sustentando la legitimidad de titularidad y el ejercicio de la ciudadanía.

Es así como hemos transitado sumariamente por la germinación y florecimiento de la expresión “cultura de paz”, tomando atención en la evolución de sus fundamentos teóricos determinados en el libro que le dio nombre propio e identidad, aquí en el Perú, y que se irradió a todo el orbe por la acción internacional; circunstancia que nos compromete sobremanera y obliga a tomar medidas radicales en la generación de una conciencia resolutive que se instaure en los individuos y grupos como regla y no como excepción según la postura actual, donde la libertad permita buscar la justicia hacia la paz, cimiento del orden, seguridad y estabilidad que requiere el desarrollo de nuestro país, que es responsabilidad de todos.

Tenemos con la conciliación, la oportunidad de convertirnos en agentes activos de cambio, de nuestras vidas, de nuestro entorno, de nuestra sociedad. Indaguemos sobre la conciliación, su naturaleza, sus características, sus efectos y sus ventajas frente a la judicialización del manejo de los conflictos, aprendamos maduramente a tomar decisiones y participemos en la democratización de la administración de justicia.

Volviendo a nuestra idea introductoria de partida, ahora concluimos que, al propiciarla, *la conciliación favorece la ejecución de una cultura de paz*; ya con la seguridad de saber que hablar de “cultura de paz” es cosa seria.

### 3. LA CONCILIACIÓN COMO INSTRUMENTO DE DESARROLLO CULTURAL

“Las personas cambian cuando se dan cuenta del potencial que tienen para cambiar las cosas”.  
Paulo Coelho

La Conciliación Extrajudicial regulada en el Ley N.º 26872 y Reglamentada con el Decreto Supremo N.º014-2008-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 permi-

timos explicar la relación directamente proporcional entre estos dos niveles de manifestación de la cultura: en tanto el juicio crítico de un individuo mejore, 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 el texto precedente cuando sobre cultura de paz, mencionamos lo siguiente:

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, algunas 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 comparan 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”.