

DINAMICA PSICOSOCIAL DEL CONFLICTO EN AUDIENCIAS DE
CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL (CASOS DE FIJACIÓN Y
MODIFICACIÓN DE CUOTA ALIMENTARIA) EN EL CENTRO DE
CONCILIACIÓN “EDUARDO ALVARADO HURTADO” DE LA
UNIVERSIDAD DE NARIÑO

CARMEN ELENA IBARRA BENAVIDES
ANGELA MARIA MOLINA PORTILLA

UNIVERSIDAD DE NARIÑO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS
PROGRAMA DE PSICOLOGÍA
SAN JUAN DE PASTO
2006

DINAMICA PSICOSOCIAL DEL CONFLICTO EN AUDIENCIAS DE
CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL (CASOS DE FIJACIÓN Y
MODIFICACIÓN DE CUOTA ALIMENTARIA) EN EL CENTRO DE
CONCILIACIÓN “EDUARDO ALVARADO HURTADO” DE LA
UNIVERSIDAD DE NARIÑO

CARMEN ELENA IBARRA BENAVIDES
ANGELA MARIA MOLINA PORTILLA

Asesora
ELIZABETH OJEDA ROSERO
Psicóloga

UNIVERSIDAD DE NARIÑO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS
PROGRAMA DE PSICOLOGÍA
SAN JUAN DE PASTO
2006

TABLA DE CONTENIDOS

TABLA DE CONTENIDOS	3
Resumen.....	7
INTRODUCCIÓN	8
PROBLEMA	10
Planteamiento del problema	10
Formulación del problema	13
Sistematización del problema	14
Justificación	14
Objetivos	19
Objetivo General	19
Objetivos Específicos	20
MARCO REFERENCIAL	21
Marco de antecedentes	21
Estudios en la región	21
Estudios fuera de la región	22
Marco Contextual	23
Centro de Conciliación “Eduardo Alvarado Hurtado”	23
Visión	23
Misión	24
Marco Legal	26
Normatividad	26

	Conflicto y conciliación extrajudicial	4
	Mecanismos o métodos alternos para la solución de conflictos	29
	Conciliación	31
	Derecho de familia	33
	Marco Teórico	34
	Conflicto	34
	Clasificación de los conflictos	37
	Familia y conflicto	38
	Clasificación de los conflictos familiares	40
	Resolución de conflictos	41
	Conciliación	44
	Conciliación en familia	52
	Dinámica del conflicto en la audiencia	55
	Actores de la audiencia	56
	Estrategias de afrontamiento al conflicto	58
	Roles	62
	Comunicación	68
	METODO	71
	Tipo de investigación	71
	Enfoque y método	72
	Diseño de la investigación	72
	Técnicas de recolección de información	72
	Unidad de análisis	75

Unidad de trabajo	75
Procedimiento.....	75
RESULTADOS	78
Eje 1. El Conciliador	80
Eje 2. Las Partes.....	81
Análisis de Resultados	83
Manejo de la Audiencia.....	83
Estrategias de Resolución	88
Conocimientos.....	92
Interacción	94
Descripción de la Audiencia de Conciliación.....	96
DISCUSIÓN.....	98
Eje1. El Conciliador.....	98
Manejo de la audiencia.....	98
Eje 2. Las Partes.....	105
Estrategias de Resolución	105
Conocimientos.....	108
Interacción.....	111
RECOMENDACIONES.....	114
CONCLUSIONES	117
REFERENCIAS	120
ANEXOS	125

Anexo A. Estadísticas de audiencias (2004)	126
Anexo B. Autorización de consentimiento informado	133
Anexo C. Diario de campo	134
Anexo D. Codificación categorial.....	135
Anexo E. Relación categorial	137

Resumen

En esta investigación se comprendió la dinámica psicosocial del conflicto en audiencias de conciliación extrajudicial (casos de fijación y modificación de cuota alimentaria) en el Centro de Conciliación “Eduardo Alvarado Hurtado” de la Universidad de Nariño.

Mediante entrevistas, diario de campo y observación, se logró identificar las características del conciliador y las partes frente al conflicto en la audiencia. Este trabajo se realizó entre los meses de marzo y mayo del presente año.

**DINAMICA PSICOSOCIAL DEL CONFLICTO EN AUDIENCIAS DE
CONCILIACION EXTRAJUDICIAL (CASOS DE FIJACIÓN Y
MODIFICACIÓN DE CUOTA ALIMENTARIA) EN EL CENTRO DE
CONCILIACIÓN “EDUARDO ALVARADO HURTADO” DE LA
UNIVERSIDAD DE NARIÑO**

En Colombia, a partir del desarrollo de los llamados “Métodos Alternos para la Solución de Conflictos” (M.A.S.C.) y específicamente la conciliación, se han abierto espacios para que las personas puedan acceder a la resolución de sus controversias creando una perspectiva de cambio en cuanto a la cultura del litigio y responsabilidad social se refiere.

El proceso de conciliación busca que las personas encuentren soluciones a sus conflictos, a través de la mediación de un tercero, logrando un mutuo acuerdo entre las partes.

Ya que en el espacio de las audiencias de conciliación, hay una interacción continua de las partes en conflicto y el facilitador, se presentó una dinámica psicosocial susceptible de ser comprendida a través de la descripción, análisis e interpretación en el marco de la psicología, partiendo de la identificación de las estrategias de afrontamiento de las partes en conflicto, la descripción de las características psicosociales del rol que asumen las partes y el conciliador en la audiencia, la caracterización de las relaciones que se establecen en la interacción entre el conciliador y las partes desde la comunicación y la descripción del manejo del conflicto.

Las audiencias de conciliación que se analizaron en la investigación son de tipo extrajudicial y centrando la atención en los casos de fijación y modificación de cuota alimentaria que se realizaron en el Centro de Conciliación “Eduardo Alvarado Hurtado” de la Universidad de Nariño, entre los meses de marzo y mayo del año 2006.

La presente investigación utilizó el enfoque cualitativo como un acercamiento a los contextos sociales con el fin de estudiarlos, describirlos y entenderlos de manera inductiva (Bonilla y Rodríguez, 1994), por tanto se logró caracterizar la dinámica psicosocial del conflicto en la audiencia de conciliación. El método etnográfico permitió develar dicha dinámica en las audiencias, considerada como un hecho social actual (Agreda, 2004). La recolección de la información se hizo mediante entrevistas, diarios de campo, observación y análisis de documentos. Para la organización del trabajo de campo y el análisis de resultados se establecieron dos ejes fundamentales sobre los que se desarrolló el trabajo, que son las partes en conflicto y el conciliador. Posteriormente se establecieron las categorías para cada uno de estos ejes.

Para esta investigación, por lo tanto, fueron de vital importancia las manifestaciones orales y escritas de los individuos dentro del proceso de conciliación, ya que estas permitieron develar la estructura de los significados y así comprender las acciones en los contextos.

PROBLEMA

Planteamiento del Problema

“La pobreza y la impotencia de la imaginación nunca se manifiestan de una manera tan clara como cuando se trata de imaginar la felicidad. Entonces comenzamos a inventar paraísos, islas afortunadas, países de Cuaña.

Una vida sin riesgos, sin lucha, sin búsqueda de superación y sin muerte. Y por lo tanto también sin carencias y sin deseo: un océano de mermelada sagrada, una eternidad de aburrición. Metas inalcanzables, paraísos afortunadamente inexistentes” (Zuleta, 2000).

Esta idea debe ser considerada seriamente, pues el anhelo de algunos grupos ha sido precisamente ese: Una sociedad perfecta y armónica; sin embargo toda formación social surge y se desarrolla a partir de situaciones conflictivas.

Fisas (2001), define el conflicto como “un proceso interactivo que se da en un contexto determinado”, lo entiende a la vez como “una construcción social diferenciada de la violencia, puede ser positivo o negativo según como se aborde y termine, con posibilidades de ser conducido, transformado y superado por las partes” (Fisas, 2001).

También es importante anotar que el conflicto se produce al percibir incompatibilidad entre acciones y metas (Myers 2000). Es decir, son las personas, las directamente responsables de encausar la situación conflictiva y por esto se ofrecen una serie de mecanismos tendientes a la resolución efectiva de los

conflictos. Tradicionalmente los M.A.S.C. son la conciliación, la transacción, el arbitramento, la amigable composición y la mediación; de ellos, la conciliación es la de mayor importancia en Colombia, en la medida en que se ha convertido en un requisito de procedibilidad y un mecanismo legal tendiente a darle solución a ciertos problemas, a través de instrumentos no tradicionales como el diálogo y el arreglo directo del conflicto (Junco, 2002). En lo referido a la conciliación extrajudicial, es una forma de resolución jurídica sin necesidad de acudir ante un juez estatal, y que permite, además, descongestionar los despachos judiciales.

Estos procesos son llevados a cabo en los centros de conciliación. El Centro de Conciliación “Eduardo Alvarado Hurtado” de la Universidad de Nariño, recepciona procesos en materia comercial, policiva, penal, civil y de familia.

El presente trabajo abordó el área de familia, teniendo en cuenta que “La familia es el núcleo fundamental de la sociedad” (Constitución de Colombia, Art. 42), igualmente esta se convierte en el eje fundamental de esta estructura, es decir, le imprime el dinamismo necesario para su desarrollo y evolución.

Los conflictos en la familia llevan implícitos toda una serie de factores que escapan a la esfera de lo estrictamente jurídico; estas situaciones encierran diversos elementos que afectan directamente la dinámica familiar ya que repercuten en el desarrollo óptimo de las relaciones que en esta se presentan. Hoy en día, dadas las condiciones socioeconómicas de gran parte de la población colombiana y la falta de responsabilidad social de los padres frente a las obligaciones legales o morales para con sus hijos, la conciliación extrajudicial de

cuotas alimentarias es una de las mejores alternativas en estos sectores poblacionales en la medida en que no existen gastos económicos a sufragar pues ni siquiera se requiere un abogado apoderado en su desarrollo. Estas características hacen que sea uno de los asuntos de mayor impacto social y de mayor concurrencia al Centro de Conciliación “Eduardo Alvarado Hurtado” de la Universidad de Nariño; en donde en el año 2004 se presentaron un total de 773 casos, de los cuales un 38.29 % corresponden a asuntos de familia, el 76.68% son en materia de alimentos y un 14.18% incluye alimentos y otro tipo de asuntos (Anexo A).

Debido a la necesidad de comprensión de fenómenos sociales como el conflicto, se planteó una investigación científica que permitió ampliar su conceptualización, desde la dinámica psicosocial que encierra la audiencia de conciliación, a partir de la identificación de las estrategias de afrontamiento de las partes en conflicto, la descripción de las características psicosociales del rol que asumen las partes y el conciliador en la audiencia, la caracterización de las relaciones que se establecen en la interacción entre el conciliador y las partes desde la comunicación y la descripción del manejo del conflicto.

Robayo (2003, pág. 19), manifiesta que “la exigencia primaria que se antepone al tratamiento de una situación problemática o conflictiva es su conocimiento y comprensión. Comprender el conflicto es el primer paso en el delineamiento de pautas que conduzcan a su solución”

Además, los procesos que se llevan a cabo en la audiencia de conciliación en derecho de familia, van de la mano con la psicología, como una ciencia que estudia los procesos del individuo a nivel interno y en este caso específico la psicología social, como una rama que estudia al ser humano en sus diferentes interrelaciones, considerando que su comportamiento influye en los demás y viceversa. Mas aún, retomando Sierra (2003) que en sus escritos sobre la conciliación en familia desde el derecho, habla de que esta en materia de alimentos puede ser legal y afectiva, por las connotaciones jurídicas y emocionales que encierra.

La intervención inadecuada en estos distintos procesos desde lo jurídico y psicológico conduciría al fracaso de un conflicto que afecta directamente la armonía y convivencia familiar, lo cual sustenta la necesidad de que estos campos se complementen.

Cabe destacar que el trabajo del psicólogo en el campo jurídico está encaminado a la asesoría, tratamiento y prevención en los procesos legislativos y es precisamente para el desarrollo óptimo de estos procesos que se planteó este estudio, como base fundamental para futuras investigaciones e intervenciones (Arias, 2002).

Formulación del Problema

¿Cómo es la dinámica psicosocial del conflicto en audiencias de conciliación extrajudicial (casos de fijación y modificación de cuota alimentaria) en el Centro de Conciliación “Eduardo Alvarado Hurtado” de la Universidad de Nariño?

Sistematización del Problema

¿Cuáles son las estrategias de afrontamiento del conflicto que asumen las partes en la audiencia de conciliación?

¿Cuáles son las características psicosociales del rol del conciliador en las audiencias de conciliación?

¿Cuáles son las características psicosociales de los roles que asumen las partes en las audiencias de conciliación?

¿Cómo es la comunicación entre el conciliador y las partes en la audiencia de conciliación?

¿Cómo es el manejo del conflicto, a partir de la dinámica psicosocial en las audiencias de conciliación?

Justificación

Los conflictos hacen parte de nuestra cotidianidad, son el producto de las diferencias de intereses, de percepciones, de objetivos y de valores, en las relaciones sociales. Desde esta perspectiva, los conflictos son una posibilidad de aceptar el pluralismo y de apreciar la realidad desde otros puntos de vista, si sabemos abordarlos mediante la tolerancia, el reconocimiento del otro, la imparcialidad y el diálogo (Ruíz, 2001).

La psicología como ciencia que estudia el comportamiento humano, tiene un especial interés en el conflicto y ha tomado la conciliación como un mecanismo para la resolución de los mismos; en dicho proceso están inmersos todo un juego

de relaciones interpersonales y una serie de factores emocionales que influyen en las partes implicadas en la disputa.

La conciliación, desde el punto de vista psicológico es un proceso en el que existe una situación de conflicto entre una o mas personas, quienes se someten a la intervención de un tercero imparcial, que dirige y orienta, con el fin de buscar “el mutuo acuerdo como principio básico de la solución” (Junco, 2002, pág. 54). Todos los aspectos anteriormente mencionados, exponen la influencia que tiene la psicología en el proceso conciliatorio, la cual irá enriqueciéndose continuamente, conforme se realicen investigaciones como la planteada en este trabajo donde converjan lo jurídico y lo psicológico.

El conflicto como un fenómeno cotidiano, ha sido asociado a situaciones que involucran niveles altos de violencia, por ejemplo: “el conflicto entre grupos armados en Colombia” o “el conflicto entre las barras bravas de los equipos de fútbol”, lo que ha acaparado la atención de investigadores, medios de comunicación y la comunidad en general. Por el contrario, Fisas (2001), lo entiende “como una construcción social diferenciada de la violencia”, y es así como el conflicto en audiencias de conciliación en materia de alimentos es una temática que no necesariamente ilustra un enfrentamiento bélico, sino diferencias que se resuelven en un espacio de interacción y diálogo con la intervención de un tercero, convirtiéndose en punto de partida de una nueva cultura del litigio y responsabilidad social.

En Colombia, el Estado encauza el conflicto ya sea individual o de grupos a través de las formas jurídicas que regulan el uso del poder y de la fuerza, una de estas son los M.A.S.C que son una forma más de resolución jurídica de una disputa, sin necesidad de acudir ante un juez estatal. Tradicionalmente los M.A.S.C. son la conciliación, transacción, arbitramento y amigable composición. De ellos la conciliación es la de mayor importancia en Colombia en la medida en que se ha convertido en requisito de procedibilidad en gran parte de los conflictos a ser resueltos por vía jurisdiccional, uno de los cuales es el que se refiere a la fijación o modificación de la cuota alimentaria en favor de un menor.

“La familia como grupo social fundamental, esta encargada de la transmisión y reconstrucción permanente de la cultura” (Cifuentes, Zuleta, Montaña, & Gonzáles, 1995, Pág. 94), es por esta razón que se ha convertido en el foco de reflexión e intervención de numerosas ciencias sociales y humanas, entre ellas la psicología social, la cual se encarga del estudio de este tipo de grupos, en los que se crean lazos, se cumplen roles, se establecen normas y se persiguen objetivos (Fisher, 1992).

La conciliación en familia considerada de índole socio-jurídica incide considerablemente en el desarrollo del ámbito social, puesto que la familia es el eje de la estructura social y le imprime el dinamismo para su desarrollo y evolución, los conflictos desencadenados en ella llevan implícitos toda una serie de factores que escapan a la esfera de lo estrictamente jurídico, para traspasarse a consideraciones sociales, económicas y culturales.

La conciliación en el área de familia es uno de los asuntos de mayor impacto social y concurrencia al Centro de Conciliación “Eduardo Alvarado Hurtado” de la Universidad de Nariño, ya que de los 773 casos que se atendieron en el año 2004 un 38.29% corresponden a Asuntos de Familia de los cuales el 76.68% tienen relación con las obligaciones alimentarias y un 14.18% incluye alimentos y otro tipo de asuntos.

Las audiencias de fijación y modificación de cuota alimentaria son un contexto en donde las partes, el conciliador y sus relaciones generan una dinámica con características y consecuencias a nivel psicosocial y cuyo conocimiento de ésta permitirá a los profesionales que intervienen en los procesos conciliatorios dar un manejo al conflicto desde una visión no netamente jurídica, sino individual y social; interpretando la realidad de cada conflicto y contribuyendo a la búsqueda de un acuerdo que responda satisfactoriamente a las necesidades de las partes. Reconocer la dinámica de grupo, le proporciona al conciliador la posibilidad de lograr un mayor acercamiento al mismo, creando un ambiente óptimo que facilite la comunicación de emociones y sentimientos. En la dinámica grupal el manejo de los conflictos se concibe como provechoso, normal e inevitable para su desarrollo (Romero, sin fecha).

Igualmente la comunicación como parte de esta dinámica, facilita la intervención del conciliador dentro de la audiencia, ya que es “una herramienta de comprensión, redefinición y logro de cambios en la percepción de cada parte frente al otro y frente a la situación problema” (C.C.B. N° 5, 1997, pág. 17),

siendo este uno de los mecanismos que deben fortalecerse y estudiarse debido a su aplicabilidad y funcionalidad dentro de estos espacios.

Como lo menciona Ferrer (2003), desde el surgimiento de la justicia como una construcción social, es de vital importancia para que la sociedad se establezca y funcione integrada, no imponer criterios, sino compartirlos; es así como “la comunicación y la justicia comparten y se comparten” (pág. 225).

Aun cuando existen bases legales que aportan elementos suficientes para el ejercicio de la conciliación en la solución de conflictos, “ha sido en materias distintas al derecho donde la figura ha encontrado mayor aplicación y, por ende, mayor evolución práctica” (Junco, 2002, p.53), dándole un nuevo enfoque ya no como un mero mecanismo de desjudicializar la administración de justicia, sino como una alternativa de búsqueda de la armonía y convivencia social.

La audiencia de conciliación es un proceso dinámico en permanente evolución, un entretreído complejo, contexto en el cual se cumplen tareas, roles y se mantienen actitudes que llevan a un resultado total, parcial o fracasado, lo que resalta la importancia de la intervención del psicólogo en estos posibles escenarios y como una previa visualización de los mismos, con sus diferentes variables coadyuvará sin lugar a dudas a un mejor desempeño de su rol como investigador de procesos sociales. Es decir, la intervención del psicólogo en cualquier campo, implica un conocimiento de su rol y del ámbito donde se va a desarrollar lo que facilitará su práctica.

Comprender la dinámica psicosocial del conflicto en audiencias de conciliación en familia servirá a futuras investigaciones y enriquecerá los campos psicológico y jurídico.

La investigación cualitativa permite un conocimiento de los hechos, procesos, estructuras y personas que hacen parte de la conciliación obteniendo el análisis y comprensión de la dinámica psicosocial que con una explicación detallada de las individuos, acontecimientos, contextos, interacciones y comportamientos observados resaltará el carácter social de los resultados (Agreda, 2004).

El trabajo del psicólogo en el campo jurídico es amplio, puede asesorar distintos procesos y personas, aplicar tratamiento, hacer prevención, además, sus conocimientos le facilitan realizar investigaciones para crear nuevos y mejores conocimientos científicos que optimicen los procedimientos durante la aplicación de justicia (Tapias, 2003), en este caso específico, las conciliaciones en materia de alimentos, permiten reconocer sus características desde el conflicto que en estas se presenta, lo cual contribuirá al enriquecimiento teórico práctico en el campo psicológico y jurídico

Objetivos

Objetivo General

Comprender la dinámica psicosocial del conflicto en audiencias de conciliación extrajudicial (casos de fijación y modificación de cuota alimentaria) en el Centro de Conciliación “Eduardo Alvarado Hurtado” de la Universidad de Nariño.

Objetivos Específicos

Identificar las estrategias de afrontamiento que asumen las partes en conflicto en la audiencia de conciliación.

Describir las características psicosociales del rol del conciliador en las audiencias de conciliación.

Describir las características psicosociales de los roles de las partes en las audiencias de conciliación.

Caracterizar la comunicación que se presenta entre el conciliador y las partes en la audiencia de conciliación.

Reconocer el manejo del conflicto, a partir de la dinámica psicosocial en las audiencias de conciliación.

MARCO REFERENCIAL

Marco de Antecedentes

Estudios en la Región

Maya, Tatiana. (2003). Representaciones sociales de las personas que acuden al Centro de Conciliación Casa de Justicia de Nariño. Tesis de grado profesional, Universidad Mariana, Nariño.

La investigación busca el reconocimiento de lo que la gente piensa y la forma como organiza su vida cotidianamente, teniendo en cuenta aspectos cognitivos, afectivos y simbólicos que juegan un papel importante tanto en su vida privada como en la interacción en los grupos en los que se desenvuelve. Es así como en la relación que el individuo establece con el otro se puede generar un conflicto y se hace referencia a los mecanismos alternativos de solución de controversias donde el psicólogo actúa como parte de un equipo interdisciplinario. El trabajo de este equipo es la reconstrucción de la convivencia y la tolerancia de las partes en conflicto, las cuales al acudir al centro de conciliación generan representaciones sociales que contienen sus pensamientos, sentimientos y simbolismos que le permitirán al psicólogo manejar de una mejor forma la problemática.

Benavides, Jorge y Enríquez, Víctor. (2004). Eficacia de la conciliación extrajudicial tramitada durante el año 2003 por los procuradores judiciales para asuntos administrativos ante el Tribunal Administrativo de Nariño y Putumayo. Tesis de Especialización en Derecho Administrativo, Universidad de Nariño, Nariño.

Este trabajo busca resaltar la importancia de la conciliación como mecanismo alternativo en la solución de conflictos, destaca los beneficios y la necesidad de esta en el ámbito jurídico. Se realizó un estudio detallado del trabajo que las Procuradurías Judiciales Administrativas realizaron durante el año 2003, analizando las diferentes etapas del proceso conciliatorio extraprocesal, las posiciones y actitudes de las partes, con el fin de determinar la eficacia del trámite.

Estudios Fuera de la Región

Peña, Ana María; Polo, Carlos y Solano, Diana. (2003). Conciliación extrajudicial, un análisis a su aplicación práctica desde un punto de vista jurídico. Tesis de Grado Profesional, Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá.

Este trabajo conceptualiza el conflicto, sus tipos y el desarrollo del mismo. Trata el conflicto como un mecanismo de cambio social. Los datos recolectados en la investigación se obtuvieron de visitas hechas a las Cámaras de Comercio, Centros de Conciliación y el Ministerio de Justicia en las ciudades de Barranquilla, Santa Marta, Cali y Bogotá. Esta tesis propone soluciones jurídicas y prácticas para el mejoramiento de las audiencias de conciliación, el trabajo concluye con un proyecto de ley donde se sintetizan estas propuestas y las conclusiones.

Las anteriores investigaciones aportan a nuestro trabajo en la medida en que son una primera aproximación desde lo social, ya que implicó un trabajo de campo y un acercamiento a la población que hace uso del servicio de

conciliación. Además sirvieron como soporte teórico - práctico al retomar psicológicos y jurídicos relacionados con la temática.

Marco Contextual

Centro de Conciliación “Eduardo Alvarado Hurtado”

La investigación se realizará en el Centro de Conciliación “Eduardo Alvarado Hurtado” de la Universidad de Nariño, como dependencia académico administrativa, aprobada legalmente por el Honorable Tribunal del Distrito Judicial de Pasto conforme lo dispone el artículo 30 del Decreto de Ley 196 de 1971, el Decreto 765 de 1977 y demás normas concordantes, y resolución 1808 del 3 de octubre de 1991 emanada del Ministerio del Interior y de Justicia y adscrita a la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad de Nariño como asignatura del plan curricular del programa de Derecho.

El Centro de Conciliación “Eduardo Alvarado Hurtado” de la Universidad de Nariño se estableció con el ánimo de “fomentar y practicar la conciliación como mecanismo de resolución de conflictos, a través del cual dos o más personas procuran por sí mismas la solución de sus diferencias con la ayuda de un tercero neutral y calificado denominado Conciliador” y según el reglamento interno del Centro de Conciliación de la Universidad de Nariño tiene las siguientes características:

Visión

El Centro de Conciliación “Eduardo Alvarado Hurtado” consecuente con su deber ideal de realizar una función social, desarrolla su proyección como una

institución orientadora de la comunidad, ofreciéndole un espacio de dialogo y comunicación que favorezca la construcción de relaciones humanas a partir del conocimiento jurídico y su aplicación desde el concepto de equidad. (Consejo de facultad de derecho y ciencias políticas de la Universidad de Nariño, 2004, art. 3)

Misión

La misión del Centro de Conciliación “Eduardo Alvarado Hurtado” es prestar el servicio de conciliación extrajudicial en derecho y las actividades derivadas del mismo, de acuerdo con los lineamientos legales y constitucionales vigentes, promoviendo la pedagogía de convivencia social inherente a este mecanismo entre sus estudiantes y usuarios. (Consejo de facultad de derecho y ciencias políticas de la Universidad de Nariño, 2004, art. 4)

El propósito del Centro de Conciliación “Eduardo Alvarado Hurtado” es acercar alternativas de convivencia social a los sectores más vulnerables de la ciudad a través de la aplicación de los métodos alternos para la solución de conflictos jurídico – sociales, dentro de las competencias legales asignadas a sus conciliadores y funcionarios habilitados para conciliar. (Consejo de facultad de derecho y ciencias políticas de la Universidad de Nariño, 2004, art. 5)

El objeto del Centro de Conciliación, consiste en proveer todos los servicios necesarios para garantizar la prestación del servicio de Conciliación como Mecanismo Alternativo de Solución de conflictos potencial y efectivo, de conformidad con la Ley y sus reglamentos, garantizando el debido proceso y la igualdad de las partes y fomentando todas las acciones necesarias para la difusión

de estos mecanismos. (Consejo de facultad de derecho y ciencias políticas de la Universidad de Nariño, 2004, art. 18)

El Centro de Conciliación “Eduardo Alvarado Hurtado” de la Universidad de Nariño, es una institución que funciona bajo los parámetros que señale la Dirección General de Centros de Conciliación, Arbitraje y Amigable Composición del Ministerio del Interior y Justicia, ente rector del Estado colombiano en todo lo relacionado con políticas, normas y metodologías para la creación, funcionamiento y sostenibilidad de los centros de conciliación, arbitraje y amigable composición, en concordancia con el decreto 2618 del 2000. (Consejo de facultad de derecho y ciencias políticas de la Universidad de Nariño, 2004, art. 19)

Las funciones del Centro de Conciliación “Eduardo Alvarado Hurtado” son: a) dar trámite que corresponda a las solicitudes que se someten a su conocimiento; b) actuar como conciliador, para promover arreglos extrajudiciales en las controversias que, de acuerdo con la ley, puedan ser resueltas mediante este mecanismo; c) designar conciliadores; d) llevar el registro de conciliadores; e) propender por la generalización, agilización, mejora y divulgación de los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos; f) desarrollar programas de capacitación de conciliadores de manera autónoma o con la colaboración de otros Centros, Universidades y / o el Ministerio de Justicia y del Derecho; g) llevar archivos estadísticos que permitan conocer cualitativa y cuantitativamente los desarrollos del Centro de Conciliación; h) organizar un archivo de Actas de

Conciliación, que permita su consulta pública y la expedición de copias y certificaciones en los casos autorizados por la ley; i) coordinar con las Facultades de la Universidad de Nariño, la celebración de convenios académicos y prácticos con el fin de fortalecer la gestión humana y social; j) realizar acciones de seguimiento jurídico y social y de verificación de cada uno de los casos sometidos a su conocimiento; k) mantener fomentar y celebrar convenios tendientes a estrechar relaciones con organismos e instituciones, tanto nacionales, como extranjeras, interesadas en los Mecanismos Alternos de Solución de Controversias; l) prestar asesorías a otros Centros de Conciliación, que así lo requieran y m) los demás que se desprendan de su objeto y que le determine la Ley. (Consejo de facultad de derecho y ciencias políticas de la Universidad de Nariño, 2004, art. 20)

Marco Legal

Normatividad

El decreto 1818 de 1998, expide el estatuto de los mecanismos alternativos de solución de conflictos. Según el título I de la conciliación ordinaria, capítulo I aparecen las normas generales aplicables a la conciliación ordinaria y en su artículo 1º definen la conciliación así: “La conciliación es un mecanismo de resolución de conflictos a través del cual, dos o más personas gestionan por sí mismas la solución de sus diferencias, con la ayuda de un tercero neutral y calificado, denominado conciliador” (Estatuto de los mecanismos alternativos de solución de conflictos, 2003). Y en el artículo 2º se expresa que serán asuntos

conciliables todos los asuntos susceptibles de transacción, desistimiento y aquellos que expresamente determine la ley.

La conciliación podrá ser judicial o extrajudicial. La conciliación extrajudicial será institucional cuando se realice en los Centros de Conciliación; administrativa cuando se realice ante autoridades administrativas en cumplimiento de sus funciones conciliatorias; y en equidad cuando se realice ante conciliadores en equidad según lo previsto en esta ley. (Estatuto de los mecanismos alternativos de solución de conflictos, 2003, art. 4)

En los centros designados se podrán conciliar todas las materias que sean susceptibles de transacción, desistimiento o conciliación.

La conciliación en materias laboral, de familia, civil, contencioso-administrativa, comercial, agraria y policiva podrá hacerse válidamente ante un Centro de Conciliación autorizado o ante un funcionario público que conozca del asunto en cuestión, cuando éste no sea parte. Para los efectos de la conciliación en materia policiva sólo podrá tener lugar en aquellas materias que de conformidad con la legislación vigente admitan tal mecanismo. (Estatuto de los mecanismos alternativos de solución de conflictos, 2003, art. 6)

Para que un Centro de Conciliación pueda ejercer su función en materias laboral y de familia, deberá tener conciliadores autorizados para ello por la Dirección General de Prevención y Conciliación del Ministerio del Interior y de Justicia, quienes acreditarán la capacitación especializada en la materia en la que

van a ejercer como conciliadores. (Estatuto de los mecanismos alternativos de solución de conflictos, 2003, art. 7)

En el título IV aparecen las normas generales de la conciliación en materia de familia donde se estipula que la conciliación deberá intentarse antes de la iniciación del proceso judicial, ante el Juez de Familia, el Defensor de Familia, el Comisario de Familia, o en su defecto, ante el Juez Promiscuo Municipal.

La conciliación según el artículo 30 (Estatuto de los mecanismos alternativos de solución de conflictos, 2003) se podrá intentar previamente a la iniciación del proceso judicial, o durante el trámite de éste, ante el Defensor de Familia competente, en los siguientes asuntos: (a) la suspensión de la vida en común de los cónyuges; (b) la custodia y cuidado personal, visita y protección legal de los menores; (c) la fijación de la cuota alimentaria; (d) la separación de cuerpos del matrimonio civil o canónico; (e) la separación de bienes y la liquidación de sociedades conyugales por causa distinta de la muerte de los cónyuges; y (f) los procesos contenciosos sobre el régimen económico del matrimonio y derechos sucesorales. (Estatuto de los mecanismos alternativos de solución de conflictos, 2003)

Ley 640 de 2001 por la cual se modifican normas relativas a la conciliación y específicamente la conciliación extrajudicial como requisito de procedibilidad (Ruiz, 2001).

En materia de familia la conciliación se hará bajo los asuntos contemplados en el

artículo 277, numeral 4° del Código del Menor y el 47 de la ley 23 de 1991.

Según Arias (2002), la administración de justicia y las leyes para resolver los conflictos en materia de familia carecían de eficacia y agilidad en el proceso, al mismo tiempo existía congestión y desconfianza en la rama jurisdiccional. Por lo que fue preciso tomar medidas conforme las necesidades de la comunidad, generando alternativas para solucionar sus conflictos. Es así como se promulgaron distintas disposiciones con el fin de descongestionar los despachos judiciales, disminuir los costos del trámite y brindar calidad en la prestación de justicia. Entre las cuales están los M.A.S.C.

Mecanismos o Métodos Alternos de Solución de Conflictos

Colombia es un Estado social de derecho en el que cada persona goza de condiciones de democracia, justicia y equidad social. El Estado tiene el deber de garantizar la libre expresión de las personas, por ende de sus conflictos, interviniendo en la solución de controversias mediante la instauración de espacios y mecanismos de prevención o de resolución rápida y efectiva (Junco, 2002).

Ahora bien, una de las principales causas para la creación de los M.A.S.C., según las estadísticas del entonces Ministerio de Justicia y del Derecho, fue la congestión de la rama jurisdiccional a tal punto que necesitaría de 6 años aproximadamente sin recibir un caso más para darle atención a todos los procesos pendientes. Es así como en la década de los ochenta (1987) el poder ejecutivo obtiene poderes extraordinarios que redundarán en una mejora legislativa y en la incorporación de mecanismos extrajudiciales, los M.A.S.C. (C.C.B. N° 5, 1997).

Estos procedimientos legales brindan la posibilidad a las personas de solucionar sus propios conflictos mediante el diálogo y la participación activa en los mismos, con resultados rápidos y eficaces, que según la Cámara de Comercio de Bogotá (C.C.B. N° 5, 1997) evitan largos y costosos trámites, y son dependencias que van de la mano de la administración de justicia como una alternativa al proceso.

Arias (2002) resalta que los M.A.S.C. no aplican para todos los casos, es necesario definir la viabilidad y aplicabilidad de estos a cada disputa, donde cada uno de ellos presenta condiciones específicas. Dentro de los M.A.S.C. se encuentran la amigable composición que se caracteriza por la búsqueda de un tercero de confianza debido a la controversia de la situación; la justicia de paz y conciliación en equidad que permite solucionar problemas comunitarios donde las partes plantean fórmulas de solución con la ayuda de un Juez de Paz; la transacción y negociación en las cuales las personas prefieren solucionar los problemas directamente y el acuerdo para la primera deberá ser aprobado por un juez; finalmente la conciliación y el arbitraje donde existe un tercero neutral que en el primer caso facilita la búsqueda de alternativas de solución y en el segundo las impone.

De los anteriormente mencionados, la conciliación es la de mayor importancia en Colombia, en la medida en que se ha convertido en requisito de procedibilidad en gran parte de los conflictos a ser resueltos por vía jurisdiccional.

Conciliación

Conciliar equivale a convenir, acomodar, concertar, los ánimos de quienes perciben criterios opuestos con el fin de llegar a un acuerdo (Arias, 2002). La conciliación es un acto jurídico en el que intervienen dos o más partes que buscan llevar a término una “obligación o relación jurídica, o también modificar una obligación existente”, con la intervención de un tercero denominado conciliador (Junco, 2002, pág. 99).

Para “prevenir un litigio que una de las partes quiere entablar, o terminar uno ya iniciado” (Navas, 1995, pág. 259), no basta la voluntad de las partes, se requiere de la actuación de un conciliador que puede ser definido como un tercero imparcial, parte activa del proceso, con un conocimiento de las partes y el conflicto, que orienta y formula posibles arreglos a la situación desde sus calidades y cualidades, y a lo largo de la audiencia (entiéndase como el espacio y momento donde se lleva a cabo el proceso) recoge en un acta los aspectos sustanciales de la misma que servirán, si es el caso, para posteriores procesos judiciales. En materia de familia el conciliador debe ser profesional en derecho (salvo en los casos donde el proceso se refiera al tema de las obligaciones alimentarias y se lleve a cabo en un Centro de Conciliación de las facultades de derecho), tener conocimientos en M.A.S.C. y derecho de familia y aplicar elementos de la comunicación.

La conciliación como un mecanismo de administración de justicia presenta las siguientes características: a) solemne, ya que la ley requiere que se consignen en

un acta el desarrollo de la audiencia; b) bilateral, por las obligaciones que adquieren las partes al llegar a un acuerdo; c) onerosa, ya que ambas partes se comprometen mediante un acuerdo; d) conmutativa, por la claridad en los acuerdos y precisión de la información; e) de libre discusión, por ser un acto en el que a través del diálogo las partes llegan a un acuerdo; y f) acto nominado, por estar regulada por la ley (Ministerio del Interior y de Justicia MIJ, 2005).

El acto conciliatorio se clasifica según la ley, así: a) judicial, es decir el proceso que se realiza ante un juez; y b) extrajudicial, el que se realiza para evitar el litigio, con la intervención de un tercero conciliador (Navas, 1995).

Para este caso en particular es necesario referir la conciliación extrajudicial, la cual se presenta antes de la demanda, o para la solución de un proceso ya iniciado, siendo entonces para el primer caso una acción preventiva y a la vez obligatoria, que evita trámites complejos y funciona sin apoderado o la intervención de un juez. Convirtiéndose en un filtro de asuntos que descongestiona los despachos judiciales ya que se presenta ante defensores y comisarios de familia, personeros, notarios, estudiantes de derecho adscritos a centros de conciliación universitarios, abogados inscritos ante centros de conciliación y jueces de paz (Arias, 2002).

Según Arias (2002) la conciliación ha adquirido diversos nombres: a) de acuerdo a la entidad donde se realice puede ser institucional o en equidad; b) según el número de participantes será bilateral, multilateral, unilateral y plural; c) según la iniciativa de convocatoria es facultativa u obligatoria; d) conforme al

resultado del trámite puede ser total, parcial o fracasada y e) de acuerdo al asunto a conciliar serán en materias de índole familiar, laboral, civil, comercial, contencioso administrativa, penal, policiva, tránsito o agrario.

Así mismo la conciliación puede enmarcarse en diferentes tipos (actores, contextos, resultados) creados con el fin de clarificar o limitar su campo de acción, pero lo realmente importante es que esta sea efectiva y constituya una nueva cultura en cuanto al litigio se refiere.

Derecho de familia

Ferrara (citado por Morant, 2002) define el derecho de familia como un “complejo de normas jurídicas que regulan las relaciones personales y patrimoniales pertenecientes a la familia entre sí y respecto a los terceros”. Estas normas son de carácter imperativo, indisponible, intransmisible y funcionales, con el objeto de regular todo concerniente a las “relaciones familiares, alimentos, matrimonio, régimen económico matrimonial, filiación, relaciones paterno filiales e instituciones tutelares”.

La audiencia de conciliación en materia de familia, se lleva a cabo a partir de una solicitud hecha por una o ambas partes, de forma escrita u oral y que puede dirigirse ante diferentes autoridades como los Centros de Conciliación, el Defensor de Familia o la autoridad judicial.

El Decreto 2237 de 1989 o Código del Menor tiene por objeto, según el artículo 1º, plasmar los derechos del menor, establecer principios que orienten las pautas de protección al menor, tanto de prevención o intervención, precisar las

situaciones irregulares y las disposiciones que deben adoptarse con el fin de proteger al menor, establecer la competencia y los procedimientos para garantizar sus derechos e instituir y reestructurar los servicios de protección al menor.

Marco Teórico

Conflicto

El ser humano es un ser social por naturaleza, desde que nace depende de las demás personas para satisfacer sus distintas necesidades, por lo que la interacción se hace inevitable y al conformar grupos donde los diversos pensamientos, acciones y emociones repercuten mutuamente, se genera un conflicto que Myers (2000, pág. 521) define como “el estado en el que percibimos incompatibilidad entre acciones o metas”; en donde el individuo reacciona aceptando, evitando o negando la situación, dependiendo de las circunstancias.

Lederach (citado por Fisas, 2001) amplía este concepto, tomando el conflicto como un proceso de construcción social, en un tiempo y un espacio determinado, que puede evolucionar, ser guiado y finalmente solucionado, con la intervención o no de un tercero y en el que se presenta un desacuerdo básicamente por la percepción de diferencias con el otro.

Estas diferencias pueden presentarse, también, por la percepción subjetiva que en cada situación genera una persona sobre lo moral, ideológico, político, etc. Igualmente los conflictos son producidos por el mal manejo de la información o la carencia de esta, que conlleva a juicios a priori o rumores. Además, para Rojas (1997) la desproporción entre las necesidades y las posibilidades de satisfacción

de las mismas, la diferencia entre los miembros del grupo, las presiones entre los mismos, las divergencias, el exceso de intimidad e interdependencia y las conductas inadecuadas de los dirigentes, sobre todo en la comunicación, son factores desencadenantes de esta problemática.

El conflicto puede ser sencillo o complicado, latente o presente, estático o progresista. En cuanto a esto, Ruíz (2001) plantea tres perspectivas: (a) la tradicional que busca evitarlo por su connotación negativa, todo esto con el ánimo de reducir su aparición a partir de la corrección de las causas del mismo; (b) la de relaciones, donde el conflicto es natural e inevitable y en ciertas ocasiones puede mejorar el desempeño de un grupo y (c) la interaccionista que ofrece una visión positiva del conflicto, lo encamina hacia el progreso y la productividad, ya que mediante el buen manejo del mismo se optimizarán los resultados. Alrededor de los conflictos se han desarrollado multitud de perspectivas que intentan explicar su naturaleza y que ofrecen al individuo la posibilidad de ajustarse a un concepto de conflicto de acuerdo a sus principios, creencias y estilos de vida.

Cuando Arias (2002) caracteriza el conflicto, manifiesta que en este pueden presentarse situaciones agresivas en el momento en que existan conductas de ataque o destrucción; además, plantea que de la incompatibilidad entre dos o más individuos emergen en algunas ocasiones disputas mayores. En cuanto a su proceso y abordamiento determina que el conflicto no es bueno, ni malo lo importante es conducirlo acertadamente y es favorable estimularlo ya que

promueve la búsqueda de nuevas alternativas y caracteriza a los grupos y personas.

El conflicto puede presentarse en cuatro niveles, de acuerdo a las personas o grupos que hagan parte del mismo. En el nivel intrapersonal, el individuo se enfrenta a sus propios intereses, creencias, metas e ideas; en el interpersonal a las diferencias del otro; y en el intragrupal se perciben desacuerdos al interior de un grupo y en el intergrupala desavenencia será entre dos o más grupos (Romero, sin fecha).

Según Romero (sin fecha), el conflicto entre personas o grupos se diferencia por los efectos y consecuencias que conlleve el mismo, es funcional si promueve metas, alternativas y en sí la resolución óptima de la disputa; cabe aclarar que “el conflicto se resuelve no se soluciona, resolverlo implica adelantar acciones que satisfagan los intereses de ambas partes; solucionarlo equivale a atender las aspiraciones de una sola de ellas” (Arias, 2002, pág. 6). También puede ser disfuncional en la medida en que afecte a las partes llevándolas en algunos casos a la autodestrucción.

Estos tipos de conflicto llevan a diversas formas de solución ya sea donde (a) la persona puede asumir que existe un conjunto de normas para mediar la disputa (regulación legal), (b) pueda generar miedo y temor utilizando la fuerza (modelo de disuasión), (c) utilice la negociación directa para obtener un acuerdo total o parcial (dinámica de negociación) o (d) busque la intervención de un tercero imparcial (intervención de terceros) (Robayo, 1996).

Clasificación de los Conflictos

Existen diversas formas para clasificar los conflictos, estas pueden ser de acuerdo al número de personas, intereses, relaciones, etc. Suárez (1997), presenta una clasificación que se adecua al proceso conciliatorio y que resulta útil a la hora de diagnosticar y seleccionar herramientas de intervención.

Suárez (1997), manifiesta que las clasificaciones pueden ser: (a) en función del elemento “agresividad”, es decir, si se presenta o no la intención de dañar; (b) en función del “interés por el otro”, donde las partes pueden cooperar, acomodarse, competir o evitar el conflicto; (c) en función del elemento “conducción”, que puede ser destructiva si se aniquila a uno de los oponentes y constructiva si se promueve el bienestar y la colaboración entre las parte; (d) en función de “las partes intervinientes”, es decir, si sólo intervienen las partes se llama negociación, si aparece un tercero neutral se denomina conciliación o mediación; (e) en función del “contenido”, es decir, los objetivos, valores o principios que tengan las partes determinaran su accionar ante el conflicto; (f) en función de “la realidad o no del conflicto”, donde el conciliador por ser un tercero neutral tiene la responsabilidad de establecer si el conflicto es real o irreal.

Las diferencias mencionadas anteriormente resultan útiles conforme le brinden al investigador pautas para interpretar y entender la dinámica del conflicto desde las partes en disputa, las relaciones y el conciliador.

Familia y Conflicto

La familia no posee, por así decirlo, un concepto delimitado, algunos autores han tratado de definirla a partir de los elementos que la constituyen (integrantes, recursos, parentesco y filiación). Pero no por carecer de un concepto unificado, se debe dejar de mencionar que “la familia es el núcleo fundamental de la sociedad” (Constitución Política de Colombia, Art.42), siendo la base de todos los acontecimientos complejos y simples que en ella se presentan. Es sencillamente, “el grupo clave para la conservación de la existencia humana”, donde se aprenden, transmiten y expresan los valores, principios, normas, tradiciones, creencias, costumbres, que inciden en la formación personal y social de los seres humanos (Instituto Colombiano de Bienestar Familiar I.C.B.F., 2000)

La familia es un sistema dinámico, “posee una estructura vertical, supremamente unida pero cambiante que se ve sacudida por conmociones poderosas provenientes de fuerzas externas e internas” (Arias, 2002, pág.75). Es decir cada miembro de esta formación social genera relaciones con su entorno y con otros sistemas como el escolar, religioso, jurídico, cuyas diferencias pueden desencadenar en un conflicto, propiciando así la intervención del Estado a partir de reglas e instituciones que rijan la conducta, sin entrometerse en la intimidad del núcleo familiar.

La Universidad Externado de Colombia y la Alcaldía Mayor de Bogotá (2002), se refieren al conflicto familiar, definiéndolo como “la tensión o tensiones que se presentan entre los miembros de la familia, cuando existen diferencias

(conyugales, parentales, domésticos, generacionales, intergénero, etc.) ya sea de intereses, deseos, opiniones e incluso de valores”. Añaden, además, que este “hace parte de la dinámica familiar y debe ser entendido como algo "natural" en la medida en que no es exclusivo de una familia en particular sino inherente a todos los grupos familiares de una sociedad.

El conflicto es una forma más de crecimiento para el grupo, puesto que se debe tratar de superarlo sin llegar a la violencia o agresión, estas controversias aparecen a lo largo del “proceso evolutivo” familiar, el cual comprende unas etapas, propias de cada formación, donde los cambios de una a otra generan transformaciones, que en algunos casos desencadenan crisis, las cuales pueden resolverse normalmente, o dar lugar a conflictos más complejos, que requieran ayuda profesional o la intervención de un tercero neutral.

Los asuntos a conciliar son diversos, sin embargo, en el ámbito familiar se generan conflictos que por su naturaleza guardan vínculos afectivos, que en muchos casos impiden acuerdos justos. Arias (2002) explica que estos conflictos se ven agravados por el actual panorama social caracterizado por el desempleo, la escasez de recursos económicos y la violencia; esta última con prevalencia en el hogar donde los índices superan el 87% siendo los grupos más afectados las mujeres y los menores de edad a quienes además se les ha restringido el acceso a los diferentes sistemas de justicia. Debido a estas circunstancias la conciliación en derecho de familia se establece como una vía alterna para la resolución de conflictos de este tipo.

Clasificación de conflictos familiares. La familia actualmente afronta múltiples situaciones conflictivas al relacionarse con el medio social y en la forma de interactuar con los miembros del grupo familiar. A nivel social, numerosos aspectos influyen en su dinámica como los medios de comunicación, la tecnología, la religión; a nivel intrafamiliar, los tipos de familia y la organización que presentan influyen en las interacciones y en la manera de enfrentar los conflictos, estas situaciones repercutirán en el ámbito social (Cifuentes y Cols, 1995).

La Universidad Externado de Colombia y Col, citando a Corsi (2002), plantean una caracterización del conflicto familiar según los diversos subsistemas (conyugal, parental, fraterno e intergeneracional) los tipos de conflicto pueden ser: (a) conflicto conyugal, que se da entre la pareja y se relaciona con exigencias de tipo personal y afectivo, problemas individuales, inexistencia de acuerdos para el manejo del tiempo libre, de la intimidad, encuentros con amigos, tiempo con la familia extensa y, en general, con aquellos temas que competen única y exclusivamente a la pareja; (b) conflicto parental, se refiere a las tensiones, dificultades y problemas que surgen entre los padres por temas relacionados con el ejercicio de las funciones parentales; (c) conflicto parento-filial, es el que se presenta entre padres e hijos. El conflicto puede estar asociado a diferentes formas de ver el mundo, al entendimiento de las reglas que los padres establecen en el hogar; (d) conflicto entre hermanos, estos giran en torno a reclamos por el afecto de los padres, objetos personales entre otros; (e) conflictos intergeneracionales, se presentan entre personas de distintas

generaciones, como los que se dan entre abuelos y nietos, padres e hijos, padres y abuelos, tíos y sobrinos, etc., este tipo de conflictos pueden polarizar a la familia y crear problemas de comunicación y desunión; (f) conflictos intergénero, estos conflictos están sustentados en la jerarquía y posición de superioridad de un género, generalmente el masculino sobre el femenino.

Resolución de Conflictos

Para el manejo de conflictos, existen diferentes enfoques y formas de enfrentarlo, ya sea de forma individual o colectiva (Rojas, 1997), señala que inicialmente es importante aceptar la situación conflictiva, como algo natural e inherente al ser humano y que requiere que las partes se muestren cooperadoras con el otro y actúen voluntariamente. También, una actitud positiva y tolerante, facilitará el proceso, por cuanto aumentan las posibilidades de consenso; en estos procesos el conciliador propende los buenos ánimos, a través, del manejo adecuado de la ira, la frustración y los sentimientos negativos. El I.C.B.F. (2000) añade que el manejo de los impulsos y las emociones, el respeto a la intimidad, el autocontrol de los comportamientos negativos y la utilización de adecuados canales de comunicación logran una resolución pacífica de los conflictos.

Goldfried y D`Zurilla (citados por Mendez y Rodríguez, 1998), plantean que para enfrentarse a situaciones conflictivas y para incrementar la probabilidad de escoger la alternativa más eficaz para darle solución a estas situaciones, es necesario llevar a cabo los siguientes pasos:

1. Orientación y sensibilización hacia los problemas: Se centra la atención del individuo en las situaciones problemáticas logrando incrementar su sensibilidad hacia estas. Así, la intervención se centra tanto en modificar las creencias, expectativas y valorizaciones sobre los problemas y en controlar las ideas que el sujeto mantiene sobre su capacidad para solucionarlos.
2. Definición y formulación del problema: el objetivo principal es lograr que la persona defina su problema en términos operativos, de modo que ayude a la generación de soluciones. Son tres las estrategias que se pueden utilizar para este objetivo: (a) operacionalización del problema, (b) selección de datos relevantes y (c) establecimiento de metas y objetivo
3. Generación de soluciones alternativas: aquí se dota a la persona de las habilidades necesarias que le hagan constituirse en un buen solucionador de problemas
4. Identificación y evaluación de consecuencias para cada alternativa. Toma de decisiones: el objetivo de esta fase es seleccionar alternativas que contribuyan a la solución del problema para lo cual la persona debe analizar las consecuencias a corto y a largo plazo, posteriormente debe realizar una consideración crítica a partir de una serie de criterios de carácter general (probabilidad de alcanzar la meta, influencia sobre el bienestar emocional, tiempo y esfuerzo que requerirá dicha solución y posibles consecuencias que se derivaran de la misma a terceras personas significativas) y de criterios particulares que van a depender del caso, en función de los cuales se le otorgará una calificación.

5. Ejecución de la solución y verificación: el objetivo de este momento es poner en práctica las alternativas escogidas y evaluar la efectividad de las mismas. Se deben contemplar los siguientes aspectos: (a) ejecución de la solución; (b) auto observación: observación de los propios comportamientos y/o resultados y (c) auto evaluación y autorregulación: el sujeto debe comparar el resultado de su solución con lo realmente esperado, al objetivo de proseguir con dicha solución o plantearse que ha ocurrido como explicación de la falta de éxito.

Además, de la técnica de resolución de conflictos propuesta anteriormente, existen métodos sociales, pedagógicos, psicológicos, entre otros, para el arreglo de controversias. En el ámbito jurídico se desarrollaron los M.A.S.C para facilitar la comunicación de los individuos en situaciones conflictivas con el fin de propiciar el acercamiento, la comprensión y el diálogo alrededor de esta problemática denominada conflicto como algo inherente al ser humano. Zuleta (citado por Hoyos, 2003) manifiesta que el conflicto es un fenómeno integrante de contexto social, por lo que hablar de una sociedad armónica resulta fantasioso.

Dentro de los M.A.S.C. se encuentran la amigable composición que se caracteriza por la búsqueda de un tercero de confianza debido a la controversia de la situación; la justicia de paz y conciliación en equidad que permite solucionar problemas comunitarios donde las partes plantean formulas de solución con la ayuda de un Juez de Paz y conciliador en equidad; la transacción y negociación en las cuales las personas prefieren solucionar los problemas directamente y el acuerdo para la primera deberá ser aprobado por un juez; finalmente la

conciliación y el arbitraje donde existe un tercero neutral que en el primer caso facilita la búsqueda de alternativas de solución y en el segundo las impone (Arias, 2002).

De los anteriormente mencionados, la conciliación es la de mayor importancia en Colombia, en la medida en que se ha convertido en requisito de procedibilidad en gran parte de los conflictos a ser resueltos por vía jurisdiccional.

Conciliación

La conciliación es un proceso en el que las personas involucradas en el conflicto lo resuelven con la intervención de un tercero neutral e imparcial llamado conciliador, quien hace las veces de facilitador (Myers, 2000).

Según Arias (2002), conciliar equivale a convenir, acomodar, concertar, los ánimos de quienes perciben criterios opuestos con el fin de llegar a un acuerdo, para efectos del presente trabajo se tuvo en cuenta a la conciliación como un acto jurídico en el que intervienen dos o más partes que buscan llevar a término una “obligación o relación jurídica, o también modificar una obligación existente”, con la intervención de un tercero denominado conciliador (Junco, 2002, pág. 99).

Para “prevenir un litigio que una de las partes quiere entablar, o terminar uno ya iniciado” (Navas, 1995, pág. 259), no basta la voluntad de las partes, se requiere de la actuación de un conciliador que puede ser definido como un tercero imparcial, parte activa del proceso, con un conocimiento de las partes y el conflicto, que orienta y formula posibles arreglos a la situación desde sus calidades y cualidades, y a lo largo de la audiencia (entiéndase como el espacio y

momento donde se lleva a cabo el proceso) recoge en un acta los aspectos sustanciales de la misma que servirán, si es el caso, para posteriores procesos judiciales. En materia de familia el conciliador debe ser profesional en derecho (salvo en los casos donde el proceso se refiera al tema de las obligaciones alimentarias y se lleve a cabo en un Centro de Conciliación de las facultades de derecho), tener conocimientos en M.A.S.C. y derecho de familia y aplicar elementos de la comunicación.

La conciliación puede enmarcarse en diferentes tipos (actores, contextos, resultados) creados con el fin de clarificar o limitar su campo de acción, pero lo realmente importante es que esta sea efectiva y constituya una nueva cultura en cuanto al litigio se refiere.

El conflicto es desarrollado en un contexto determinado, denominado audiencia, que puede ser entendida como “un espacio (distinto) que se crea con una serie de reglas que posibilitan una comunicación diferente” (C.C.B. N° 5, 1997, pág. 43), es decir, las partes y el conciliador se relacionan en un ambiente neutral donde la comprensión y apertura a otras formas de ver el mundo y el enriquecimiento a partir de las diferencias, se constituyen en alternativas de cambio. En este espacio se establece un sistema de relaciones que se dinamizan por medio de normas expuestas por el conciliador y seguidas por los participantes, con el fin de encontrar alternativas de solución al conflicto.

En la audiencia es necesario tener en cuenta los valores, creencias, actitudes, emociones, conceptos e ideas de las partes, ya que a partir de estos elementos el

repertorio comportamental adquiere un sentido particular, puesto que “toda persona actúa según piensa” (C.C.B. N° 5, 1997, pág. 43). Además, cuando las partes en conflicto generan una serie de presupuestos o inferencias estos interfieren directamente en el desarrollo y resultado de la audiencia con una respuesta agresiva del individuo ante la situación, ya que estará predispuesto a las reacciones del otro (Arias, 2002).

El abordaje de los conflictos en la audiencia, también requiere del seguimiento de etapas secuenciales y en las cuales están inmersos todos los pasos para la resolución de conflictos mencionados anteriormente para facilitar una intervención estratégica en la misma. El Centro de Conciliación y Arbitraje de la Cámara de Comercio de Bogotá a partir de la práctica en conciliación durante catorce años desarrolló un modelo de intervención en audiencias de conciliación. El modelo consta de 7 etapas, las cuales no están delimitadas pero se diferencian entre sí por los objetivos que persiguen; el tiempo es flexible en función del estado emocional de las partes y de la naturaleza del conflicto. Estas fases facilitan una visión clara y precisa del proceso. Es necesario aclarar que este modelo es retomado por varios autores, entre los que se encuentran, Arias (2002), Bastidas (2002), Junco (2002), Mora y Col. (2002) y Sierra (2003).

A continuación se presentan cada una de las etapas teniendo en cuenta el objetivo, el foco, las principales habilidades requeridas, los eventos críticos, la metodología de trabajo y el resultado de cada una:

1. Etapa de planeación: En esta etapa se prepara el espacio en el que se desempeñará el conciliador, quien deberá anticiparse a los acontecimientos de la audiencia formulando hipótesis como parte del plan de trabajo. El foco de la planeación es la información, ya que se trata de recolectar la mayor cantidad de datos acerca del conflicto, los intereses de las partes, las implicaciones jurídicas, la posibilidad de un acuerdo, etc. Las habilidades requeridas en esta fase hacen referencia a la capacidad de formular dichas hipótesis y analizar la información, estos datos servirán como agenda o bitácora en la audiencia. Es difícil hablar de momentos críticos en la planeación ya que hasta ahora el conciliador no ha tenido contacto con las partes y la información que recibe proviene de la solicitud de conciliación.

La metodología consiste en crear una serie de suposiciones acerca de los antecedentes, intereses, motivaciones y tipo de problema, a partir del contenido de la solicitud y así establecer una ruta de abordaje de la audiencia.

En la práctica muchas veces se cae en la especulación y el prejuicio; precisamente para evitarlos es necesaria la etapa de planeación ya que los cuestionamientos permitirán una mirada objetiva de la audiencia y unas hipótesis de trabajo, al conciliador. Las bases de orientación del proceso de conciliación son el resultado de esta etapa.

2. Etapa de contacto: Ya con unas ideas claves del proceso, el paso a seguir es propiciar un ambiente favorable para la solución de conflictos, brindando confianza y posibilitando la interacción amena entre las partes y el conciliador.

Este primer acercamiento es muy importante para el desarrollo del proceso ya que la comunicación y el ambiente que se creen son pieza clave para el abordaje estratégico del conflicto.

El foco de esta etapa son las partes, el conciliador debe fijarse en los actores del proceso generando seguridad, credibilidad y disposición, elementos que permitirán la consecución de los objetivos de la conciliación. El conciliador actúa en calidad de facilitador y son las partes las que finalmente decidirán.

Las habilidades que se requieren son la empatía y la imparcialidad. La primera como una estrategia para que las partes se sientan escuchadas y entendidas; debe fijarse también en su lenguaje no verbal de tal forma que esté acorde con lo que quiere transmitir. La imparcialidad hace referencia a la capacidad de percibir y tratar a las partes por igual.

El evento crítico se presenta cuando existe un primer acercamiento de las partes y estas generan nerviosismo e inseguridad; el conciliador debe neutralizar la situación generando un ambiente de distracción, por ejemplo hablando de un tema ajeno a la disputa.

En la metodología de trabajo el tercero neutral deberá recibir a las partes de una forma cordial y agradable, generando en ellas sentimientos de bienestar y reconocimiento, para esto es importante que se dirija a ellas con nombres propios. A continuación procederá a ubicarlas en la sala de audiencia una enfrente de la otra, facilitando con esta distribución el contacto visual y la dirección de la reunión.

El resultado será la disposición de las partes en la audiencia y un ambiente de confianza que permita un adecuado desarrollo de la misma.

3. Etapa de contexto: Es importante resaltar el objetivo de esta etapa ya que implica aclarar el papel de las partes, el conciliador y la participación de estos en el proceso. Se explican las reglas de la conciliación, las características y ventajas de la solución de conflictos a través de este mecanismo.

El foco son las reglas de juego ya que estas facilitan la intervención y participación de las partes para la elaboración del acuerdo.

El conjunto de habilidades requeridas tiene que ver específicamente con las habilidades del conciliador como, por ejemplo, la verificación de la claridad con la que se captó la información y el compromiso hacia conciliación. La utilización de plurales en la comunicación influye en el desempeño del papel de cada una de las partes.

Todo elemento que no se haya contemplado en las reglas del juego puede convertirse en un evento crítico en la audiencia.

La metodología a seguir consiste en explicar el proceso conciliatorio especificando las ventajas, alcances, limitaciones, efectos jurídicos o lo que considere necesario dar a conocer a las partes. Luego se establecen reglas para la audiencia como duración, tiempos y formas de intervenir, respeto por el otro y las que surjan dependiendo de los participantes.

El resultado será una comprensión clara de las reglas y un compromiso con el proceso.

4. Etapa de definición del conflicto: En esta etapa se brinda la posibilidad de exponer el asunto por el cual se citó a audiencia y cada una de las partes presenta su punto de vista, en este momento el conciliador debe realizar preguntas que le permitan obtener información y orientarse. El principal objetivo será focalizarse en el conflicto haciendo un análisis amplio de la situación lo que le permitirá una visión integral del conflicto y una amplia gama de alternativas de solución.

Las habilidades en esta etapa están enfocadas a saber preguntar para unir datos e inducir a las partes a ver el conflicto de forma diferente; el chequeo y la reestructuración para verificar el grado de comprensión y ofrecer la posibilidad de proponer alternativas; es necesario tener en cuenta que el conciliador debe estar pendiente de las partes, el proceso y de él mismo.

En la metodología el conciliador instruye a las partes en la forma de exponer sus ideas, hacer peticiones, brindar alternativas, realizar ofertas, etc.

Como resultado se obtendrá un primer acuerdo, la nueva definición del conflicto.

5. Etapa interactiva: El conciliador debe brindar un espacio para la búsqueda y debate de opciones o alternativas para la solución del conflicto, además modera el diálogo entre las partes. Cada una de las alternativas es sintetizada y explicada para que sea comprendida por los participantes.

El foco serán los acuerdos parciales y el ambiente, ya que se han planteado alternativas y se realiza una evaluación de cada una para lograr un acuerdo mutuo.

Entre las habilidades requeridas están la negociación, la creatividad y las preguntas estratégicas que permiten al conciliador aproximarse a los acuerdos parciales que son base del acuerdo final.

Los eventos críticos se presentan por las diferencias en cuanto a las opciones y la excesiva emocionalidad de las partes.

El resultado será el acuerdo total del conflicto.

6. Etapa de diseño del acuerdo: En esta etapa el objetivo es legitimar los acuerdos realizados en la etapa anterior, aclarando los compromisos, ventajas, satisfacción, legitimidad y cumplimiento del acuerdo. Se diseña el acuerdo dando respuesta a las preguntas: ¿Qué?, ¿Cómo?, ¿Cuándo?, ¿Dónde?, ¿Por qué? y ¿Para qué?.

El acuerdo es el foco ya que en esta parte de la audiencia los participantes ya tienen opciones más concretas para la solución del problema. El conciliador debe intervenir para lograr la negociación y el acuerdo.

Las habilidades requeridas son el manejo crítico de la información, para que se valoren los acuerdos teniendo en cuenta beneficios, compromisos, viabilidad y legitimidad. Es necesaria la reestructuración de las opciones que faciliten un acuerdo.

Si las partes se niegan a firmar el acta sería un evento crítico y se tendría como opción un acta de imposibilidad de acuerdo.

Obviamente el resultado de esta etapa se pretende, sea el acuerdo.

7. Etapa de cierre: El proceso de conciliación tiene un cierre en el que se hace un reconocimiento a las partes por buscar el proceso de conciliación como el medio para resolver el conflicto. Se resalta los valores, el respeto por el otro y los beneficios de este acuerdo logrado a partir del consenso. Se hace énfasis en el paso que dieron al resolver sus problemas con un método alternativo.

Nuevamente en esta etapa el foco son las partes ya que se concientiza del papel de jueces de su causa y de la participación y compromiso frente al proceso.

Las invitaciones al conciliador pueden cambiar la posición de neutralidad y convertirse en un evento crítico de esta etapa.

El resultado será un acuerdo que de solución a un problema y se convierta en un modelo de transformación de cultura.

Conciliación en familia. La conciliación, es una de las alternativas en la resolución de conflictos donde interviene un tercero neutral denominado, conciliador, quién tiene la función de orientar a las partes a buscar alternativas que las beneficien equitativamente; este mecanismo resulta eficaz puesto que fomenta el diálogo y armoniza los intereses de quienes acuden a este proceso (I.C.B.F., 2000); por consiguiente, es el espacio adecuado donde pueden tratarse asuntos tan delicados e importantes como los acontecidos en el ámbito familiar.

La conciliación en familia es de suma importancia, ya que destaca los valores de las partes en conflicto, logra en menor tiempo y con bajos costos o nulos solucionar disputas, propone el manejo adecuado de la controversia evitando confrontaciones dolorosas e infructuosas y focaliza el diálogo hacia acuerdos

rápidos y justos para ambas partes. Por otra parte la audiencia en materia de familia encierra ciertos riesgos relacionados con chantajes, amenazas y presiones que podrían incrementarse, si el conciliador no goza de la idoneidad para el manejo de la misma (Arias, 2002).

La conciliación en este campo se diferencia de otras materias del derecho, ya que además de disipar conflictos, se desarrolla en pro de una convivencia pacífica entre los miembros de una familia. Arias (2002), amplía este tema señalando que existen marcadas diferencias de forma y contenido con respecto a otros asuntos, por ejemplo, el acuerdo tiene en cuenta la voluntad de las partes; en la mayoría de los casos los afectados pueden ser menores de edad; se involucran sentimientos y suelen estar inmersos otros conflictos; los acuerdos son flexibles; las decisiones en cuanto a menores son tomadas por sus padres o tutores y no por abogados; además es posible conciliar dentro del hogar sin exponer a uno de los miembros a acciones legales; y en una misma audiencia se pueden manejar varios problemas según la cobertura de asuntos conciliables.

La conciliación extrajudicial en materia de familia tiene cobertura en asuntos de custodia, régimen de visitas, declaración de la unión marital de hecho disolución y liquidación de la sociedad patrimonial, obligaciones pendientes entre compañeros permanentes, capitulaciones matrimoniales y patrimoniales, ejercicio de la autoridad conyugal, separación de bienes y cuerpos y alimentos (Arias, 2002).

Estos asuntos encierran diversos elementos que afectan directamente la dinámica familiar, ya que repercuten en el desarrollo óptimo de las relaciones que en esta se presentan. Pero es la fijación y modificación de cuota alimentaria para menores de edad el principal foco de atención para este estudio, donde los menores son los directamente involucrados y quienes se van a beneficiar o perjudicar dependiendo del acuerdo.

Para hablar de conciliación en alimentos es necesario referirse al Código del Menor que define los alimentos como “todo lo que es indispensable para el sustento, habitación, vestido, asistencia médica, recreación, formación integral y educación o instrucción del menor. Los alimentos comprenden la obligación de proporcionar a la madre los gastos de embarazo y parto”.

La obligación de alimentos de acuerdo con dicho código es retroactiva, personal, intransferible, inembargable e irrenunciable. El demandado podrá cumplir con esta obligación mediante una pensión alimenticia o proporcionando los elementos necesarios en cuanto a vivienda, vestido, comida, estudios, recreación y asistencia médica. La obligación alimentaria se origina desde el momento mismo de la gestación y se extiende hasta la mayoría de edad del menor.

Arias (2002) plantea que esta conciliación puede solicitarse por los padres, parientes, tutor o quien tenga a cargo al menor, quien además, plantea las condiciones iniciales para el acuerdo.

La audiencia de conciliación puede realizarse en los Centros de Conciliación y ahí se establecerá “la cuantía de la obligación alimentaria, el lugar y la forma de cumplimiento, la persona a quien debe hacerse el pago, los descuentos salariales, sus garantías y los demás aspectos que se estimen necesarios” (Navas, 1995, pág. 50).

En el caso de inasistencia a la audiencia en más de dos oportunidades, previo conocimiento del asunto a tratar, el funcionario fijará alimentos provisionalmente y el auto donde se consigne dicha cuota prestará merito ejecutivo (Código del Menor, art. 37 y 137).

Los menores están protegidos por el Estado mediante leyes e instituciones que procuran a toda costa su bienestar, el cumplimiento de las mismas puede exigirse no solo por quienes presentan lazos de consanguinidad, sino por quienes perciban que los menores no gozan de las garantías suficientes para su supervivencia; y es precisamente la Conciliación uno de los mecanismos que procura la aplicación de las leyes en pro del desarrollo integral de los menores.

Dinámica del Conflicto en la Audiencia

En la dinámica del conflicto, es decir, en las múltiples interacciones que se producen en su desarrollo, intervienen una serie de factores, como son las partes en disputa, el tercero neutral o conciliador y las relaciones que estos producen. A continuación se procederá a ampliar cada uno de estos conceptos para entender como afectan la audiencia y que obtienen a partir de la misma.

Actores de la audiencia. En este caso se abordará a las partes en conflicto y al conciliador o facilitador. Al hablar de las partes que participan en la conciliación, se debe referir a las personas quienes solicitan o acuden por solicitud a la audiencia. Arias (2002, pág. 117) manifiesta que son “oponentes entre sí, por la presencia de un problema y que actuar como jueces de su propia causa, estudian las fórmulas de arreglo, revisadas por el conciliador bajo los parámetros de la ley”, es decir, los agentes involucrados en la disputa que al percibir la incapacidad de solucionar por vía directa sus conflictos, deben recurrir a la intervención de un tercero neutral, que por su formación, está en la capacidad de brindar la ayuda necesaria en la solución del altercado, bajo la mirada de quienes esperan un acuerdo satisfactorio.

Robayo (1996), habla de que estos individuos pueden generar conflictos (a) horizontales, cuando ninguna de las partes domina a la otra y (b) verticales, que corresponde a una relación de dominantes y dominados, estos conflictos desde la mirada de Rapoport (citado por Robayo, 1996), pueden clasificarse también de acuerdo a la intensidad de las partes, estos pueden ser de luchas, cuando el objetivo es vencer de cualquier forma; de juegos en donde el fin es engañar al contrincante y de debate cuando se desea persuadir.

Por consiguiente el ánimo y la conciencia con la que llegan las partes y la que van generando a lo largo de la controversia, va a influir considerablemente en la postura que asuman dentro de la misma, es decir, su reacción puede ser consecuencia de una verdadera disponibilidad o por el contrario de un falso deseo

de acuerdo, conduciendo a una estructura equilibrada o desequilibrada del conflicto.

Estos conflictos interpersonales, posicionan a cada uno de los individuos en una situación, en la que se aspira resolver satisfactoriamente las expectativas, por lo que las persona, hacen uso de argumentos y justificaciones que ante todo mantengan su imagen y posición frente al conflicto, sus oponentes y el conciliador (C.C.B. N° 9, 1997); en algunos asuntos, una de las partes puede llegar a intimidar de tal forma a su contrincante, que este procederá a la aceptación rápida de las condiciones impuestas y es precisamente en estos casos, que el tercero neutral debe intervenir para garantizar un acuerdo justo, sobre todo para las parte vejada (Ruíz, 2001).

Sea la condición que sea, las partes deben asumir sus propios conflictos, en ningún caso podrán conferir la obligación a terceros; pueden dejarse asesorar, pero la decisión finalmente debe ser tomada por los interesados (Junco, 2002), esto con el ánimo de crear una nueva cultura de consenso, característica principal de las audiencias en materia de familia.

El conciliador es aquel tercero neutral que hace parte de la audiencia como un facilitador del proceso. Junco (2002), comenta que esta persona debe gozar de ciertas cualidades y calidades que le permitan guiar adecuadamente la audiencia, esto es, estar en la capacidad de proponer alternativas y brindar las herramientas necesarias para llegar a un buen acuerdo.

Esta figura debe ser totalmente imparcial, tener en cuenta cada una de las posturas de las partes y haber develado todos sus prejuicios previo conocimiento del conflicto, es un asesor en el proceso que en ningún momento puede decidir sobre la disputa Ruíz (2001), salvo en los casos que perciba un acuerdo injusto o no se presenten las partes.

Este personaje es pieza clave, ya que del manejo que éste le de al proceso, dependerá en muchos casos el éxito o fracaso de la audiencia. El conciliador, salvo en los casos de fijación de cuota alimentaria, debe ser abogado, en materia de alimentos puede ser también estudiante de derecho que curse los dos últimos años.

Dentro del proceso de conciliación, el rol del conciliador difiere del abogado, en cuanto el primero “debe atender los intereses de las dos partes que acuden a la audiencia” (C.C.B. N° 5, pág. 27, 1997) por consiguiente, él es quien, permanece atento a todas las necesidades, intereses y manifestaciones de tipo verbal y no verbal de los participantes, esto como parte de su estilo de afrontamiento en el conflicto.

Estrategias de afrontamiento ante el conflicto. Las estrategias de afrontamiento son un conjunto de respuestas inmediatas que el sujeto aprende para hacer frente a la ansiedad y las amenazas externas o internas, dichas estrategias pueden ser conductuales o cognitivas (Figuroa, Contini, Lacunza, Levin y Suedan, 2005).

Lazarus y Folkman (1986), refieren el afrontamiento como los procesos conductuales y cognitivos que se encuentran en un cambio continuo para optimizar la respuesta a las demandas específicas que son valoradas desbordantes de los recursos del individuo. Dichos procesos se refieren al repertorio cognitivo comportamental del individuo mas que al resultado de sus respuestas.

Se contemplan dos tipos de estrategias de afrontamiento, la de resolución de problemas y la de regulación emocional. La primera dirigida a manejar o transformar el problema que esta produciendo molestia o a ampliar los recursos del individuo para responder a la demanda (por ejemplo crear un método de solución de problemas o buscar la intervención de un tercero). La estrategia de regulación emocional se focaliza en la emoción, en disminuir el distrés ligado a la situación (por ejemplo ante la muerte, como un evento inmodificable, la estrategia será llorar, dormir, beber) (Lazarus y Folkman citados por Guerrero, sin fecha).

Folkman y Lazarus, (citados por Guerrero, sin fecha), describen las dimensiones de afrontamiento: (a) confrontación caracterizada por acciones específicas dirigidas a la situación (por ejemplo expresar ira hacia la persona causante del problema, tratar de que la persona responsable cambie de idea o conducta); (b) Distanciamiento hace referencia a los intentos por alejarse de la situación problema (por ejemplo olvidarse del problema, negarse a tomarlo en serio, comportarse como si nada hubiera ocurrido); (c) autocontrol son los esfuerzos por controlar las acciones y emociones (por ejemplo guardar los problemas para uno mismo, procurar no precipitarse); (d) búsqueda del apoyo

social tiene en cuenta la explotación de información, soporte y ayuda para enfrentar el problema (por ejemplo pedir consejo o ayuda a un amigo, hablar con alguien que puede hacer algo concreto para resolver el problema); (e) aceptación de la responsabilidad hace referencia a asumir la responsabilidad de los problemas con actitud resignada ante los mismos (por ejemplo disculparse, criticarse a sí mismo, reconocerse causante del problema); (f) escape – evitación tiene en cuenta las acciones para evadir la situación esperando que ocurra algo favorable (por ejemplo esperar a que ocurra un milagro, evitar el contacto con la gente, tomar alcohol o consumir drogas); (g) planificación de solución de problemas es una estrategia cognitiva que busca preparar al individuo para enfrentar la situación (por ejemplo construir un plan de acción y seguirlo, cambiar algo para que las cosas mejoren) y (h) reevaluación positiva se refiere a los elementos aprendidos por adaptarse de manera positiva a la situación (por ejemplo aprender de la experiencia, cambiar y madurar como persona).

Lederach (Los conflictos en nuestros grupos, 2005) explica los elementos que priman en las estrategias de afrontamiento a los conflictos, considerando con énfasis en la preocupación por las propias metas, por las metas de la otra persona o el equilibrio entre ambas.

Pruit y Rubin (citados por la C.C.B. N° 9, 1997) plantean el modelo de la doble preocupación y Glazer y Glazer lo complementan con cinco estrategias personales en la aproximación a los conflictos, estas son: (a) estrategias de contienda, estas se establecen como el estilo fuerte para conseguir el beneficio

propio a costa del otro, entrar en contienda puede implicar la defensa de los derechos propios, defender su posición o simplemente intentar ganar, pueden utilizarse cuando se requieren acciones inmediatas o se tiene la certeza de estar en lo correcto, se tiende a intimidar y no se admite los problemas; (b) estrategias de evitación, las cuales equivalen a hacer caso omiso de lo que está ocurriendo. Se evita tratar el conflicto ya que se retira o pospone el problema, es necesaria cuando la confrontación es violenta o se requiere tiempo para analizar mejor la situación pero una limitante es que nunca se intervenga en el problema; (c) estrategias de acomodación (concesión unilateral), estas implican ignorar las propias necesidades por satisfacer el punto de vista del otro, es utilizada cuando hay conciencia de estar equivocado o se busca armonizar la situación pero es posible que las propias necesidades nunca se satisfagan; (d) estrategias de compromiso, son un estilo de tira y afloja donde se parte la diferencia se trata de lograr un punto de encuentro donde ambas partes cedan, la solución satisface parcialmente las necesidades se emplea cuando otras estrategias han fallado o se necesita decisiones rápidas alrededor de desacuerdos pequeños pero con estas estrategias se pierde de vista los problemas y es probable que queden insatisfechas las necesidades de las partes y (e) estrategias de solución de problemas (colaboración), constituyen el estilo integrativo al intentar solucionar el conflicto a partir de la exploración de las diferencias, generación de alternativas y búsqueda de soluciones que satisfagan las necesidades de ambas partes, permite

una visión de las contraparte y puede no ser útil ante decisiones menores o con escasez de tiempo.

Estas estrategias pueden compararse entre sí ya que resultan de dos preocupaciones básicas la primera de los propios intereses y la segunda en la de los otros (C.C.B. N° 9, 1997).

Roles. Pichon Riviere (citado en Rol y dinámica de grupos, sin fecha) define rol como “un modelo organizado de conductas, relativo a una cierta posición del individuo en una red de interacciones ligado a expectativas propias y de los otros”, es decir, es el papel que asume o se le designa a una persona en un determinado grupo, de acuerdo a sus características personales y adquiridas por su esencia social. Este rol representa las habilidades que posee un individuo y sus funciones dentro de un grupo.

A lo largo de su vida, una persona, desempeña una infinidad de roles de acuerdo al grupo en el que se desenvuelva, muchos de estos desempeñados paralelamente, por ejemplo, puede ser al mismo tiempo, madre, gerente de una empresa, supervisor, compañero, etc.

Dentro de las agrupaciones sociales, existen diferentes tipos de roles de acuerdo a la adhesión y aceptación que tengan las personas con respecto a nuevas alternativas de cambio, estos pueden ser positivos, conforme se acomodan a la situación y negativos, si se oponen, se resisten o critican continuamente (Grupos y liderazgo, sin fecha).

En el texto Rol y dinámica de grupos (sin fecha), los roles facilitan y coordinan los esfuerzos del grupo relacionados con la selección y definición de un problema común y con la solución de este. Cada individuo dentro de la audiencia puede desempeñar más de un rol en cualquier intervención o gran cantidad de roles en intervenciones sucesivas. Algunos o todos estos roles pueden ser desempeñados tanto por el conciliador, como por los diferentes actores del conflicto. Los roles pueden ser: (a) el iniciador-contribuyente, es quien sugiere o propone al grupo nuevas ideas o una forma diferente de ver el objetivo o el problema del grupo; (b) el inquiridor de información, es la persona que pregunta para aclarar las sugerencias hechas, en términos de su adecuación a los hechos para obtener información autorizada y hechos pertinentes al problema que se discute; (c) el inquiridor de opiniones; es quien elabora preguntas para poder aclarar los valores que conciernen a lo que el grupo esta realizando; (d) el informante, ofrece hechos o generalizaciones "autorizadas" o relaciona en forma adecuada su propia experiencia con los problemas del grupo; (e) el opinante, expresa oportunamente su creencia y opinión relativa a una sugerencia o alternativa; (f) el elaborador, explica las sugerencias en términos de ejemplo o significados ya desarrollados; (g) el coordinador, muestra o clarifica la relación entre las diferentes ideas y sugerencias; (h) el orientador, define la posición del grupo con respecto a sus objetivos; (i) el critico-evaluador, supedita las realizaciones del grupo a alguna norma o serie de normas de funcionamiento en el contexto de la tarea fijada; (j) el dinamizador, intenta estimular al grupo a la acción o a la decisión; (k) el técnico

de procedimientos, acelera el movimiento del grupo realizando tareas de rutina y (l) el registrador, anota las sugerencias ("memorias de grupo"); lleva un registro de las decisiones y del resultado de las discusiones del grupo.

Existen además una serie de roles individuales cuyo propósito es algún objetivo individual que no es relevante ni a la tarea del grupo ni al funcionamiento del grupo como tal, estos se clasifican en: (a) el agresor que puede operar de muchas maneras, disminuyendo el status, atacando al grupo, burlándose agresivamente; (b) el obstructor que tiende a ser negativo y tercamente resistente; (c) el buscador de reconocimiento que trabaja de diferente manera, ya sea vanagloriándose o exhibiéndose para llamar la atención; (d) el confesante, que utiliza la oportunidad que proporciona el ambiente de grupo para expresar sus sentimientos e ideologías, sin interés para el grupo; (e) el mundano, que hace alarde de su falta de compromiso en los progresos del grupo, en forma de cinismo e indiferencia; (f) el dominador, que trata de hacer sentir su autoridad o superioridad, manipulando al grupo o a algunos de sus miembros; (g) el buscador de ayuda, que intenta despertar respuestas de simpatía de otros miembros o de todo el grupo, ya sea a través de expresiones de inseguridad, confusión personal desprecio de sí mismo sin poseer una razón para ello; (h) el defensor de intereses especiales que generalmente oculta sus propios prejuicios en el estereotipo que llena mejor su necesidad personal; (i) el francotirador, es aquel miembro del grupo que esta tratando de buscar el error de otro miembro del mismo, para satisfacer una necesidad propia; (j) el miembro silencioso, es aquel

que permanece callado la mayor parte del tiempo; y (k) el monopolizador, que suele ser una persona con gran necesidad de categoría y, con frecuencia es básicamente insegura a pesar de su actitud exterior.

En cuanto al rol del conciliador, de acuerdo con Arias (2002), este hace referencia a un conjunto de funciones básicas que éste debe cumplir con respecto a las expectativas de las partes y a las de él mismo.

Este papel debe estar acorde con cada una de las etapas en las que se divide el conflicto; el conciliador debe gozar de calidades y cualidades conforme se desarrolla la audiencia y precisamente enfocadas a: a) generar credibilidad y respeto en el proceso, ya que de él depende en gran medida el resultado de la audiencia; b) ser neutral, justo, equitativo y tener control de sus emociones; c) convertir y encaminar los problemas “grandes”, en situaciones pequeñas y susceptibles de ser solucionadas; d) visualizar el problema desde diferentes ángulos a partir de su carácter creativo y estratégico; e) generar diálogo entre las partes.

El rol del conciliador difiere del abogado litigante, en cuanto el primero debe preocuparse por el bienestar de las dos partes en conflicto, basar el proceso en el diálogo y resoluciones pacíficas, además, debe propiciar el acuerdo y el encuentro voluntario. El abogado, por el contrario, vela principalmente por los intereses de su cliente, por lo que resulta parcial y egoísta, además, que puede llevar el proceso a disposiciones jurídicas. Arias (2002).

El conciliador, como tercero neutral, debe gozar de una serie de habilidades que le permitan desempeñarse adecuadamente en la audiencia y lo convierta en una figura idónea y congruente con lo pretendido en el proceso.

Se puede entender por habilidad, el conjunto de capacidades propias del individuo con las que puede llevar a cabo una tarea (C.C.B. N° 5, 1997).

Las habilidades según Arias (2002), tienen dos elementos, un cognoscitivo y uno práctico. El primero hace referencia al hecho de captar y comprender la tarea que va a efectuarse y el segundo se relaciona con la acción misma, es decir, de qué instrumentos o herramientas se vale el conciliador para alcanzar sus propósitos. Es importante que el elemento cognoscitivo vaya de la mano con el práctico con el fin de que la habilidad pueda ser implementada y responda a las necesidades de la audiencia.

Arias (2002), menciona las siguientes habilidades básicas que debe poseer el conciliador:

1. Habilidad estratégica, esta habilidad hace referencia a la capacidad de moverse “como pez en el agua”, ya que es el conjunto de acciones que le permiten al conciliador anticiparse a los efectos de su intervención; estas acciones hacen referencia a la planeación y al control de situaciones (Arias, 2002). Por otro lado la C.C.B. (N° 5, 1997), supone que el conciliador debe ser capaz de maniobrar basado en criterios claros, con el fin de alterar el curso si es necesario, además, saber intervenir, interrogar, dirigir, tomar decisiones y ser flexible optando por diferentes estilos de intervención.

2. Habilidad creativa, Arias (2002), manifiesta que la creatividad, es la habilidad para generar y considerar nuevos campos de intervención dentro de la audiencia; implica, además, otras formas de ver el conflicto, ofrecer alternativas y solucionar el problema. Por otra parte la C.C.B. (Nº 5, pág, 52, 1997), dice que “la creatividad se encuentra íntimamente relacionada con la idea de solución de problemas y por lo tanto exige un pensamiento que correlacione las ideas de conflicto y oportunidad como procesos similares y no excluyentes”, es decir, el conciliador debe visualizar al conflicto como una oportunidad, como un punto de partida en la fijación de alternativas y propósitos. Arias (2002), dice que la creatividad relacionada con la resolución de problemas, hace referencia a evitar los prejuicios, analizar las propuestas y alternativas, trascender en el sistema y proponer nuevos modelos e ideas.

3. Habilidad comunicativa, en esta habilidad el conciliador, debe estar en la capacidad de ser un buen comunicador y saber dirigir este proceso en la audiencia. La conciliación como mecanismo alternativo para la resolución de conflictos, difiere de los otros, en cuanto esta brinda la posibilidad de diálogo entre las partes.

Arias (2002), revela que el conciliador experto es un hábil comunicador que necesita conocer los aspectos que componen la comunicación en cuanto a lo semántico, sintáctico y pragmático.

4. Habilidad de negociación, esta habilidad le permite al conciliador, generar un ambiente favorable que facilite la discusión del problema, además, puede hacer

arreglos, transacciones y compromisos, basado en su acertado punto de vista que por supuesto beneficie a las partes (Arias, 2002).

Comunicación. Moore y Garfield (citado por Arias, 2002, pág. 257) definen la comunicación como “la cooperación para lograr algo en común”, la interacción de dos o más personas para formar comunidad; este proceso está presente en todas las interacciones de los individuos, no sólo con mensajes a través de palabras, sino acciones, emociones y sentimientos que reflejan realidades, al entrar en contacto con el otro.

Dicha interacción crea una serie de modificaciones como resultado precisamente de ese encuentro (C.C.B. N° 9, 1997). Córdoba, Bernal y Ojeda (1992), manifiestan que es un proceso superior es decir, lingüísticamente hablando, la comunicación puede ser perfeccionada por quienes hacen parte de la misma a partir de una serie de transformaciones a lo largo del proceso que ocurren desde el momento de la emisión del mensaje hasta la recepción e interpretación.

Más que un intercambio de palabras, la comunicación se constituye en un proceso de interacción para ampliar este concepto es necesario citar a Hoyos (2003) quien propone tres factores que se presentan a lo largo de la dinámica comunicativa en la audiencia:

1. La sintáctica que hace referencia a los diversos canales utilizados en la comunicación, estos son: (a) el verbal, que es el “componente digital”, este canal emite el contenido de la información, el cual debe ser concordante, congruente y

organizado. Claro está que no siempre es así por lo cual se generan malos entendidos e imposibilidades de entender; (b) el para verbal, hará referencia a las expresiones y formas que acompañan las palabras como el volumen, el tono, la calidez, la fluidez, la velocidad, etc. Estos elementos son de gran importancia en la medida que reflejan las emociones e intenciones de las partes y (c) el componente no verbal, el cual se expresa mediante los gestos corporales y faciales, la mirada, las posturas, etc. Este componente es también denominado analógico.

2. La semántica hace referencia al significado que el receptor le da al mensaje, este factor se recrea permanentemente a lo largo de todo el proceso comunicativo.

3. Y por último la pragmática que se ocupa de los efectos de la comunicación sobre la conducta.

La comunicación vista como un proceso de interacción que toma elementos verbales y no verbales en un espacio de resolución de conflictos permite una visión integral de la situación ya que tiene en cuenta el conflicto y las alternativas de solución.

La comunicación es entendimiento interpersonal, participación interaccional o puesta en común, en este proceso se relacionan el pensamiento y la acción, por tal razón la comunicación no es un proceso unilateral, sino cíclico en el cual las eventos de emisor y receptor se transforman constantemente a través del aprendizaje en el sentido de irse perfeccionando para formar un sistema (Cordoba

y Cols, 1992). La comunicación ha sido tomada como una competencia de ahí que se hable de competencia comunicativa.

Cordoba y Cols (1992) se refiere a cinco elementos de la comunicación: (a) el comunicador, (b) la forma de expresión, (c) el acto o rol comunicativo, (d) situación social o contexto y (e) el fin social. Y Jakobson (citado por Cordoba y Cols, 1992) define la actividad lingüística en seis funciones: emotiva, conativa, poética, referencial, metalingüística y fática.

La comunicación está implícita en estas formas de solución y como lo mencionan Wochel, Cooper, Goethals y Olson (2002), esta es la clave para resolver los conflictos, ya que fortalece la confianza a medida que las personas intercambian información y además, permite la evaluación de la situación y concepción de soluciones, que aumentan las probabilidades de un acuerdo positivo del conflicto. Finalmente ya que “la comunicación es un elemento inseparable de todos los procesos vinculados con el conocimiento y la sociedad” (Ferrer, 2003, pág 34), es necesario retomarla posteriormente en las temáticas que aborden este tipo de procesos, como la conciliación y la resolución de conflictos.

MÉTODO

La presente investigación es cualitativa; donde se interpretó la audiencia de conciliación a través de la caracterización de las partes en conflicto, el conciliador y la interacción que en el proceso se presente, teniendo como referencia las estrategias de afrontamiento al conflicto, los roles asumidos y la comunicación.

La investigación cualitativa busca conocer situaciones, procesos, estructuras e individuos como un todo, a través, del análisis y la interpretación de conceptos verbales y asociaciones; además, pretende hacer una descripción detallada de los fenómenos acontecidos en un grupo específico, evitando las generalizaciones (Agreda, 2004).

Para esta investigación, fueron de vital importancia las expresiones orales o escritas de los individuos en la audiencia de conciliación. La recolección de la información se hizo mediante entrevistas, diarios de campo, observación y análisis de documentos. Para la organización del trabajo de campo y el análisis de resultados se establecieron dos ejes fundamentales sobre los que se desarrolló el trabajo, que son las partes en conflicto y el conciliador. Posteriormente se establecieron las categorías para cada uno de estos ejes.

Tipo de Investigación

La presente investigación es descriptiva ya que caracteriza el conflicto en la audiencia, a través, de los elementos que hacen parte de la conciliación. Describiendo la dinámica que se presenta al interactuar las partes y el conciliador en el proceso conciliatorio.

Enfoque y Método

Para la presente investigación se utilizó el enfoque cualitativo como un acercamiento a los contextos sociales con el fin de estudiarlos, describirlos y entenderlos de manera inductiva (Bonilla y Rodríguez, 1994) por tanto se caracterizó la dinámica psicosocial del conflicto en la audiencia de conciliación profundizando y comparando constantemente la información obtenida en la investigación.

El método etnográfico permitió develar dicha dinámica en las audiencias, considerada como un hecho social actual, dando cuenta de sus relaciones, conexiones y proporciones. Ya que la etnografía surge de la antropología se utilizan algunos elementos en la psicología para el trabajo de campo (Agreda, 2004).

Diseño

Para esta investigación se describe una situación ya establecida en donde el investigador no influye en la interacción de los individuos o el resultado de la audiencia. Además, el diseño es transversal puesto que la finalidad fue describir la dinámica del conflicto en un momento único en el tiempo (Quijano, 2001).

Técnicas de Recolección de Información

Observación

Según Tezanos (2002, pág. 86) “la etnografía es significada como la teoría de la descripción”, por tanto se resalta el papel de la observación y especialmente de los registros de lo observado como herramientas claves para producir

descripciones precisas de las personas y las interacciones que forman parte de la audiencia de conciliación.

En la observación no participante el investigador es un espectador, no influye en la dinámica de la audiencia (Agreda, 2004). En la investigación cualitativa la observación se constituye en un instrumento adecuado para acceder al conocimiento cultural de los grupos, determinar sus acciones en su ambiente cotidiano (Bonilla y Rodríguez, 1994). La observación estructurada se vale de un formato predefinido para registrar de forma más confiable lo observado (Giraldo, J. Giraldo, M. y Giraldo, A, 1999).

En la investigación se pueden utilizar registros fílmicos (cámara fotográfica, filmadora) o sonoros (grabadora) que permiten obtener información más detallada de los diversos aspectos observados (Agreda, 2004).

Para observar las audiencias de conciliación, fue necesario que las partes firmaran un consentimiento informado, esto con el fin de autorizar la presencia de las investigadoras en la sala (Anexo B)

Entrevista

Maccoby y Maccoby (citado por Bonilla y Rodríguez, 1994) definen la entrevista como una interacción de individuos, que tiene como fin reconocer detalladamente como una persona piensa o siente con relación a una situación particular; se centra en el conocimiento o la opinión individual que representa un conocimiento cultural.

Se realizaron diversas entrevistas a conciliadores, monitores y las partes en conflicto, quienes dieron su autorización para la realización de las mismas. Estas entrevistas tuvieron como base las preguntas orientadoras planteadas en el proyecto inicial.

Diario de campo

Constituye un relato donde se registran los hechos sucedidos cotidianamente, las observaciones y las conductas verbales y no verbales de los participantes de la conciliación. Las notas de campo, son para el investigador un diario personal que continuamente se enriquece con las diversas situaciones que acontecen en la audiencia (Agreda, 2004).

La información obtenida en las audiencias de conciliación, fue registrada en formatos de diarios de campo (Anexo C). Posteriormente, estos datos fueron organizados y analizados.

Análisis de Documentos

Según Giraldo y Cols (1999) la investigación puede obtener información de documentos que se encuentran en archivos oficiales o privados, en este caso dichos documentos tienen gran importancia, ya que se examinan las actas de conciliación, normas legales e información documental de fenómenos sociales como la conciliación.

Cierto tipo de documentos como actas, registros de asistencia y libros de citaciones, fueron tenidos en cuenta para la obtención de la información,

relacionada con estadísticas, historias familiares y asistencia a las audiencias. Esta información también fue registrada y analizada para la investigación.

Unidad de Análisis

La unidad de análisis en esta investigación corresponde a todas las personas que acuden a conciliar extrajudicialmente en materia de familia específicamente fijación y modificación de cuota alimentaria en Pasto.

Unidad de Trabajo

En este proceso de investigación las investigadoras, asistieron a las 40 audiencias programadas entre los meses de marzo y mayo, se permitió el ingreso a 11 de estas, no asistieron las partes en 23 casos, no se permitió el acceso a la información en 4 casos y los 2 restantes corresponden a citaciones no recogidas.

Procedimiento

La presente investigación tiene como objetivo general, comprender la dinámica psicosocial del conflicto en audiencias de conciliación extrajudicial (casos de fijación y modificación de cuota alimentaria) en el Centro de Conciliación “Eduardo Alvarado Hurtado” de la Universidad de Nariño. Para alcanzar este objetivo, las investigadoras, asistieron a las 40 audiencias programadas entre los meses de marzo y mayo, se permitió el ingreso a 11 de estas, no asistieron las partes en 23 casos, no se permitió el acceso a la información en 4 casos y los 2 restantes corresponden a citaciones no recogidas. En los 11 casos mencionados anteriormente las partes accedieron voluntariamente a que se presenciara la audiencia y a responder las diferentes entrevistas, al igual que el conciliador.

Inicialmente se logro identificar las estrategias de afrontamiento que asumen las partes en conflicto, las características de los roles tanto del conciliador como de las partes, además de, establecer la dinámica comunicativa entre los participantes y por último se reconoció el manejo del conflicto en el proceso conciliatorio, mediante registros de observación, diarios de campo, entrevistas y análisis de documentos.

Para validar la consistencia de los hallazgos se sopeso la calidad de la información a través de datos provenientes de informantes que conocen el tema y están comprometidos con el estudio. Además, se tuvo en cuenta la perspectiva de cada una de las investigadoras tanto para la recolección, ordenamientos y análisis de resultados.

En el desarrollo del trabajo se establecieron dos ejes que son las partes en conflicto y el conciliador y sus respectivas categorías.

Las categorías que se encontraron fueron las siguientes: Para el eje 1 que es el conciliador la categoría se llamó manejo de la audiencia, con cinco subcategorías: planificación, interacción, conflicto, construcción y experiencia. Para el segundo eje que son las partes en conflicto la primera categoría se denominó estilos de afrontamiento con cuatro subcategorías: planteamiento de alternativas, acuerdos previos, búsqueda de apoyo social y huida. La segunda categoría se designó con el nombre de conocimientos y consta de: acerca del proceso, expectativas de la audiencia y credibilidad de lo que se conoce. Finalmente la tercera categoría se

llamó interacción que se subdivide en: Disposición comunicativa y estilos de comunicación.

RESULTADOS

A partir de la información recolectada a lo largo del trabajo de campo, se presentan a continuación los resultados de la investigación.

La presente investigación tiene como objetivo general, comprender la dinámica psicosocial del conflicto en audiencias de conciliación extrajudicial (casos de fijación y modificación de cuota alimentaria) en el Centro de Conciliación “Eduardo Alvarado Hurtado” de la Universidad de Nariño. Para alcanzar este objetivo, las investigadoras, asistieron a las 40 audiencias programadas entre los meses de marzo y mayo, se permitió el ingreso a 11 de estas, no asistieron las partes en 23 casos, no se permitió el acceso a la información en 4 casos, los 2 restantes corresponden a citaciones no recogidas. En los 11 casos mencionados anteriormente las partes accedieron voluntariamente a que se presenciara la audiencia y a responder las diferentes entrevistas, al igual que el conciliador.

Inicialmente se logró identificar las estrategias de afrontamiento que asumen las partes en conflicto, las características de los roles tanto del conciliador como de las partes, además de establecer la dinámica comunicativa entre los participantes, y por último, se reconoció el manejo del conflicto en el proceso conciliatorio, mediante registros de observación, diarios de campo, entrevistas y análisis de documentos.

Para una mayor comprensión de la información, en primer lugar se hará una descripción y análisis detallado de los resultados por categorías (Anexo D), se

contextualizará la situación, es decir, la audiencia de conciliación y finalmente se hará la discusión.

En el proyecto inicial se establecieron unas categorías que sirvieron como base en el delineamiento de pautas tanto para la elaboración del trabajo, como para el desarrollo del mismo, estas categorías no se cambiaron, se ajustaron y transformaron conforme las exigencias de la investigación y las posibilidades que ofrece la investigación cualitativa de plantear un diseño variable para el proyecto.

En la presente investigación se interpreto la audiencia de conciliación, a través, de la caracterización de las partes en conflicto, el conciliador y la interacción que en el proceso se presenta, teniendo como referencia las estrategias de afrontamientos al conflicto, los roles asumidos y la comunicación. Estas categorías responden de manera más explícita a los objetivos específicos de la investigación.

En el anexo E, se visualiza la transformación, que sin perder la esencia y el objetivo general de la investigación, tuvieron las categorías inicialmente planteadas.

La información estará consignada en dos ejes: el conciliador y las partes en conflicto, luego serán establecidas categorías para cada uno de los ejes mencionados anteriormente.

Las categorías derivadas del trabajo de campo son:

Eje 1. El Conciliador

Manejo de la Audiencia - M.A.-

Ya que se tiene una noción general de la audiencia de conciliación, los resultados encontrados se describirán de acuerdo al ordenamiento de datos posterior a la recolección de la información. Inicialmente se establece una categoría general denominada manejo de la audiencia, de la cuál se obtuvieron unas subcategorías; algunas planteadas en el proyecto inicial, otras que surgieron con el trabajo de campo. Estas subcategorías son:

Planificación - M.A.p -: Esta incluye todos los factores relacionados con la programación que el conciliador realiza previo a la audiencia, esto teniendo en cuenta todos los hechos y situaciones relevantes para el desarrollo del proceso.

Interacción – M.A.i.-: Aquí se tuvo en cuenta todos los aspectos que describen el primer acercamiento que el conciliador tiene con las partes, además, se refieren hechos relacionados con factores de orientación y delimitación del proceso.

Conflicto – M.A.c- : Incluye el manejo de la información, las habilidades, la forma como modera el proceso comunicativo y los conocimientos para generar posibilidades de acuerdo.

Construcción –M.A.co- Esta subcategoría encierra todas las acciones que estuvieron dirigidas a la operacionalización del acuerdo.

Experiencia - M.A.e -: Incluye todos los factores relacionados con el aprendizaje académico y práctico en cuanto a la resolución de conflictos en una audiencia. El conciliador se caracteriza por poseer habilidades propias y

adquiridas para el manejo y resolución de conflictos, esta subcategoría incluye todos estos factores que contribuyeron al fracaso o éxito de la audiencia de conciliación, sin decir con esto, que el conciliador sea el directamente responsable del resultado del proceso, pero si es quién lo dirige, por lo tanto se tienen en cuenta sus acciones a la hora de “evaluar” las consecuencias.

Eje 2. Las Partes

Estrategias de Resolución –E.R.-

De la misma forma como se obtiene una visión general del proceso conciliatorio, las partes como actores principales del conflicto, revelan una serie de características que hemos incluido en esta categoría general denominada, estrategias de resolución, obtenida a partir de la recolección y posterior organización de la información. Para la que se tuvieron en cuenta las siguientes subcategorías:

Planteamiento de alternativas – E.R.a- : Esta subcategoría da cuenta de todas las opciones y situaciones que surgieron en el momento de resolver el conflicto.

Acuerdos previos –E.R.p-: Esta sección tiene en cuenta todos los factores que las partes han planteado con anterioridad al proceso conciliatorio y que de cierta forma influyen el desarrollo del mismo, es decir, lo afectan en la medida en que exista una solución pactada con anterioridad.

Búsqueda de apoyo social –E.R.s.-: Esta subcategoría tiene en cuenta todos los factores relacionados con la búsqueda de un tercero neutral para resolver el conflicto.

Huída –E.R.h-: Incluye los aspectos que derivaron la inasistencia o evitación al proceso conciliatorio.

Conocimientos – C –

Al igual que el conciliador, las partes cuentan con una serie de elementos relacionados con la experiencia propia de su problemática y del proceso.

Acerca del proceso – C.p - : Esta subcategoría, tiene en cuenta la visión con que las partes asumen la audiencia.

Expectativas de la audiencia – C.e. - : Incluye los factores relacionados con los intereses y las necesidades, explícitas e implícitas, que las partes llevan a la audiencia.

Credibilidad de lo que se conoce – C.c- : Son todos los factores relacionados con la efectividad del proceso percibida por las partes.

Interacción – I -

Esta categoría caracteriza las relaciones interpersonales que emergen del proceso conciliatorio, entre las partes y con el conciliador.

Disposición comunicativa – I. d - : Los factores que se tendrán en cuenta, están encaminados a la participación y posibilidad de diálogo que generan condiciones aptas para el desarrollo de la audiencia.

Estilos de comunicación – I. e - : Esta subcategoría, hace referencia a las diversas formas de expresión de pensamientos, sentimientos y opiniones encaminadas a la resolución de conflictos.

Análisis de resultados

Manejo de la audiencia - M.A.-

El conciliador, mas que desempeñar una función, es una persona con experiencia y visión respecto a la solución de conflictos, (C.C.B. N° 5, 1997), por lo que su rol dentro del proceso conciliatorio, es de suma importancia en la resolución de conflictos. La comprensión del problema le permitirá orientar la intervención.

En el manejo de la audiencia las acciones del conciliador son elementos base en el proceso, con los cuales aplica sus habilidades y técnicas para la consecución de objetivos, el conciliador debe apropiarse de sus capacidades y estar muy atento a los comportamientos de las partes para hacer una adecuada lectura del conflicto siendo un facilitador de cambios.

Planificación - M.A.p: Una de las etapas mas importantes del proceso conciliatorio, incluye la planificación de la audiencia; momento en el cual, el conciliador, tiene la posibilidad de realizar un análisis del problema, estudiarlo, establecer hipótesis; esto le facilitará su intervención de una manera más crítica, ampliando la visión que tiene del problema y en sí programar sus acciones en el abordaje de la audiencia.

Lo anteriormente mencionado, supone las acciones que debe asumir el conciliador en el manejo de la audiencia, las siguientes verbalizaciones revelaron la posición que asume el conciliador al planificar las audiencias:

“Yo lo que hago es leerme el caso”.

“La ley cubre a los mayores de 18 años?”.

Como se puede apreciar, la planificación que hace inicialmente el conciliador en este tipo de audiencias, se limita a una revisión breve del caso a tratar y se aclaran dudas acerca de conocimientos básicos. Además, acciones como: llegar tarde a las audiencias, o en el momento preciso del inicio de ésta, hace que sea más difícil una preparación e hipotetización del caso, por consiguiente la visión que tendrá, el tercero neutral, se reducirá a los aportes que hagan las partes en el proceso.

Interacción – M.Ai.-: El primer acercamiento que el conciliador tiene con las partes, se caracteriza por bajos niveles de empatía, en donde, las verbalizaciones resultan mecánicas, repetitivas y generalizadas a todos los procesos. La explicación que los conciliadores hacen del mecanismo, contienen un lenguaje técnico y poco fluido:

“La conciliación es un requisito de procedibilidad...”.

“La conciliación es un mecanismo de administración de justicia..., se hace con el fin de evitar un litigio”.

Teniendo en cuenta el nivel educativo y social que presentan las personas que asisten a estos centros de conciliación, términos como “requisito de procedibilidad”, “mecanismo de administración de justicia” o “litigio”, resultan complejos y por lo tanto incomprensibles.

El primer contacto que el conciliador tiene con las partes es breve y se limita a un saludo corto, una presentación de las partes y el conciliador, enunciación de

reglas y se procede a la indagación acerca de los requerimientos de la parte citante

“¿Señora cuales son sus pretensiones?”.

“Cada uno de ustedes va a respetar cuando la otra parte este hablando”.

“Para hablar, les solicito pedir la palabra”.

El objetivo del conciliador al impartir estas reglas es aclarar el tiempo que se requiere, las formas de intervenir y el respeto de la palabra, por lo que se convierten en un elemento básico de la audiencia, ya que generan un compromiso frente al proceso; sin embargo, no pueden pasarse por alto aspectos tan importantes como establecer la empatía, o como popularmente se diría “romper el hielo”; situaciones que resultan fundamentales a la hora de lograr un verdadero acercamiento e intervención adecuada. El plantear reglas, logrará que las partes aprecien al conciliador como una figura de poder o autoridad, pero no siempre esa figura es la que logra inspirar la confianza o seguridad necesaria en este tipo de conflictos.

Conflicto – M.A.c- : En el momento en que una de las partes plantea la problemática, el conciliador, recibe una gran cantidad de información, la cual encierra datos relevantes e irrelevantes para la clarificación del conflicto, en este caso, la tarea del conciliador está encaminada a organizar dicha información y retroalimentarla. La carencia de seguridad al retroalimentar a las partes en el planteamiento de alternativas, fue una característica de estas audiencias, como lo revelan las siguientes verbalizaciones:

“Eeh, bueno, podría explicar mejor sus pretensiones”.

“Mm, pero usted no podría dar un poquito mas”.

“Estamos peleando por la niña, perdón dialogando”.

Como se puede observar, el uso continuo de muletillas, la confusión de términos, la falta de atención o comprensión en lo que la parte expone y los largos periodos en silencio, sugiere inseguridad en la visión que el conciliador tiene acerca del conflicto.

Otro elemento importante en la lectura que el conciliador hace del conflicto, es la neutralidad, las siguientes frases describen como se presenta:

“No, me considero tan neutral, trato de hacer justicia”

“Soy madre, el caso en sí, afecta mi imparcialidad”

El papel del conciliador es ser un tercero neutral y por lo tanto debe mantener una posición clara y equilibrada frente a las partes sea cual sea la situación. Las anteriores frases revelan como el sistema de creencias del conciliador interfiere en el comportamiento dentro de la audiencia.

Construcción –M.A.co- : La audiencia encierra momentos relevantes e irrelevantes para el acuerdo, dichos momentos pueden ser importantes a la hora de establecer alternativas de solución, sin embargo, el conciliador no plasma en esquemas la información obtenida. La toma de apuntes, elaboración de mapas conceptuales, cuadros sinópticos y uso de calculadoras son elementos, que la hora de registrar y organizar la información no se tienen en cuenta, estas situaciones además de frenar el curso de la audiencia por olvidos o confusiones, generan

muchas dudas por parte del conciliador y las partes, que posterior a la audiencia se aspiran aclarar:

“Perdón, un número de cuenta para consignar la plata del mes”.

“En qué días quedamos para el pago de la cuota”.

“El señor trajo la cédula”.

“Me repiten, por favor, el nombre de la menor”.

Este tipo de situaciones, hacen que se alargue el tiempo de elaboración del acta, por lo tanto es tiempo que las partes deben esperar por la misma. Espacio que se convierte en un evento crítico para la resolución del conflicto, ya que es utilizado para hacer acomodaciones, arrepentimientos, o aclaraciones entre ellos mismos sobre el acuerdo.

Experiencia - M.A.e -: Los conciliadores del Centro de Conciliación de la Universidad de Nariño, adquieren su preparación académica en esta temática en una cátedra tomada a lo largo de dos semestres, en ciertos casos aislados, asisten a seminarios, congresos, talleres. Dentro del grupo de conciliadores, los monitores en cuanto a la preparación académica afirman:

“Hay muchas cosas que sobre la marcha se van aprendiendo”.

“Debido a que los conocimientos previos son escasos, cada que ellos llegan a una conciliación tienen que estar preguntando al monitor, ¿qué hago?, ¿cómo les digo?”.

“En derecho, los conocimientos son puramente sustantivos, pura teoría... cuando te enfrentas a la práctica, es muy diferente”.

“No tenemos una preparación digamos al 100% de las capacidades que podríamos dar aquí en el centro, mas sin embargo se hace lo que se puede”.

“Falta mucha instrucción, falta mucha capacitación para realmente funcionar como conciliadores”.

Lo anterior muestra la visión que los monitores tienen sobre ellos mismos y sobre los conciliadores. Esta perspectiva resulta desfavorable y muestra la necesidad de disponer de un proceso de formación individual, grupal, institucional y comunitario sobre el proceso conciliatorio. La inexperiencia que ellos manifiestan, logrará con el tiempo que el acto pierda credibilidad a los ojos de la ciudadanía en general

Estrategias de resolución –E.R.–

El conflicto se produce al percibir incompatibilidad entre acciones y metas (Myers, 2000), es decir, son las personas las directamente responsables de encausar la situación conflictiva, por lo que las acciones en pro de la solución de la disputa se constituyen en el aspecto clave en el desarrollo de la audiencia.

Planteamiento de alternativas – E.R.a- : Debido a las diferencias individuales de las personas que acuden al Centro de Conciliación a resolver sus conflictos por este medio, la percepción que tienen está centrada en un solo punto de vista, lo que dificulta asumir la posición de otros, generando alternativas encaminadas a triunfar sobre la otra parte, asumiendo que ceder es perder, algunas frases que ejemplifican claramente esta subcategoría son:

“¿Quién me va a obligar a trabajar?”.

“Cuando tengo doy, si a ella le gusta robar, pues que vaya”.

“Si le sirven los \$30.000, bien, si no ella verá lo que hace”.

El proceso de conciliación extrajudicial, se crea como una alternativa para la resolución de conflictos, la cual se supone posibilita el dialogo entre las partes, sin embargo, las personas que asisten a conciliar esperan en muchos casos, que sea el mismo tercero neutral quien dirija, oriente y de paso ofrezca la solución a todos sus problemas, esto por la falta de claridad en relación al proceso y al papel del conciliador.

“Que maestro, defiéndame”.

“Pues, usted diga cuanto tengo que dar”.

Estás son algunas de las frases típicas que las partes pronuncian dirigiéndose al conciliador a la espera de una posible solución.

Acuerdos previos –E.R.p-: Otra de las características propias de este tipo de audiencias, son los acuerdos previos que las partes, sea individual o colectivamente, han esbozado como solución para resolver el conflicto, claro está, que depende de que parte haga dicha propuesta. Cuando estos acuerdos están propuestos únicamente por una de las partes, tienen una visión sesgada del problema, prima la subjetividad y los propios intereses, como se plantea a continuación:

“Yo había pensado en \$150.000, no recibo un peso menos... si no es así yo me retiro”.

“Mi abogado me dijo que no me bajara de ahí”.

“Necesito el incremento de la cuota y un 30% de las cesantías, para una cuenta o un CDT, además, que colabore con un tratamiento de ortodoncia”.

“Te pido el 50% del salario para el parto y el bebe”.

Claro está, que no siempre los acuerdos propuestos, con anterioridad, por una de las partes son ilógicos y poco fundamentados, simplemente obedecen a las necesidades básicas de los menores, como se ejemplifica a continuación.

“Ahora necesito que me ayudes, antes yo trabajaba y no te pedía nada, yo se que te ganas \$600.000, te pido el 15% para el niño” .

Las partes que acuden a la audiencia con soluciones anticipadas al proceso, lo hacen por la necesidad de refrendar el acuerdo; estas se caracterizan por su racionalidad, confianza y seguridad en la conciliación, como un medio alternativo en la solución de conflictos, y en la otra parte, ya que asisten sin presiones y por voluntad propia.

“Nosotros ya hablamos de esto, solo necesitamos que quede en el acta”.

“Antes de que usted llegará (dirigiéndose al conciliador), nosotros ya teníamos una propuesta”.

Búsqueda de apoyo social –E.R.s.-: Las partes que acuden al proceso van en búsqueda de la organización de todos los elementos del conflicto, apoyo por parte de un tercero que no haga parte del problema y un espacio distinto y neutral para plantear soluciones.

El proceso de conciliación se ha convertido en uno de los medios más eficaces para la resolución de conflictos sin la necesidad de la intervención de un juez,

dicho mecanismo ha permitido explorar los recursos del individuo y hacer parte activa en la resolución de sus problemas. La conciliación como un mecanismo alternativo para la solución de conflictos adquiere importancia, en la medida que los usuarios del Centro de Conciliación acuden de manera espontánea a resolver sus conflictos y este se constituye en un primer paso para la convivencia pacífica. Algunas de las apreciaciones que sustentan la subcategoría son:

“Yo ya no podía con esto sola, necesitaba alguien que me ayude”.

“Si es por él, deja sin comer a los niños, aquí lo tienen que obligar”.

“Ella no me cree nada a mi, ayúdeme a que me entienda”.

“Cuando los dos empezamos a hablar, siempre salimos peleando”.

“Si no necesitara la plata no hubiera venido aquí”.

En las frases anteriormente mencionadas, se visualiza la necesidad urgente que las partes tienen de un espacio distinto al común para resolver las controversias, y más aún, con personas diferentes, un tercero neutral, que sea el guía en el proceso.

Huída –E.R.h-: la huída supone en muchos casos la falta de compromiso con el proceso y con los menores. Es una evasión de la responsabilidad, teniendo en cuenta que la citación se realiza con varios días de anterioridad y que el no asistir, acarrea unas consecuencias legales. Además, el centro de conciliación brinda la posibilidad de cancelar o aplazar la audiencia. Ahora sí, los índices de asistencia a las audiencias son bastante bajos, de 40 de las conciliaciones programadas entre los meses de marzo y mayo del presente año, solo hicieron presencia, las dos

partes, en un 25% de los casos, en otro 30% solo acudió la parte citante. Estas acciones reflejan la incredulidad de las personas hacia el proceso o simplemente el miedo que existe al enfrentar un problema de esta magnitud, en donde la única alternativa es huir.

Conocimientos – C –

Al igual que el conciliador, las partes cuentan con una serie de elementos relacionados con la experiencia propia de su problemática y del proceso, éstos se basan en lo que conocen, les han contado o han verificado, pero en todos los casos, influyen en la credibilidad o no hacia las conciliaciones en alimentos.

Acerca del proceso – C.p. - : las partes que acuden al centro de conciliación son guiadas por comentarios, recomendaciones o sugerencias de personas que han escuchado o han hecho parte del proceso de la conciliación. La explicación inicial acerca de dicho proceso, la reciben del abogado que hace la situación, quien comenta brevemente las características de la audiencia, esto en el caso de la parte citante. La citada, recibe la información de la nota de citación y más directamente en la audiencia. Por tal razón los conocimientos acerca de la conciliación son reducidos y no se tiene una visión más amplia y acertada de este mecanismo a la hora de utilizarlo.

Las frases que sustentan la deficiencia de información son:

“Yo no tengo ni idea para que fue que me hicieron venir, ahí me llevo una carta que dizque porque yo no les doy nada a mis hijos”.

“Doctor, dígame a el, porque es que está aquí, no ve que el no entiende”.

“A mi me habían dicho que aquí ayudaban a la gente, no que la hacían quedar mal”.

Además de reflejar la deficiencia de información, estos casos denotan las incongruencias que surgen, por la relativa novedad del mecanismo.

Expectativas de la audiencia – C.e. - : En las audiencias de conciliación en materia de alimentos emergen situaciones ajenas al conflicto pero que influyen considerablemente en el desarrollo del proceso. A la hora de exponer las expectativas durante la audiencia, se deja a un lado el componente económico y se exponen una serie de elementos afectivos y emocionales, relacionados con situaciones no resueltas por las partes, como el porque de la separación, hijos extra relación, infidelidad, entre otras; dichas expectativas implícitas o explícitas obstaculizan el trabajo del conciliador ya que desvían el rumbo de la audiencia. Algunas de las afirmaciones que explican este caso son:

“Me separe por la inestabilidad emocional que vivía antes”.

“¿Por qué si al otro niño le da todo al mío no?”.

“Para beber si tiene”.

“Al otro niño hasta paseos a Cartagena le da”.

Estas frases muestran los intereses y necesidades ajenos al motivo por el cual se desarrolla la audiencia lo que implica verbalizaciones fuera de tono, discusiones, altercados o incluso el fracaso de la audiencia.

Credibilidad de lo que se conoce – C.c- : Al presentarse en una audiencia de conciliación , el conciliador se convierte en una figura de respeto y seguridad, lo

que influye en las partes para que se dejen guiar a lo largo del proceso, puesto que las personas confían en los conceptos, normas y propuestas que este expone. Las siguientes verbalizaciones denotan la credibilidad de la que trata esta subcategoría:

“Usted, es el único que me puede ayudar”.

“Es que como dijo el doctor los dos somos los que tenemos que llegar a un acuerdo”.

Otro aspecto que cabe resaltar es el incremento de la credibilidad en las decisiones o soluciones emanadas por un juez , mas que por las partes en si. Es así como se escuchan expresiones tales como:

“no acepto y en tal caso que decida mejor el juez”

“yo se que si me voy a un juez puedo llegar hasta pasarle un 20% y si quieren nos vamos para largo”

“...entonces voy al juzgado”

Interacción – I –

Las relaciones interpersonales que surgen conforme avanza el proceso conciliatorio, son parte fundamental en la resolución del conflicto, estas relaciones se caracterizaron por ser mediadas por el conciliador, salvo en ciertos casos en el que el tercero neutral no era parte activa del proceso, por lo tanto surgieron inconvenientes con la organización del tiempo, disposición de la palabra, dispersión de ideas y baja o nula retroalimentación.

Disposición comunicativa – I. d -: Esta subcategoría incluye todos los factores encaminados a la participación y posibilidad de diálogo. Inicialmente, reveló sus condiciones como guía y tercero neutral en el proceso, aclarando sus funciones y los beneficios de la conciliación. El papel lo asume de acuerdo a las habilidades que posee, además, es el encargado de iniciar y posibilitar la comunicación en la sala. Sin embargo, factores como la inexperiencia, carencia en habilidades sociales o distracción, hacen que su desempeño no sea óptimo y conlleve a asimilar información incongruente y poco organizada. Un claro ejemplo sería:

Parte citante: “¡umh! Como sería, que la otra te dejó venir”

Parte citada: “¿vas a empezar? ... Salgamos de esto rápido, que no me la aguanto mas... no se como el otro te aguanta”

Parte citada: “igual, como vos me aguantaste 10 años”

En lo anterior observamos, que no intervenir oportunamente genera desorden, desinterés y pérdida del rumbo de la audiencia.

Además, la comunicación se caracteriza por ausencia de contacto visual entre las partes, focalización de un punto distinto al interlocutor, volumen y tono moderado, lenguaje poco fluido y poca o nula credibilidad hacia la otra parte.

Estilos de comunicación – I. e -: la conciliación como una actividad del ser humano implica una interacción comunicativa. En dicha interacción se utilizan diferentes estilos de comunicación, dependiendo de los intereses y necesidades que tengan las partes en conflicto. En las audiencias la expresión de sentimientos, pensamientos y opiniones se vio encaminada a la exposición de elementos

irrelevantes para la resolución del conflicto. Las situaciones denotaron un estilo pasivo, puesto que se presentaron muchos silencios, poco contacto visual y gestos que denotaban falta de interés. Las frases que aparecen a continuación reflejan el estilo que se maneja en las audiencias:

“Yo se que el no quiere cooperar, si no habla ni nada”.

“Mmm como si fuera mucha cosa”.

“Mírame y dime que no te alcanza”.

Los estilos que adoptan a la hora de comunicarse las partes influyen directamente en la percepción del otro posibilitando o cerrando toda oportunidad de dialogo.

Descripción de la audiencia de conciliación

A continuación se describirá el desarrollo de una audiencia de conciliación en materia de alimentos, esto sin mencionar un caso en particular ya que cada uno de estas se caracteriza por su especificidad y complejidad, sin embargo comparten elementos similares que la diferencian de otro tipo de audiencia.

La audiencia de conciliación, es un espacio distinto, creado como una alternativa en la descongestión de despachos judiciales, que posibilita el diálogo y acercamiento de las partes en conflicto. En este espacio se establecen una serie de normas por parte del conciliador que facilitan las relaciones interpersonales, posibilitando la búsqueda de alternativas de solución. En la audiencia es necesario tener en cuenta los valores, creencias, actitudes, emociones, conceptos e ideas de

las partes, ya que a partir de estos elementos el repertorio comportamental adquiere un sentido particular, puesto que “toda persona actúa según piensa”.

Las audiencias pueden ser entendidas como “un espacio (distinto) que se crea con una serie de reglas que posibilitan una comunicación diferente” (C.C.B., N° 5, 1997, pág. 43), es decir, las partes y el conciliador se relacionan en un ambiente neutral donde la comprensión y apertura a otras formas de ver el mundo y el enriquecimiento a partir de las diferencias, se constituyen en alternativas de cambio. En este espacio se establece un sistema de relaciones que se dinamizan por medio de normas expuestas por el conciliador y seguidas por los participantes, con el fin de encontrar alternativas de solución al conflicto. Además, cuando las partes en conflicto generan una serie de presupuestos o inferencias estos interfieren directamente en el desarrollo y resultado de la audiencia con una respuesta agresiva del individuo ante la situación, ya que estará predispuesto a las reacciones del otro (Arias, 2003).

DISCUSIÓN

En este capítulo se desarrollarán los resultados obtenidos a lo largo del trabajo de campo, en contraste a la teoría que sustenta este proyecto. Los resultados permitieron a las investigadoras cumplir con el objetivo general de comprender la dinámica psicosocial del conflicto en audiencias de conciliación extrajudicial (casos de fijación y modificación de cuota alimentaria en el Centro de Conciliación “Eduardo Alvarado Hurtado” de la Universidad de Nariño).

A continuación se presentaran diferentes secciones de acuerdo a las categorías planteadas, en las que se ahondará en diversas características del conflicto en las audiencias de conciliación. Como se planteó anteriormente, se establecieron dos ejes que son las partes en conflicto y el conciliador, de estos se derivaron unas categorías que respondieron a los objetivos específicos de la investigación. Las categorías para el eje del conciliador son: manejo de la audiencia y para el eje de las partes: estrategias de resolución, conocimientos e interacción.

Eje 1. El Conciliador

Manejo de la Audiencia

En la actualidad es común enfrentarse a diversos tipos de conflictos, ya sean de índole familiar, social, laboral, etc. Y es por esta razón que se ha visto la necesidad de capacitar en los diferentes mecanismos para la resolución de conflictos, y más específicamente en este caso, en la conciliación, la cual requiere de aptitud, conocimientos, pericia, competencia y habilidad para realizar una

lectura del conflicto y proporcionar estrategias de solución en la audiencia, asumiendo el rol de conciliador con nociones jurídicas, psicológicas y éticas.

El papel que desempeña el conciliador en la audiencia de conciliación, depende de las habilidades o herramientas con las que cuente, siendo estas, base para la efectiva acción en el proceso. Según la Cámara de Comercio de Bogotá (N° 5, 1997) dichas herramientas conforman el repertorio con el que el conciliador anticipa y enfrenta diversas situaciones relacionadas con la problemática. Los conciliadores expertos se caracterizan por tener cuatro habilidades que son: creativa, de negociación, de comunicación y para estrategizar.

Para describir más detalladamente el rol del conciliador en las audiencias de fijación y modificación de cuota alimentaria, es necesario retomar las subcategorías del análisis de resultados. En la planificación el conciliador mas que una preparación para el abordaje, se limitó en este periodo a leer el caso y esperar de las partes la complementación de la información, siendo este espacio de no más de cinco minutos, con respecto a esto la Cámara de Comercio de Bogotá (N° 5, 1997) plantea que la escasa o nula preparación del caso de una audiencia de conciliación, desencadena una serie de hechos que dificultarán el proceso entre los que están; la pérdida de objetividad e imparcialidad la cual se ve reflejada en expresiones como “yo siento que usted ha sido irresponsable en los deberes con sus hijos” la anterior frase revela la percepción subjetiva que el conciliador hace de determinado hecho, que aparte de reflejar parcialidad es

irrelevante para el caso. La especulación y el prejuizgamiento son otros elementos que hacen parte de las consecuencias de la falta de planificación los cuales están basados en una sola versión de los hechos y en los vacíos de la solicitud de conciliación, “según lo que dice la señora, usted gana mas del mínimo y puede cubrir esos gastos”, aquí el conciliador hace uso indebido de la información suministrada por una de las partes.

La primera imagen es la que cuenta, esta frase la podemos adaptar a la audiencia de conciliación, ya que la primera impresión o el primer acercamiento son pieza clave en el inicio y desarrollo del proceso. La confianza y la empatía que se infundan en la primera intervención del conciliador posibilitan un ambiente adecuado para la resolución de problemas. Como lo mencionan Fisher y Ury (1991) la habilidad de apreciar la situación como propia amplia la visión que se tiene de la problemática, permite reducir y puntualizar el conflicto y además generar alternativas. Esta empatía se logra desde el primer acercamiento con las partes mediante el saludo, contacto y la empatía, por lo que fallar en estos aspectos desencadena dificultades desde el inicio de la audiencia.

En esta subcategoría de interacción, la brevedad en el saludo, el hecho de que sean las partes quienes esperan al conciliador y no el conciliador quien recibe a las partes, la ubicación de las mismas en la sala, que no permite un contacto visual entre ellas y además, el ambiente externo poco favorable, con salas que carecen de privacidad y con altos niveles de ruido, influyen directamente en la

percepción que las personas tienen de la audiencia y el conciliador, lo que puede convertirse en un ambiente poco confiable para la resolución de sus conflictos.

Otra de las características del conciliador para esta subcategoría tiene que ver con el contacto visual que mantiene a lo largo del proceso con las partes, el cual refleja según Wochel, Cooper, Goethals y Olson (2002, pag. 112) “una conducta de dominio visual”, importante a la hora de establecer liderazgo y autoridad en un grupo social, este aspecto puede verse expresado en la percepción positiva que las partes tienen del conciliador. El primer contacto, es el momento propicio para el establecimiento de normas o reglas de conducta, que de no hacerlo, llevarían a la presentación de eventos críticos a lo largo de la audiencia, como reclamos por el tiempo, pérdida del control, interrupciones, comentarios fuera de contexto, entre otros. En las audiencias de cuota alimentaria, la fijación de reglas facilitó la interacción del conciliador y las partes, manejando cada una de las intervenciones, lo que dejó ver organización y liderazgo; “ahora tiene la palabra el señor” o “por favor absténganse de hacer comentarios ajenos al caso” son algunas de las expresiones que moderaron las audiencias y resaltaron el rol del conciliador.

La siguiente subcategoría denominada conflicto, mostró que los conciliadores reciben una cantidad de información en el momento de la audiencia, esta información no siempre es relevante para el acuerdo y se relaciona con una problemática externa al conflicto, de situaciones no resueltas o resueltas a medias entre las partes. Para mantener el control del proceso y conservar su rol, el

conciliador debe realizar ciertas conductas frente al comportamiento de las partes, canalizando sus propuestas y evitando que divaguen o cambien el curso de la audiencia con comentarios fuera del tema (C.C.B., N° 5, 1997). El papel del tercero neutral, como se menciono anteriormente, requiere de un conjunto de capacidades personales para desempeñar su labor, sobre todo al hacer una lectura del conflicto, requiere de neutralidad y experiencia. En las audiencias, expresiones como “no me considero tan neutral, trato de hacer justicia” o “soy madre, el caso en sí, afecta mi imparcialidad” revelan que el sistema de valores, las creencias, la concepción de lo justo o lo injusto y la experiencia inciden en el ejercicio de su tarea afectando su efectividad y neutralidad.

Otra de las características que explica el papel del conciliador en esta fase de la audiencia esta relacionado con el uso continuo de muletillas en las diversas intervenciones del caso, “eh, bueno podría explicar mejor sus pretensiones” verbalizaciones vacilantes como esta, según Myers (2000, pág., 244), afecta “la confiabilidad que puede inspirar el comunicador”, además, menciona otros elementos fundamentales a la hora de persuadir como la velocidad, la fluidez y el volumen.

La seguridad que tenga el conciliador en sus conocimientos y en su experiencia, se verán reflejados en la practica con las partes y ellas percibirán las capacidades con las que cuenta el conciliador y la posibilidad de utilizarlas en pro de la búsqueda de un acuerdo que beneficie a ambas partes. Expresiones tales como “déjeme ver, no estoy muy seguro” o “¿la ley cubre a los mayores de 18

años?, generan cierta desconfianza en las partes poniendo en duda la efectividad del conciliador y de la audiencia.

Por otra parte el uso continuo de tecnicismos en el momento de aclarar, exponer o comentar alguna situación relacionada con el conflicto, fue otra de las características que se visualizaron en el conciliador, ante esto Junco (2002), manifiesta que el lenguaje verbal o no verbal que se utilice debe estar relacionado con el nivel cultural, económico o religioso de las partes y en el conciliador está reconocerlo y manejarlo, por lo que verbalizaciones como “la conciliación es un requisito de procedibilidad” o “el acta presta merito ejecutivo” generan desconcierto y confusión en el proceso.

La siguiente subcategoría relacionada con la construcción de los posibles acuerdos, según la Cámara de Comercio (1997, N°5) es de vital importancia para el proceso conciliatorio, ya que además, de afianzar el rol del conciliador como facilitador se reconoce el papel activo de las partes, siendo ellas las directamente responsables de encontrar soluciones que satisfagan los intereses de ambas partes. Pero para esta etapa el conciliador es pieza clave en el planteamiento de las alternativas, ya que la habilidad de comunicar y liderar la comunicación influirá en el desarrollo de posibilidades de solución y cambio. En las audiencias observadas la intervención del tercero neutral no cumplió con las expectativas de las partes, “tímido, pasivo, desinformado”, “le faltó participar al conciliador” son algunos de los comentarios que se hicieron acerca de su desempeño, lo que implica un papel estático y poco directivo en la búsqueda de opciones de acuerdo.

Además es importante recalcar que la cantidad de información que recibe el conciliador no alcanza a ser retenida en la memoria y se recomienda el uso de elementos adicionales para el registro de la información, el análisis y la redacción en el acta, ya que no llevar un control a lo largo de la audiencia se presta para olvidos, confusiones o dudas; “me repiten, por favor, el nombre de la menor”, “en que días quedamos para el pago de la cuota?”, son algunas de las expresiones que deben ser evitadas puesto que podrían deshacer el acuerdo o generar malestar entre las partes.

La siguiente subcategoría esta relacionada con la experiencia, “hay muchas cosas que sobre la marcha se van aprendiendo”, esta es una de las afirmaciones que hace un conciliador acerca de su experiencia en el proceso, además, teniendo en cuenta que los estudiantes hacen su practica durante un año al cabo del cual son relevados por otros, resulta un tanto preocupante, si se contempla el papel que ellos juegan en la audiencia.

Una de las herramientas básicas a la hora de persuadir, menciona Myers (2000), es la pericia en el momento en el que se aborda un tema, porque no hay cosa que genere mayor credibilidad que reconocer en el comunicador a alguien con conocimiento y dominio de la temática.

Esta experiencia esta relacionada con el enriquecimiento teórico – práctico en la materia. Teórico por todos los conocimientos, conceptos, técnicas y argumentos que se adquieren en el ámbito universitario; y practico por las vivencias que logra a lo largo de su vida, ante esto Junco (2002) plantea, que la

experiencia es un requisito básico en la práctica como tercero neutral, por lo que escuchar frases como “falta mucha instrucción, falta mucha capacitación para realmente funcionar como conciliadores” hacen reflexionar en la idoneidad del conciliador, en su rol como facilitador y actor social del proceso. La pregunta que surge es la siguiente: ¿hasta que punto un proceso de aprendizaje para los estudiantes de derecho, como la práctica en el Centro de Conciliación, puede ir en contra de las pretensiones y necesidades de las partes?.

Eje 2. Las Partes

Estrategias de Resolución

Más importante que el papel que asume el conciliador es el que tienen las partes, ya que son estas las protagonistas del hecho conflictivo, por lo tanto de sus acciones y decisiones dependen el éxito o el fracaso de la audiencia.

Estas personas se caracterizan, porque en algún momento percibieron cierta incapacidad para resolver sus conflictos por vía directa, por lo que debieron recurrir a la intervención de un tercero neutral (Londoño, 2003), desde aquí se deduce la falencia que existe en cuanto a estrategias de resolución se refiere.

Inicialmente la subcategoría de planteamiento de alternativas revela la dificultad para ponerse en el lugar del otro y promulgar alternativas que beneficien a ambas partes, consideran además, como lo afirma Fisher y Col (1991, pág. 28), “únicamente los meritos de su caso y únicamente los defectos en el de la otra persona”. Al plantear las alternativas de solución, cuestionan y ponen en duda las opciones que plantea el otro y consideran justas sus opciones por lo

que se dificulta el llegar a un acuerdo, algunas frases que dan ejemplo de esto son: “yo creo que te estoy dando lo justo”, “tú siempre propones cosas que no vas a cumplir”. Las personas consideran que al ceder perderán, lo que las lleva a estancarse en situaciones sin importancia.

Como se ha mencionado anteriormente el rol del conciliador es el de facilitador, pero en las audiencias se espera que sea él quien brinde resultados, alternativas o soluciones a los conflictos, dejando a un lado la parte activa de las partes en la búsqueda de soluciones a sus disputas. El conciliador es llamado en las audiencias a hacer las veces de juez y dictar una solución o en este caso una cuota, “pues, usted diga cuanto tengo que dar”, “que maestro, defiéndame” son afirmaciones que ejemplifican las acciones de las partes en cuanto a esta subcategoría. Las partes deben sentirse posibilitadas a encontrar opciones o alternativas y a resolver su conflicto por sí mismas, a partir del análisis de la situación con una visión amplia y abierta (C.C.B., N° 5, 1997).

En cuanto a la subcategoría de acuerdos previos, los conflictos que se presentan en la audiencia se caracterizan porque el objetivo de alguna de las partes es vencer de cualquier forma al contrincante, esto desde la mirada de Rapoport citado por Robayo (sin fecha), se denomina un conflicto de luchas, en el que los actores se valen de distintas formas de manipulación y estrategias poco validas para vencer. Pruit y Rubin citados por la C.C.B. (1997, N°5), plantean que en una contienda en la que se quiere ganar a como dé lugar, prima el beneficio propio a costa del otro, se tiende a intimidar y no se admiten los problemas,

siendo esta una de las principales razones por la que fracasa una audiencia de conciliación, de ahí que la terquedad sea la característica principal de estas personas, “yo había pensado en 150 mil, no recibo un peso menos, si no es así yo me retiro”, esta frase pone en manifiesto dos aspectos fundamentales, primero el enfascarse y no ceder “no recibo un peso menos” y el segundo la manipulación “si no es así yo me retiro”, siendo la amenaza la única estrategia válida para ellos como actores del conflicto.

Por otra parte se pudo constatar que en algunos casos el proceso es utilizado como un requisito de procedibilidad y muchas veces se asiste con la única intención de refrendar el acuerdo, es en este caso donde ha habido un encuentro previo entre las partes quienes racionalizan anticipadamente los términos sin la intervención de un tercero.

La búsqueda de apoyo social como subcategoría, plantea que la conciliación adquiere su importancia en la medida que los usuarios acceden voluntariamente a utilizar este servicio, las personas que asisten, lo hacen en la mayoría de los casos con la firme intención de que les ayuden a encontrar una solución a su problema; como lo mencionan Folkman y Lazarus citados por Guerrero (sin fecha), estas personas explotan en cierta forma el servicio, además, solicitan información, soporte y ayuda para enfrentar el problema, el solo hecho de asistir revela la necesidad de recibir apoyo social de un experto. La parte solicitante manifiesta que por temor, por ignorancia o desesperación se ven en la obligación de acudir a este tipo de audiencia “yo no podía sola con esto, necesitaba a alguien que me

ayude”, es una de las frases mas comunes que expresan los afectados al indagar acerca de la causa de su asistencia al proceso. También afirman necesitar de un sitio neutro con la presencia de terceros para poder persuadir al oponente, esto como una forma de presión social en donde las actitudes y conductas, se ven influenciadas por la aparición de otros actores en la escena (Myers, 2000).

La subcategoría de huida hace referencia a lo siguiente, en los meses de marzo, abril y mayo en los que se llevo a cabo esta investigación se programaron un total de 40 audiencias de conciliación para fijar o modificar cuotas alimentarias, se permitió el ingreso a 11 de estas, no asistieron las partes en 23 casos, no se permitió el acceso a la información en 4 casos y los 2 restantes no recogieron las citaciones, esto de acuerdo con Pruit y Rubin citados por la C.C.B. (1997, N°5), podría reflejar que se esta evitando el conflicto con el objetivo de posponer el problema, analizarlo mejor y encontrar nuevas alternativas de solución para el acuerdo, sin embargo desde la perspectiva de los conciliadores, el estudio revelo que se huye al proceso por varias razones, entre las mas destacadas esta el desconocer las consecuencias de la no asistencia a la audiencia, la perdida de credibilidad del proceso y la irresponsabilidad con los menores.

Conocimientos

Las partes son pieza clave de un proceso que cobra importancia, en la medida que es utilizado por las personas para la solución dialogada y pacifica de sus conflictos, ¿pero que conocimientos se tienen acerca del contexto en el que se desarrolla una audiencia de conciliación?, ¿que elementos se debe tener en cuenta

para hacer uso de este servicio? y ¿que tan efectivo es este proceso? Son algunos de los cuestionamientos mas frecuentes en el ámbito conciliatorio, pero es importante conocer, cuales son las respuestas que los individuos tienen frente a estos interrogantes y como están influyendo en el desarrollo del proceso.

Los conocimientos que las partes tienen acerca del proceso se constituyen en una subcategoría relevante para la conciliación. Las intenciones o expectativas que llevan a la audiencia las partes, dependen en gran medida de los comentarios, noticias, recomendaciones o sugerencias que han recibido del medio y que toman o no como verdaderas. Al participar de un proceso conciliatorio, las personas comparan constantemente los conocimientos que tienen con el desarrollo de la sesión. Como lo plantea la Cámara de Comercio de Bogotá (N° 5, 1997, pág. 112) cada una de las partes lleva a la audiencia consigo “unas intenciones y unas ganancias esperadas” las cuales son la carta de presentación y su motivación para desempeñarse en la audiencia. La investigación reflejó que existe un desconocimiento del mecanismo de conciliación, “yo no tengo idea para que me hicieron venir”, “necesito que lo hagan pagar” son algunas de las frases que denotan la incongruencias que existen, puesto que las partes esperaran resultados diferentes del proceso.

La subcategoría de expectativas de la audiencia, reflejan como las partes poseen una serie de expectativas con respecto a la audiencia, el conciliador y el acuerdo. Es importante que las partes se concienticen de las implicaciones legales y sociales de la conciliación y de acuerdo a esto planteen sus expectativas , siendo

estas viables y en pro de un acuerdo. En las audiencias se presenta la insistencia en retomar asuntos que no son concernientes al caso y que obstaculizan el desarrollo de la audiencia, estos elementos al ser tomados como expectativas, generan poca credibilidad en la conciliación ya que únicamente se dará solución a la fijación o modificación de la cuota alimentaria. Afirmaciones como “ para beber si tiene” o “con eso compensas todo lo que me hiciste” revelan las expectativas erróneas y desviadas que generan distanciamiento entre las partes, distorsiones en el desarrollo de la sesión y frustración de las partes al percibir el incumplimiento (C.C.B., N° 5, 1997).

Credibilidad de lo que se conoce, esta subcategoría denota la credibilidad que infunde el conciliador ya que es tomado como una figura de respeto y autoridad y se considera la persona idónea para orientar el proceso. (Junco, 2002).

Según Junco (2002) la figura que mas credibilidad genera en la época actual, es el conciliador, puesto que se toma su papel como el que ayuda a las partes a la creación de acuerdos de carácter legal y es catalogado como un operador judicial.

Otra característica de las audiencias, fue la credibilidad que genera el acuerdo o solución emanada por un juez, denotando que las partes prefieren en muchos casos la imposición de una solución a un acuerdo negociado. Los costos y los trámites adicionales, no son impedimento para que las personas den por fracasada la audiencia de conciliación y se remitan a un juzgado, esperando mayor cumplimiento del acuerdo por parte del otro. “No acepto y en tal caso que decida mejor el juez” es una de las verbalizaciones que explican la preferencia del

dictamen del juez, a la explotación de un espacio de dialogo abierto para la búsqueda de soluciones concertadas que satisfagan las necesidades de las dos partes (Arias, 2002).

Interacción

Moore y Gardfield citados por Arias (2003), pág. 257) definen la comunicación como “la cooperación para lograr algo en común”, y es precisamente al espacio de la audiencia de conciliación que se acomoda a este concepto, ya que los actores del proceso, es decir, los conciliadores y las partes, se reúnen con el fin de buscar una solución a una determinada problemática.

Esta comunicación es parte fundamental del proceso de interacción, este se caracteriza porque existe un mediador que es el conciliador y unas partes en conflicto. La relación que estos establecen es pieza clave en la resolución de la disputa y es por esto precisamente que las audiencias de conciliación difieren de otros procesos en la medida en que esta brinda la posibilidad de dialogo entre las partes.

Dentro de esta categoría se encuentra la disposición comunicativa, es decir, todos los aspectos que caracterizan a las partes que están encaminados al dialogo activo y a la participación en el proceso. Es por este medio que se tiene la posibilidad de expresar ideas, sentimientos y cogniciones, mediante dos formas, la comunicación verbal y la no verbal, Wochel y Cols (2002). La comunicación verbal en las audiencias de fijación y modificación de cuota alimentaria, se caracterizo por bajos o nulos niveles de agresividad, ser dócil y dependiente, es

decir, el espacio de la audiencia generó momentos de reflexión y desahogo para sus problemas.

A lo largo de la audiencia se pudo percibir que la mayor parte del tiempo quien tiene la palabra es el conciliador y la parte citante, los diálogos se enfocan al problema y a asuntos externos irrelevantes para el acuerdo, que el conciliador trata de moderar. Por otra parte el citado se dedica a escuchar y solo interviene cuando se siente amenazado, agredido o si percibe injusto el acuerdo.

Lo anterior revela una falla en la habilidad comunicativa con la que debe contar el conciliador, ya que es responsabilidad directa de este, propender el dialogo entre las partes (C.C.B., N° 5, 1997).

La comunicación no verbal va en disonancia con la verbal, ya que gestos y expresiones revelaron una discrepancia entre lo que se piensa y lo que se dice, esta se caracterizó por los siguientes aspectos: primero ausencia de contacto visual, el cual es básico en la interacción para expresar lo que se siente y se está pensando (Wochel y Cols, 2002). Otras expresiones como fruncir las cejas, entrecerrar los ojos, mover aceleradamente las manos, revelaron emociones de dolor y enojo. La inclinación del cuerpo hacia atrás, la espalda rígida y la posición de estar entre sentado y parado de acuerdo a Mehrabian retomado por Wochel y Cols (2002), revelan sentimientos de aversión y rechazo hacia la otra persona.

En cuanto al estilo utilizado por las partes para comunicarse, el estudio reveló que el estilo característico es el pasivo, ya que finalmente las partes esperan que

su disputa sea solucionada por el tercero neutral y es poco el aporte que ellas hacen en cuanto a alternativas de solución. Este tipo de personas casi nunca dan su opinión y dejan que sean las demás las que decidan, por lo tanto la probabilidad de que satisfagan sus necesidades o de que sean entendidas sus opiniones se encuentra considerablemente reducida.

RECOMENDACIONES

De acuerdo a la información obtenida en esta investigación denominada “Dinámica psicosocial del conflicto en audiencias de conciliación extrajudicial (casos de fijación y modificación de cuota alimentaria) en el Centro de Conciliación “Eduardo Alvarado Hurtado” de la Universidad de Nariño”, las investigadoras consideran pertinente, enfocar un trabajo futuro a potencializar la labor del estudiante de derecho como conciliador.

Inicialmente se reconoce el conjunto de habilidades y capacidades con las que cuenta el tercero neutral, sin embargo, se visualizaron ciertas debilidades que deben ser retomadas y analizadas por el Centro de Conciliación, los monitores y los estudiantes de derecho y que están mencionadas en este informe, reconocerlas es el primer paso para transformarlas, además del trabajo del conciliador depende en gran medida el desarrollo del proceso conciliatorio.

Es necesaria la implementación de talleres, foros y capacitaciones por parte de los directivos y personal capacitado en el tema, dirigidos a corregir y prevenir las diversas dificultades que se están presentando.

Por parte del equipo investigativo se plantean una serie de elementos que contribuyan a controlar la problemática:

Se considera de vital importancia, ampliar este tipo de investigaciones, con el fin de reconocer de forma mas clara y profunda, las debilidades y fortalezas de los conciliadores, y de esta forma generar acciones más precisas.

En cuanto a la planificación que el conciliador hace para la audiencia, se recomienda dedicar más tiempo a los detalles del problema, esto con el fin de llevar a la audiencia una serie de hipótesis, que le permitan manejar adecuadamente el conflicto.

Igualmente es necesario que el lenguaje que el conciliador maneja a lo largo de la audiencia, se acomode a la población que asiste al centro de conciliación, de la comprensión que surge a partir del diálogo, se obtienen muchos de los resultados del proceso.

El conciliador, debe procurar incrementar la confianza y seguridad que brinda a las partes desde el inicio de la audiencia, esto mediante la creación de un espacio diferente basado en el respeto, la tolerancia, la empatía y la cordialidad.

También es importante, que fomente la iniciativa y la participación de las partes en el proceso conciliatorio, con el fin de que sientan que tienen oportunidad de proponer alternativas que los lleven a solucionar su problema.

Se recomienda ser flexible a la hora de imponer normas o reglas, claro está que esta flexibilidad no debe ser confundida con debilidad y que ante todo, debe mantener el control de la audiencia, permitiendo la libre expresión de sentimientos, pensamientos y acciones encaminadas a la solución del problema.

Además, es importante que a lo largo de la audiencia, el conciliador tome atenta nota de todos los hechos y situaciones relevantes para el acuerdo, y que a su vez contribuyen a clarificar el problema tanto para él como para las partes, a economizar tiempo y a evitar dudas y cuestionamientos posteriores a la audiencia.

Igualmente, la utilización de ejemplos, historias y casos relacionados con la temática, pueden incrementar la comprensión de las partes hacia el problema, el proceso y las implicaciones tanto de la audiencia como del acuerdo.

El acompañamiento directo de personas más capacitadas, como docentes, monitores y directivos, en el proceso conciliatorio, puede incrementar la seguridad de las intervenciones de los estudiantes a lo largo de su práctica como conciliadores.

Finalmente, se recomienda una autoevaluación continua de los progresos y fallas en el aprendizaje teórico – práctico del proceso de conciliación.

Por otra parte, este trabajo arrojó datos importantes con respecto a la dinámica del conflicto en audiencias de conciliación extrajudicial, por lo que ampliar esta investigación y proponer nuevos y futuros trabajos encaminados a comprender los conflictos desde el ámbito psicológico, contribuirá a visualizar desde otra perspectiva este fenómeno social.

CONCLUSIONES

Este trabajo de grado titulado, “Dinámica psicosocial del conflicto en audiencias de conciliación extrajudicial (casos de fijación y modificación de cuota alimentaria) en el centro de conciliación “Eduardo Alvarado Hurtado” de la Universidad de Nariño”, demuestra una vez más, la importancia de la intervención de la psicología en los diferentes campos en que se desarrolla el ser humano, más aún en donde se presentan casos que afectan directamente la dinámica familiar.

El primer paso en el delineamiento de pautas de intervención es la realización de investigaciones de este tipo, que contribuyan a esclarecer fenómenos sociales, desde su dinámica interna.

La intervención adecuada y oportuna en los diversos campos de acción del ser humano, evitan que en procesos como la conciliación extrajudicial se presenten, alteraciones, fracasos, conflictos innecesarios, etc.

Debería considerarse la participación permanente del psicólogo en procesos de este tipo, en donde, la familia es la directamente afectada, por consiguiente, el medio social.

Reconocer las debilidades y fortalezas del grupo de conciliadores, permitirá en un futuro establecer estrategias y actividades en pro del mejoramiento y fortalecimiento de su preparación académica y profesional, lo que redundara en un óptimo proceso conciliatorio.

La audiencia de conciliación, es un proceso dinámico en permanente evolución, y es precisamente investigaciones de este tipo las que contribuyen a su desarrollo, donde el psicólogo en una previa visualización de estos escenarios, reconociendo roles, estrategias y conductas puede proponer programas adecuados de intervención y potencializar su rol como investigador de procesos sociales.

A pesar de que son las personas las directamente responsables de resolver la situación conflictiva, son los conciliadores quienes deben encausarlas y facilitar el diálogo entre las partes, por lo tanto de su intervención, especialmente en habilidades comunicativas, depende en gran medida el fracaso o el éxito de la audiencia.

La familia es el núcleo fundamental de la sociedad, es la encargada de reconstruir y transmitir permanentemente todos los procesos culturales, por lo tanto, lo que ocurra en su interior es de vital importancia para el medio social. Por lo que si en espacios como la audiencia de conciliación no se brinda una ayuda adecuada, las consecuencias podrían ser nefastas para la comunidad.

El derecho es una ciencia en continua evolución y hace parte de una construcción social, por lo no debe cerrarse a planteamientos estrictamente jurídicos y normativos, al contrario, es importante que funcione integrado a otras ciencias, como la psicología, con el único fin de complementarlas desde lo teórico y lo práctico, en pro del adecuado manejo de situaciones y eventos sociales.

Desde la experiencia investigativa, la población mas adecuada para realizar estudios e intervenciones, es el grupo de conciliadores, y mas precisamente los

estudiantes que inicien su práctica en esta materia, con el fin de entablar acciones preventivas para su rol como conciliador.

Cada una de las audiencias de conciliación comparte elementos afines, como lo reveló esta investigación, sin embargo, el trabajo que deben realizar los conciliadores debe ser específico y personalizado a cada proceso, teniendo en cuenta que las personas que acuden tienen experiencias y expectativas diferentes.

REFERENCIAS

- Agreda, J. (2004) Guía de investigación cualitativa interpretativa. San Juan de Pasto: CESMAG.
- Arias, M. (2002) La Conciliación en derecho de familia. Colombia: Legis.
- Bastidas, R. (2002). La Cultura de la conciliación. Bogotá: Retina Ltda..
- Benavides, J & Enríquez, V. (2004). Eficacia de la conciliación extrajudicial tramitada durante el año 2003 por los procuradores judiciales para asuntos administrativos ante el Tribunal Administrativo de Nariño y Putumayo. Tesis de Especialización en Derecho Administrativo, Universidad de Nariño, Nariño.
- Bonilla E. & Rodríguez P. (1994). Más allá del dilema de los métodos. Bogotá: Universidad de Los Andes.
- Cámara de Comercio de Bogotá. (1997). El arte de conciliar. N° 5. Santafé de Bogotá (Colombia): Departamento de publicaciones Cámara de Comercio de Bogotá.
- Cámara de Comercio de Bogotá. (1997). Una visión racional y estratégica de la negociación. N° 9. Santafé de Bogotá (Colombia): Departamento de publicaciones Cámara de Comercio de Bogotá.
- Cifuentes, R., Zuleta, N., Montaña, M., & Gonzáles, G. (1995). La familia: Una ventana hacia el futuro. Revista de la facultad de trabajo social de la Universidad de Caldas: Enfoques, 10, 90 - 98
- Consejo de Facultad de Derecho y Ciencias políticas de la Universidad de Nariño. (2004). Reglamento interno de Consultorios Jurídicos y Centro de

Conciliación “Eduardo Alvarado Hurtado” de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad de Nariño. Pasto.

Constitución Política de Colombia, (1991). Colombia: Leyer

Córdoba, A. Bernal & E. Ojeda, S. (1992) Acción e interacción comunicativas
Bogotá: Ediciones Lidisa.

De Tezanos, A. (2002). Una Etnografía de la Etnografía. Bogotá (Colombia):
Antrophos.

Estatuto de los mecanismos alternativos de solución de conflictos. (2003) En
Biblioteca jurídica digital. [CD-ROM]. [2005, Abril 6].

Estudio sobre la escala de estilos y estrategias de afrontamiento. (Sin fecha)
[Internet]. Disponible: <http://reme.uji.es/articulos/agarce4960806100/texto.html>

Ferrer, E., (2003). Información y comunicación. México: Fondo de Cultura
Económica.

Figuroa, M., Cotini, N., Lacuza, M. & Sueda, A. (2005). Las estrategias de
afrontamiento y su relación con el bienestar psicológico. Un estudio con
adolescentes de nivel socioeconómico bajo de Tucumán, Argentina. Anales de
Psicología, 21, 66 – 72. [Internet]. Disponible: www.um.es/analesps.

Fisas, V. (2001). Abordar el conflicto: la negociación y la mediación de
conflictos. [Internet]. Disponible: <http://www.upaz.edu.uy/foro/f001.htm>

Fisher, R & Ury, W. (1999). ¡Si ... de acuerdo! Como negociar sin ceder.
Bogotá: Norma.

Giraldo, J., Giraldo, M. & Giraldo A. (1999). Metodología y técnica de la investigación socio jurídica. Colombia: Legis Editores S.A.

Grupos y liderazgo. (Sin fecha). [Internet]. Disponible: <http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/rrhh/gruliduch.htm>

Guerrero, E. (Sin fecha). Salud, estrés y factores psicológicos. [Internet]. Disponible: <http://www.aidex.es/estres/articuloseloisa/eloisa2.htm>

Hoyos, C. (2003). La conciliación. Diplomado Familia y Manejo de Conflictos. Universidad San Buenaventura Medellín, 4.

Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (I.C.B.F), (2000). La familia primero. Nariño: Liberty.

Junco, J. (2002). La conciliación. Bogotá (Colombia): Temis.

Lazarus, R. & Folkman, S. (1986). Estrés y procesos cognitivos. Barcelona: Martínez Roca.

Los conflictos en nuestros grupos. (2005). [Internet]. Disponible: http://www.bizkaibai.bizkaia.net/ahaldun_nagusia

Maya, T. (2003). Representaciones sociales de las personas que acuden al Centro de Conciliación Casa de Justicia de Nariño. Tesis de grado profesional no publicada, Universidad Mariana, Nariño.

Méndez, F. & Rodríguez, J. (1998). Técnicas de modificación de conducta. España: Biblioteca Nueva.

Micolta, A. (2002). Trabajo social y realidades familiares. Revista Colombiana de Trabajo Social, 16, 41 – 57.

Ministerio del Interior y Justicia. (2005). Programa nacional de conciliación. [Internet]. Disponible: [http:// www.conciliacion.gov.co](http://www.conciliacion.gov.co).

Mora, J. & Arboleda, M. (2002). Mecanismos alternativos de solución de conflictos. Bogotá (Colombia): Leyer.

Morant, J. (2002). Derecho de Familia. Patria potestad, tutela y otras instituciones de protección de menores. [Internet]. Disponible: http://noticias.juridicas.com/areas_virtual/Articulos/45-Derecho%20Civil/200202-155592511021145.html

Myers, D. (2000). Psicología Social. España: Panamericana.

Navas, G. (1995). Guía práctica del derecho. Santa Fé de Bogotá (Colombia): Circulo de Lectores.

Peña, A., Polo, C. & Solano, D. (2003). Conciliación extrajudicial, un análisis a su aplicación práctica desde un punto de vista jurídico. Tesis de Grado Profesional, Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá.

Peña, T. (1994). Guía para la elaboración de documentos escritos en Psicología. Resumen y adaptación de las normas del manual de la Asociación Psicológica Americana. Santa Fé de Bogotá: Universidad Nacional de Colombia.

Quijano, A. (2001) Mecanismos e instrumentos para la planificación, seguimiento y evaluación de los proyectos de investigación. San Juan de Pasto: CESMAG.

Robayo, G. (2003) Mecanismos de resolución de conflictos. Bogotá: Defensoría del Pueblo, Imprenta Nacional de Colombia.

Robayo, G. (Sin fecha). La mediación, un medio pacífico para la solución de conflictos. Bogotá: Defensoría del Pueblo, Peñuela`s In`presion.

Rojas, G. (1997). Psicología social y nuevo líder. Bogotá: Cooperativa Editorial Magisterio.

Rol y dinámica de grupos. (Sin fecha). [Internet]. Disponible: <http://psicologiasocial.idoneos.com/rss.php/354958>

Romero, A. (Sin fecha). Teoría del conflicto social. [Internet]. Disponible: <http://www.gestiopolis.com/recursos4/docs/ger/tenegouno.htm>

Ruíz, E. (2001). Conciliación y violencia intrafamiliar. Colombia: Legis S.A.

Sierra, N. (2003) La conciliación en familia. Bogotá: Stilo impresores Ltda.

Suárez, M. (1997). Mediación. Conducción de disputas, comunicación y técnicas. España: Paidós.

Tapias, A. (2003) Ensayo sobre el otro que hacer de la psicología jurídica. [Internet]. Disponible: www.abacolombia.org.co/articulos%20ABA/juridica02.htm

Universidad Externado de Colombia y Alcaldía Mayor de Bogotá, (2002). Conflicto y violencia intrafamiliar. [Internet]. Disponible: <http://atecex.uexternado.edu.co/mediador/documentos/conflicto.pdf>,

Wochel, S., Cooper, J., Goethals, G. & Olson, J. (2002). Psicología Social. México: International Thomson Editores.

Zuleta, E., (2000) Elogio a la Dificultad. Ensayo. Revista Semana, 959. Septiembre 18 al 25.

ANEXOS

ANEXO A

Estadísticas de Audiencias en el Centro de Conciliación “Eduardo

Alvarado Hurtado” en el año 2004

Audiencias con acta de acuerdo total o parcial

ASUNTOS	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	CASOS POR ASUNTO
Familia	20	26	32	33	17	13	1	3	21	28	10	204
Civil	14	57	56	38	33	17	4	3	18	19	17	276
Comercial	0	3	4	3	3	6	0	1	1	9	4	34
Penal	1	0	2	1	2	1	0	0	0	2	3	12
Policivo	1	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	3
CASOS POR MES	36	86	94	75	55	37	5	7	42	58	34	Total casos 529

**Estadísticas de Audiencias en el Centro de Conciliación “Eduardo
Alvarado Hurtado” en el año 2004**

Especificación de asuntos en materia de familia

ASUNTOS	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	CASOS POR ASUNTO
Cuota Alimentaria	14	21	24	27	7	11	1	3	15	24	10	157
Cuota Y Otros	3	2	6	2	2	2	2	0	3	5	3	30
Sep. Cuerpos Y Bienes	0	0	0	1	2	0	3	1	0	1	0	8
Violencia, Custodia, Reconocimiento de Menores, Sucesiones	1	1	2	0	0	0	0	2	1	1	1	9
CASOS POR MES	18	24	32	30	11	13	6	6	19	31	14	Total casos 204

Estadísticas de Audiencias en el Centro de Conciliación “Eduardo

Alvarado Hurtado” en el año 2004

Audiencias con acta de no acuerdo

ASUNTOS	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	CASOS POR ASUNTO
Familia	8	12	18	10	7	9	0	1	3	13	8	89
Civil	3	13	16	16	12	14	1	1	7	20	15	118
Comercial	0	0	4	0	5	3	1	0	1	3	1	18
Penal	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Policivo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CASOS POR MES	11	25	38	26	24	26	2	2	11	36	24	Total casos 225

Estadísticas de Audiencias en el Centro de Conciliación “Eduardo

Alvarado Hurtado” en el año 2004

Especificación de asuntos en materia de familia

ASUNTOS	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	CASOS POR ASUNTO
Cuota Alimentaria	7	7	17	8	5	6	0	0	3	9	7	69
Cuota Y Otros	1	3	2	1	1	0	0	1	2	1	0	12
Separación De Bienes Y Cuerpos	1	0	1	0	1	0	0	0	1	0	1	5
Otros	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	3
CASOS POR MES	9	11	20	10	7	6	0	1	6	11	8	Total casos 89

Estadísticas de Audiencias en el Centro de Conciliación “Eduardo

Alvarado Hurtado” en el año 2004

Audiencias preparatorias

ASUNTOS	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	CASOS POR ASUNTO
Familia *	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	3
Civil	0	3	4	2	3	2	0	0	0	0	0	14
Comercial	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Penal	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
CASOS POR MES	0	5	5	2	4	3	0	0	0	0	0	Total casos 19

* Los casos de familia que se presentaron, corresponden 2 a separación de bienes y 1 a fijación de cuota alimentaria.

Estadísticas de Audiencias en el Centro de Conciliación “Eduardo Alvarado Hurtado” en el año 2004

Resultados totales de audiencias de conciliación

ASUNTOS	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	CASOS POR ASUNTO
Familia	28	39	51	43	25	22	1	4	24	41	18	296
Civil	17	73	76	56	48	33	5	4	25	39	32	408
Comercial	0	4	8	3	8	9	1	1	2	12	5	53
Penal	1	0	2	1	2	2	0	0	0	2	3	13
Policivo	1	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	3
CASOS POR MES	47	116	137	103	83	66	7	9	53	94	58	Total casos 773

Porcentajes de audiencias según el asunto

Familia	38.29 %
Civil	52.78%
Comercial	6.85%
Penal	1.68%
Policivo	0.38%

Estadísticas de Audiencias en el Centro de Conciliación “Eduardo Alvarado Hurtado” en el año 2004

Resultados totales de audiencias en asuntos de familia

ASUNTOS	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	CASOS POR ASUNTO
Cuota Alimentaria	21	28	41	35	13	17	1	3	18	33	17	227
Cuota Y Otros	4	5	8	3	3	2	2	1	5	6	3	42
Separación	1	1	2	1	3	0	3	1	1	1	1	15
Otros	1	2	2	1	0	0	0	2	1	2	1	12
CASOS POR MES	27	36	53	40	19	19	6	7	25	42	22	Total casos 296

Porcentajes de audiencias en asuntos de familia

Cuota alimentaria	76.68 %
Cuota y otros	14.18%
Separación	5.06%
Otros	4.05%

ANEXO B
Autorización de Consentimiento Informado

Proyecto de Investigación “ Dinámica Psicosocial del Conflicto en Audiencias de Conciliación Extrajudicial (caso de fijación y modificación de cuota alimentaria) en el Centro de Conciliación “Eduardo Alvarado Hurtado” de la Universidad de Nariño ”
A cargo de CARMEN ELENA IBARRA y ÁNGELA MARÍA MOLINA PORTILLA
Docente asesora: ELIZABETH OJEDA ROSERO
UNIVERSIDAD DE NARIÑO, FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS, PROGRAMA DE PSICOLOGÍA

Yo _____, identificado(a) con cédula de ciudadanía número _____ de _____, por medio del presente documento, de manera libre y voluntaria expreso mi consentimiento para formar parte de la investigación de grado denominada “*Dinámica Psicosocial del Conflicto en Audiencias de Conciliación Extrajudicial (casos de fijación y modificación de cuota alimentaria para menores de edad) en el Centro de Conciliación “Eduardo Alvarado Hurtado” de la Universidad de Nariño*”, a ser realizada por **CARMEN ELENA IBARRA**, identificada con cédula de ciudadanía número 36.952.666 de Pasto y **ÁNGELA MARÍA MOLINA PORTILLA**, identificada con cédula de ciudadanía número 37.080.286 de Pasto, estudiantes del Programa de Psicología, de la Facultad de Ciencias Humanas de la Universidad de Nariño. En tal sentido y de manera exclusiva **CARMEN ELENA IBARRA y ÁNGELA MARÍA MOLINA PORTILLA**, quedan facultadas para: *Primero*: Asistir a la audiencia de conciliación para la fijación o modificación de cuota alimentaria a favor del(a)(os) menor(a)(es) _____, a realizarse en el Centro de Conciliación “Eduardo Alvarado Hurtado” de la Universidad de Nariño el día _____ (____) de _____ de los cursantes. *Segundo*: En el desarrollo de tal audiencia, tomar notas escritas por cualquier medio y/o grabarla en cinta magnetofónica o en vídeo, casos en los cuales se entenderá que (1) no se hará cita de mis datos personales bajo el entendido que se trata de un trabajo académico investigativo, amparado por los criterios deontológico de una investigación y que para fines de la presente autorización se entenderá como “secreto profesional”; (2) tanto las notas escritas por cualquier medio y/o las grabaciones en audio y/o podrán ser utilizadas única y exclusivamente para la investigación titulada “*Dinámica Psicosocial del Conflicto en Audiencias de Conciliación Extrajudicial (caso de fijación y modificación de cuota alimentaria para menores de edad) en el Centro de Conciliación “Eduardo Alvarado Hurtado” de la Universidad de Nariño*”.

De igual manera expreso que la utilización de citas textuales, pronunciadas en el desarrollo de la audiencia de conciliación, en ningún caso generarán derecho de autor sobre ellas, y si por alguna razón éstas así lo hicieren se entenderá que cedo mis derechos patrimoniales a la Universidad de Nariño, Facultad de Ciencias Humanas, Programa de Psicología, investigación de grado “*Dinámica Psicosocial del Conflicto en Audiencias de Conciliación Extrajudicial (caso de fijación y modificación de cuota alimentaria para menores de edad) en el Centro de Conciliación “Eduardo Alvarado Hurtado” de la Universidad de Nariño*” y ya que al tenor de lo expresado arriba sobre la no utilización de mis datos personales, quedan excluidos los derechos morales de autor.

Una vez leído, entendido y comprendido el presente documento de consentimiento informado, lo suscribo a los _____ (____) días del mes de _____ de dos mil seis (2006) en la ciudad de San Juan de Pasto, siendo las _____ de la _____, ante la presencia de las autorizadas.

C.C. N° _____ de _____ Pasto

Quien autoriza

Aceptamos la presente autorización bajo los términos contenidos en ella:

CARMEN ELENA IBARRA
C.C. N° 36.952.666 de Pasto

ÁNGELA MARÍA MOLINA P.
C.C. N° 37.080.286 de Pasto

ANEXO C

Formato de Diario de Campo

<p>N° de registro: _____</p> <p>Fecha: _____ Hora: _____</p> <p>Lugar: _____</p> <p>Nombre del conciliador: _____</p> <p>Nombre de las partes: P1: _____ Edad: _____</p> <p>P2: _____ Edad: _____</p> <p>Otros participantes: _____</p> <p>Observadores: _____</p>	
<p>OBSERVACIONES</p>	<p>INTERPRETACION</p>

ANEXO D

Codificación Categorial

Eje	Categoría	Subcategoría	Respuestas agrupadas	Código
Conciliador	Manejo de la audiencia (M.A)	Planificación	Revisión pobre del caso No se generan hipótesis	M.A.p.
		Interacción	Baja o nula empatía Información mecánica y repetitiva	M.A.i.
		Conflicto	Intervención titubeante Carentes de seguridad Manejo de información netamente conceptual Poca practicidad	M.A.c.
		Construcción	Elaboración del acta, basada en formatos No hay una esquematización con notas o apuntes. Los apuntes se limitan a registrar el monto acordado.	M.A.co
		Experiencia	Conocimientos basados en la cátedra de conciliación Aprendizaje sobre la práctica	M.A.e.
Partes	Estrategias de resolución (E.R)	Planteamiento de alternativas	Opciones basadas en el ganar o perder Se prefiere dejar las decisiones en manos de un tercero. No se generan variedad de alternativas. Las alternativas propuestas se limitan a fijar un monto	E.R.a.
		Acuerdos previos	Las partes por individual o en conjunto, llevan propuestas de acuerdo Necesidad de refrendar el acuerdo.	E.R.p.

Conflicto y conciliación extrajudicial 136

		Búsqueda de apoyo social	Las personas asisten a una conciliación, esperando que el conciliador facilite la solución de su problema	E.R.s
		Huída	(Estadísticas de asistencia)	E.R.h.
	Conocimientos (C)	Acerca del proceso	Baja o nula información previa al proceso. Información basada en el conocimiento popular.	C.p.
		Expectativas de la audiencia	Necesidad de llegar a una solución económica, legal o emocional.	C.e.
		Credibilidad de lo que se conoce	Las partes creen en lo que el conciliador plantea. El proceso extrajudicial, no ha adquirido la misma importancia que el judicial	C.c.
	Interacción (I)	Disposición comunicativa	Utilización de un mediador en la comunicación. Información incongruente y poco organizada. Ausencia de contacto visual entre las partes. Focalización de un punto distinto al interlocutor. Volumen y tono moderado. Lenguaje poco fluido. Poca o nula credibilidad hacia la otra parte. Inferencias negativas acerca de las intenciones de la otra persona. Credibilidad hacia el conciliador. Verbalizaciones en torno al significado.	I.d.
		Estilos de comunicación	Niveles bajos de agresividad, caracterizados por la continua expresión de sentimientos irrelevantes con la problemática.	I.e.

ANEXO E

Relación Categorical

Cat. iniciales	Ejes	Partes	Conciliador
Estrategias de enfrentamiento		Estrategias de resolución	
Caract. de rol partes		Estrategias de resolución Conocimientos	
Caract. de rol concilia.			Manejo de la audiencia
Manejo del conflicto		Estrategias de resolución	Manejo de la audiencia
Comunicación		Interacción	Manejo de la audiencia

