

Conciliación:

Conceptos:

- Proceso confidencial o consensual, que llegan a un acuerdo y trata de mejorar la comunicación entre ellos (Jorge, facilitador).
- Según en Reglamento de la Ley de Conciliación, en su Art. 3 dice: La conciliación es el acto jurídico por medio de cual las partes buscan solucionar su conflicto de intereses, con la ayuda de un tercero llamado conciliador. Se funda en el principio de la autonomía de la voluntad.
- Es el procedimiento por el cual las partes buscan solucionar problemas a través del dialogo y con la ayuda de un tercero (Yenny Díaz, Conciliadora y Facilitadora).
- *Es una negociación asistida mediante la cual, las partes involucradas en un conflicto acceden voluntariamente al permitir la intervención de un tercero que sirve de facilitador entre ellos, en el logro de una solución concertada (Yenny Diaz).*

Principios:

1. **Legalidad:** un principio en donde lo acordado no puede ir en contra de la norma, costumbres, etc. Los acuerdos deben estar conforme al ordenamiento vigente.
2. **Imparcialidad:** el conciliador se quita los estereotipos de cómo tipificamos a las personas. Se mejora a través de la práctica.
3. **Neutralidad:** no es lo mismo que imparcialidad, es que el defensor no tenga ningún tipo de vinculo con la persona que lo atiende.
4. **Confidencialidad:** todo lo que se converse debe ser guardado en absoluta reserva. Las partes no deben comentar sobre los casos. (sanción del Art.8 del reglamento).
5. **Principio de la Buena Fe:** el conciliador asume que las personas le dicen la verdad. Guarda relación con la veracidad.
6. **Voluntariedad - Consensualidad:** supone que las partes acuden por su propia voluntad.
7. **Equidad:** se llega a un acuerdo justo, duradero y satisfaga el interés de las partes. Debe ser con lo que establecen las leyes.

La conciliación debe tomar en cuenta que los sentimientos son muy importante.

Resumen
Curso de Formación para Conciliadores
Lima- Perú Dic. 2001

Materia Conciliables:

En el Perú:

| La Ley de Conciliación, 26.872 | Sistema Especial, Ley 27.007 |
|---|---|
| Régimen de Visitas Pensión de Alimentos | Alimentos Régimen de Visitas Tenencia |
| Resolución Ministerial o Viceministerial: Familia: Centro Conciliatorio Laboral: Especializado/ Esta es amplia | Solo Defensoría del Niño y del Adolescente: Puede realizar conciliación. Con título ejecutorio Esta sujeto a reglamento |

Materia No Conciliables:

- ✓ Colocación Familiar
- ✓ Filiación
- ✓ Violencia Familiar

DEMUNAS: son mecanismo de justicia

Premisas Importantes en la Conciliación:

1. Materia Conciliable
2. Reconozco el Problema
3. Voluntad de las partes / Las partes quieren soluciones el problemas

Etapas de la Conciliación:

I.- Pre-Etapa: Evaluación.

II.- Etapa del Procedimiento:

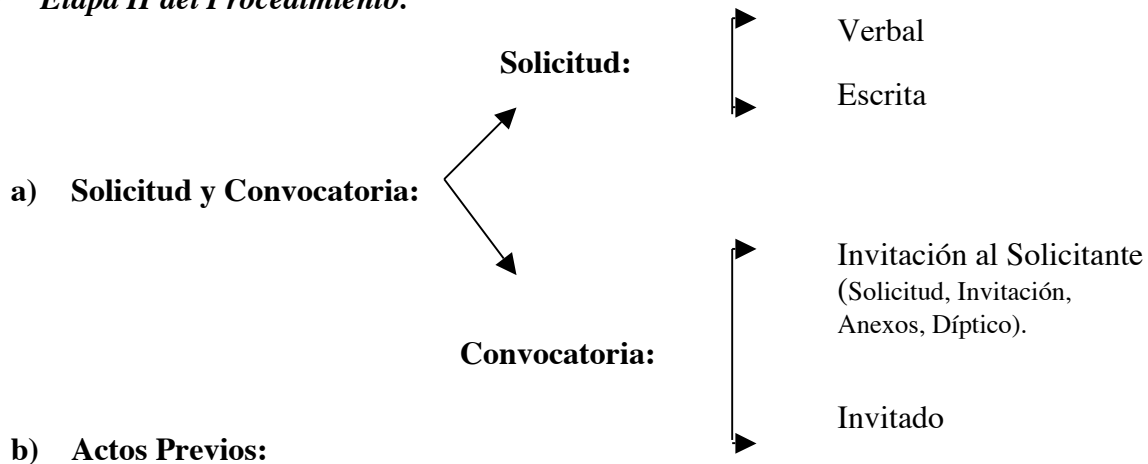
- a. Solicitud y Convocatoria
- b. Actos Previos
- c. Apertura
- d. Comunicación
- e. Negociación
- f. Clausura

III.- Post-Etapa: seguimiento (supervisión la tiene el Ministerio de Justicia /o Centro de Conciliación).

Resumen
Curso de Formación para Conciliadores
Lima- Perú Dic. 2001

Explicación

✓ **Etapa II del Procedimiento:**



b) Actos Previos:

- ✎ Revisar el expediente
- ✎ Automotivación
- ✎ Acondicionamiento del Local
- ✎ Confirmar Asistencia
- ✎ Identificación de las Partes (D.E.I., Tarjeta Electoral, Carta de Extranjería, C.I.P. Carnet Identificación Público)
- ✎ Entrevista con Asesores

c) Apertura: discurso de apertura (**MONOLOGO**) este debe contener lo siguiente:

- ✎ Presentación
- ✎ Bienvenida
- ✎ Agradecimiento
- ✎ Rol del conciliador
- ✎ Presentación de las partes
- ✎ Ventajas y Desventajas
- ✎ ¿Qué es una Conciliación?
- ✎ Procedimiento
- ✎ Sesión Privada
- ✎ Efectos del Acta
- ✎ Reglas de conducta
- ✎ Preguntas

d) Comunicación:


- ✎ Información del Conflicto
- ✎ Identificar posiciones e intereses
- ✎ Redefino el Problema
- ✎ Técnicas: parafraseo, preguntas abiertas, circulares, reflexivas, cerradas y replanteo.

e) Negociación: búsqueda de soluciones en base a los intereses.

- ✎ *Técnicas a aplicar:* Preguntas Abiertas

Resumen
Curso de Formación para Conciliadores
Lima- Perú Dic. 2001
Preguntas de replanteo
Lluvia de Ideas

f) **Clausura:** elaboro un borrador del acta sobre las decisiones finales o acuerdos de las partes.

 *Acta:* Descripción de los acuerdos:

AT: Acuerdo Total
AP: Acuerdo Parcial
AG: Aspectos Generales
DC: Desempeño de la Controversia
DA: Descripción de Acuerdos
VLA: Verificación de los Acuerdos

Ejemplo práctico: lectura de un monologo de apertura

MARCs:

Mecanismos Alternativos de Resolución de Conflictos

Nacimiento:

Por la sobrecarga del poder judicial, los problemas no se resuelven, el mecanismo es ineficiente.

1.- Lentitud

2.- Ineficiencia



- * Descargar el Poder Judicial
- * Para trabajar por los intereses de las partes

PROPOSITO



**Cultura de
la Paz**

Negociación:

Resumen
Curso de Formación para Conciliadores
Lima- Perú Dic. 2001

Concepto:

- Es todo conocimiento que se tiene con un apersona para obtener un resultado.






| Negociación Posición | Negociación Interés |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Trata de maximizar de beneficios dentro de límites del actual conflicto • Empieza con exigencias altas y concede lentamente • Uso mucho persuasión, la confrontación y la amenaza. • Su interés por al relación es instrumental | <ul style="list-style-type: none"> • ¿Por qué esta así? • Colocarse en el lugar del otro • Usa técnicas de debates tradicionales • Acuerdo justo y necesario • Cuida la relación, se preocupa que los acuerdos trasciende en el futuro • Trabajo cooperativo • Tener en cuenta el contexto |

Conflicto:

Concepto:

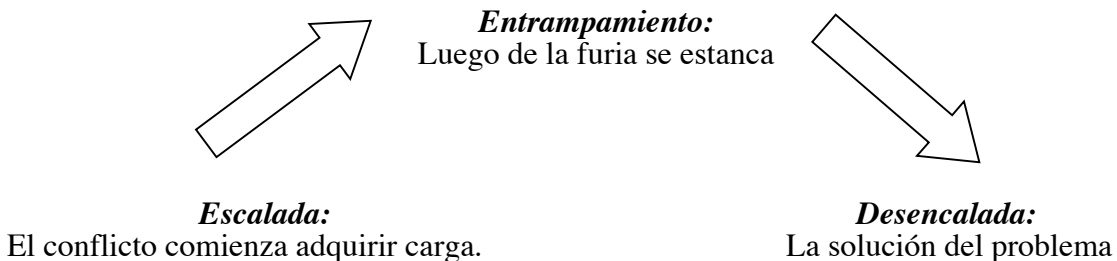
- Es el desacuerdo de dos o más personas, que tienen perspectivas opuestas de la realidad y objetivos diferentes.

Comportamientos Conflictivos:

| | |
|---|---------------------|
|  Competir: | Ganador - Perdedor |
|  Inacción: | Perdedor - Perdedor |
|  Acceder: | Perdedor & Ganador |
|  Transigir: | Perdedor - Ganador |
|  Colaborar: | Ganador - Ganador |



Dinámica del Conflicto:



Evolución del Conflicto:

Resumen
Curso de Formación para Conciliadores
Lima- Perú Dic. 2001

1. **Leves Diferencias:** es cuando se debe trabajar
2. **Desacuerdos:** Intereses distintos, cada quien con lo suyo.
3. **Disputa:** ya no se consulta, sino se toma decisiones.
4. **Campañas:** buscar terceros que te apoyen
5. **Litigio:** un tercero decide

Comunicación:



*“ Lo que veo lo olvido
lo que escucho lo recuerdo
pero lo que hago lo aprendo ”*

Concepto:

- Es un proceso que se realiza entre dos o más personas que tiene como finalidad transmitir un mensaje

Rol del Conciliador:

- Remover los obstáculos de la comunicación que permite seguir los pensamientos, sentimientos e intereses de las partes.

Técnicas de Comunicación:

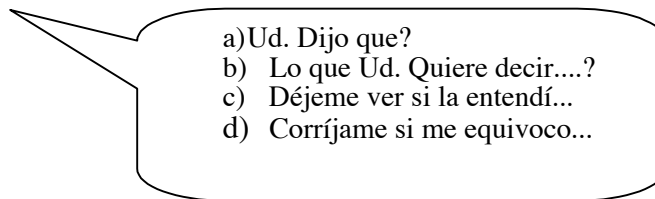
1. **Escucha Activa:** es una técnica de comunicación que permite seguir los pensamientos, sentimientos e intereses de las partes.
2. **Empatía:** es colocarse en el lugar del otro.
3. **Preguntas:** técnicas que permiten la obtención de información, sobre un hecho o suceso.




Tipos:

Resumen
Curso de Formación para Conciliadores
Lima- Perú Dic. 2001

- a. Pregunta Abierta:** se realiza al inicio a fin de conocer los intereses de las partes, clasificar la información sobre el conflicto. Mantiene fluido el diálogo. Ej.: ¿Qué?, ¿Cómo?, ¿Cuándo? ¿Por qué?.
- b. Pregunta Circulares:** moviliza tiempo, espacio y persona.
- c. Pregunta Cerrada:** identifica intereses ocultos
- d. Preguntas Estratégicas:** arranca a las partes una propuesta de solución.
Ej.: ¿Cómo le gustaría a Ud. Solucionar el problema frente a Jorge?
- e. Preguntas Reflexivas:** permite a las partes pensar sobre las consecuencias del futuro. Ej.: ¿Qué va a pasar si....?





- 4. Paráfrasis:** la técnica por la cual se reproduce el mensaje emitido por una de las partes, despojándolo de las connotaciones negativas, términos absolutos y carga de agresión. Ej:




- 5. Sesiones Individuales:** se obtiene información sobre alternativas que tiene las partes.
-  Identificar la mejor alternativa y peor alternativa
 -  Propuesta de Solución
 -  Agente de la realidad: hacerlo que lleguen al punto de las ventajas alternativas por las propias personas

- 6. Replanteo:** Es la técnica por la cual se responde a una persona de forma tal que se valida su experiencia y permite movilizarse desde su propia perspectiva hacia una mucho más constructiva.

La pregunta de replanteo solo se trabaja el interés:

-  Se realiza en la etapa de negociación
-  Es una pregunta clave
-  Controla el interés de cada una de las partes
-  Va unida con la conjunción “y” que permite mutualizar los intereses individuales

-  Introduce la etapa de negociación.


Resumen
Curso de Formación para Conciliadores
Lima- Perú Dic. 2001

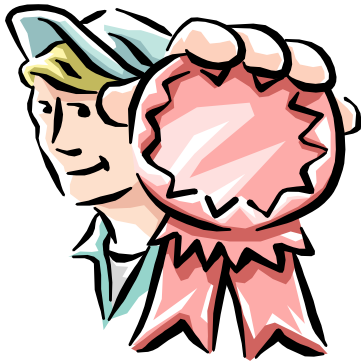
Ej.: ¿Cómo podemos hacer para que Susana pueda pagar los gastos de su hijo y la empresa pueda mantener a Susana?

7. **Hipótesis:** proceso de elaboración y comprobación de una hipótesis

8. **Lluvia de Ideas:** se utiliza en la etapa de negociación

9. **Mensaje del yo:** permite afirmar las propias preocupaciones, emociones y necesidades.

 **Se transmite:** Me siento....
 Cuando Tu ...
 Porque



*“ La capacidad del ser humano para
confrontar su propios problemas,
de siempre mirar adelante con la luz
que ilumina a todos los seres vivos
de este planeta, es lo que nos
hace seres especiales”
L. Lozada*