

MARC

BATALLAS

Medios Alternos Para La Resolución De Conflictos

Son muy comunes las diferencias entre personas, tanto jurídicas como naturales, como también que estas discrepancias las mayorías de las veces terminan resolviéndose en tribunales, lo que acarrea una gran pérdida de tiempo y dinero. Es por ello que se hace necesario buscar medios alternos capaces de obtener resultados favorables para las partes en conflicto con el uso de los medios alternos para tal fin.

EDITORIAL

Actualmente se observan una gran variedad de conflictos alrededor del mundo. Disputas entre países, ciudadanos contra los gobiernos, entre trabajadores de una misma empresa, querellas entre entidades bancarias hipotecarias y los deudores, litigios por teneduría de tierras, en fin un gran número de conflictos que desembocan en verdaderas batallas.

Muchos de estos conflictos son llevados a juicios, lo que acarrea un gran gasto de esfuerzo físico, mental y muchísimo dinero. En incontables ocasiones las partes involucradas buscan, con una gran esperanza, profesionales que los asesoren con el fin de obtener una victoria en su disputa o por lo menos, que la pérdida no sea muy grande. Claro está, hay que santiguarse y esperar que el profesional del derecho obre de buena manera y con un alto nivel de ética profesional –condición que parece estar de vacaciones en esta época- y así no perder tanto lo querellado como el dinero invertido en dicho profesional.

Pero si las personas se sentaran a pensar detenidamente y buscaran ayuda en textos, medios electrónicos, se darían cuenta que existen otros mecanismos para resolver nuestras disputas, que suelen ser mucho más económicos, además de ser más rápidos y simples, sin tantas formalidades como los son las disputas judiciales. Por todo lo antes expuesto es que se hace necesario la creación de medios capaces de brindarnos es tipo de información, con lo cual espero que esta revista sirva para que cumpla con tal fin.



José P., Ramírez S., Diciembre 2012

ÍNDICE

✚ Editorial.....	2
✚ MARC.....	4
✚ Algunos medios para la resolución de conflictos.....	4
✚ Importancia de los medios alternos para la resolución de conflictos en el ámbito jurídico.....	6
✚ Características de los medios alternos.....	6
✚ Desventajas de los medios alternos.....	7
✚ Reportaje por Jack Raifer (Master Coach).....	7

MARC

MEDIOS ALTERNOS PARA LA RESOLUCION DE CONFLICTOS

Qué son los MARC:

Son los medios utilizados por las partes en conflicto, de manera privada, para solucionar cualquier querrela sin la necesidad de recurrir al sistema judicial ordinario. Esto puede ser a motu proprio o a través de intermediarios; para los casos de mediación, conciliación y arbitraje. Además este es un medio muy novedoso, tal como lo dice Hubert Gil (2012):

“Los Medios Alternativos de Resolución de Conflictos en la actualidad constituyen un mecanismo efectivo e innovador al momento de dirimir las controversias que se presentan entre las personas en la sociedad, su implementación ha revelado que se trata de una herramienta valiosa y exitosa en la solución de los conflictos y disensiones que se presentan en las diferentes áreas del quehacer humano.

... Es menester, centrar el punto tratado a lo plasmado en nuestra Carta Magna específicamente en el artículo 258 segundo aparte, donde se establece textualmente *"La ley promoverá el arbitraje, la conciliación, la mediación y cualesquiera otros medios alternativos para la solución de conflictos"*

ALGUNOS MEDIO PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

La Facilitación:

Esta se realiza cuando se convoca una reunión y para ello se hace uso de facilitador, es decir, una persona que se encargará de dirigir la reunión, dándole un tiempo específico a cada interlocutor para que realice sus planteamientos, ayudándolos a centrarse en los temas importantes y así hacer más dinámica las conversaciones entre las partes. El interlocutor debe planificar cuál va a ser la estrategia que aplica, tal como:

- Hacer fácil o posible alguna cosa.
- Son distintos componentes negativos o positivos
- Según la naturaleza del conflicto.
- La buena comunicación

- Sus necesidades
- La armonía que debe existir entre las parte
- El respeto mutuo

Negociación:

- Se lleva acabo con el comercio de mercancía o valores para obtener una ganancia.
- La gestión o resolución de un asunto, por la vía diplomática.

Mediación:

Es el procedimiento por el cual las dos partes en conflicto se reúnen con un tercero, ajeno e imparcial, para facilitar la comunicación entre las personas de manera que puedan delimitar el conflicto y encontrar una solución.

Justicia de Paz:

Los jueces de paz buscan lograr la justicia del caso concreto, además de garantizar la convivencia pacífica de los miembros de una comunidad.



Arbitraje:

Este procedimiento requiere la presencia de un tercero, imparcial el cual no es Juez público, aceptado por las partes, resuelve un litigio con decisión vinculante para las partes.



Resolución Administrativa:

Es una orden escrita dictada por el jefe de un servicio público que tiene carácter general, obligatorio y permanente, y con relación al ámbito del servicio.

Sentencia Judicial: resolución judicial dictada por un Tribunal a través de un juez, la cual pone fin a un litigio.

Resistencia Civil: acto colectivo que evita cualquier recurso de violencia que se genere y es ejercida por la población civil.

IMPORTANCIA DE LOS MEDIOS ALTERNOS PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL ÁMBITO JURÍDICO

- Proporciona una respuesta rápida y accesible a los conflictos sociales.
- Da una respuesta fácil y eficaz.
- Protege y hace efectivo los derechos, libertades y garantías de la población.
- Promueve la igualdad en el acceso a la justicia en la sociedad.
- Excluye la confrontación entre las partes y el mediador, conciliador, árbitro, etc., se obliga a desenvolverse más como decisor entre las partes para guiarlas en la búsqueda de soluciones.

CARACTERÍSTICAS DE LOS MEDIOS ALTERNOS

- Voluntaria: las partes deciden utilizar este medio.
- Materia transigible: todo es negociable.
- Extrajudicial: no necesita llegar a tribunales.
- Definitiva: finiquita el conflicto.
- Confidencial: no se debe divulgar lo dicho.
- Es informal, económico, rápido, soluciones satisfactorias para las partes, permite la continuidad de las relaciones entre las partes.

DESVENTAJAS

- ❑ No generan precedentes.
- ❑ No se castigan a los infractores de los acuerdos.
- ❑ No elimina la necesidad de intervención de un abogado, para aconsejar en la negociación.

Por: Jack Raifer (Master Coach)

Bases y Técnicas de la Resolución de Conflicto en la Oficina

Noviembre 20, 2012

Categorías: Entrenamiento, Resolución de Conflictos



En cualquier organización, es responsabilidad de sus líderes mantener un ambiente que permita las mejores condiciones posibles para el desarrollo. Cuando aparecen conflictos, ya sean diferencias de opinión o desacuerdos agresivos que escalan en conflictos interpersonales, hay que intervenir de inmediatamente. No intervenir y esperar que todo se aclare no es una opción, ya que esto llevaría a que un conflicto se convierta en un problema potencialmente serio que puede terminar afectando a toda la organización.

Cosas que debemos de evitar en la Resolución de Conflictos

- **Evadir el conflicto esperando que desaparezca solo.** Créanme, por experiencia les digo que no desaparece. Cualquier conflicto no resuelto, aunque en apariencia haya desaparecido, volverá en el peor momento cuando aumenten los niveles de estrés y será peor que antes. Así que ignorar un conflicto, hasta los pequeños, es un error que tarde o temprano pagamos y cada vez más caro.

- **Reunirse de forma individual con las personas involucradas en el conflicto.** Permitir que cada persona exprese su punto de vista individualmente, nos pone en peligro de polarizarnos ante la situación. Recordemos que el interés de cada individuo es convencernos que ellos tienen la razón, poniéndonos en una posición de juez y jurado. Recordemos que solucionar conflictos es buscar un campo medio de acuerdo entre los involucrados y no jugar el papel de juez dictando sentencias unilaterales.
- **Crear que los únicos afectados por el conflicto son los participantes:** Todas las personas que comparten el espacio laboral con los antagonistas de un conflicto, se verán afectados, ya sea por qué toman partido en la situación o por que buscan evadirla. Esto genera altas cantidades de estrés innecesario al tener que estar pendiente de los antagonistas en todo momento.

Mediación y Resolución de Conflictos

- **Reunirse conjuntamente con los antagonistas:** Darle la oportunidad a cada uno de que exponga brevemente su punto de vista, sin interrupciones del otro. Debe haber una breve discusión para entender claramente el conflicto y los puntos de desacuerdo. Se debe de intervenir en cualquier momento en que uno de los participantes ataque al otro, esto no es aceptable en ningún momento.
- **Pedir a cada uno que describa las acciones que le gustaría ver del otro para resolver las diferencias:** Los antagonistas tienen sus propias ideas de cómo resolver el conflicto, por lo que deberían de exponerlo en forma de acciones concretas. Por ejemplo “Me gustaría que Juan me envíe un reporte de ventas antes de la 1pm todos los lunes” o “Me gustaría que si yo contacto un cliente, poder darle yo seguimiento, cuando se los paso a María ella no sabe que hice yo ni yo lo que ella está haciendo.”
- **Asumir la responsabilidad como supervisor:** A veces, las decisiones que uno toma como supervisor causan los núcleos de conflicto. Es importante asumir esta responsabilidad y buscar soluciones conjuntamente con los antagonistas (y a veces hay que asumir que son las decisiones mismas que uno toma uno de los lados antagonistas).
- **Todos los participantes discuten y se comprometen:** Conforme se llegan a soluciones posibles, estas se discuten y cuando se llega a algún acuerdo, todos se comprometen (inclusive uno como supervisor) al mismo.
- **Dejar claro que uno no es juez y que no tomará partido:** Dejar claro que es imposible para cualquier persona que está fuera del conflicto saber la verdad completa de lo que sucede. Por lo tanto, uno tomará la posición de mediador entre dos personas que se espera se comporten adecuada y maduramente. Si alguno de los antagonistas o ambos no pueden aceptar esto, es importante que pudiera conducir a acciones disciplinarias.

- **Reafirmar a los antagonistas que son ellos quienes tienen la habilidad de resolver el conflicto:** Y que uno como mediador los apoyará en sus decisiones conjuntas y supervisará su progreso. Es vital poner tiempos de revisión relacionadas con el progreso de las soluciones propuestas y así asegurarnos que el conflicto no volverá en un futuro.

Bien, pues aquí tienen las bases de la resolución de conflictos. No se preocupen por cometer errores, todos lo hacemos especialmente cuando estamos aprendiendo algo nuevo, lo importante es seguir intentándolo y aprender de los errores, descartar aquello que no funcionó e ir descubriendo pequeños detalles que sí funcionan dentro del ámbito laboral específico en el que estamos. Recordemos que no hay formulas mágicas, pero si existen algunos lineamientos básicos que nos pueden guiar en nuestro trabajo.

Comentario final

Sin importar cuan complicado parezca un problema, siempre hay que tratar de buscar la solución menos traumáticas para las partes involucradas. Es imprescindible hacer uso de cualquier herramienta legal que permita dirimir los litigios, donde los actuantes opten por una salida pacífica, económica, rápida y fructífera para todos.

