

# **LA RESOLUCION ALTERNATIVA DE CONFLICTOS EN EL MARCO DE LOS DERECHOS HUMANOS\***

*Licda. Ana Margarita Araujo Gallegos*

El tema de la solución pacífica de conflictos, al igual que el de los derechos humanos, tiene su origen en el nacimiento mismo de la humanidad.

Hablamos aquí del «Problema de los Derechos Humanos» como una situación negativa que nos molesta, por lo cual, considero necesario iniciar mi exposición realizando algunas reflexiones sobre el término «conflicto», en sentido amplio.

Durante años, el término conflicto se ha visto ligado al de violencia y guerra, quizá porque, instintivamente, contamos con un mecanismo biológico que tiende a defendernos de las amenazas a través de dos formas: por un lado, la fuerza, la violencia y las vías de hecho; por el otro, escapar, huir, evitar.

---

\* Conferencia impartida el 14 de marzo de 1997. II Seminario de Derechos Humanos en la Enseñanza Superior, organizado por la UNA-CSUCA-CEE.

Si vemos al conflicto como una amenaza, como un elemento negativo *per se*, como una molestia a nuestro *statu quo*, es muy probable que tendamos a defendernos de él con cualquier medio que esté a nuestro alcance, sin importar las consecuencias, o a negar su existencia evadiendo la responsabilidad de afrontarlo.

Sin embargo, el término conflicto no necesariamente implica amenaza. Según Dewey, el conflicto es el «...*tábano del pensamiento. Estimula nuestra percepción y nuestra memoria. Fomenta la investigación. Sacude nuestra pasividad de ovejas, incitándonos a observar y a crear. El conflicto es el sine qua non de la reflexión y la inventiva*».

El conflicto lo definimos en términos neutros, simplemente como la manifestación de una situación «x» que busca un nuevo equilibrio. Y hay que reconocer que va de la mano con la evolución del ser humano. El conflicto es connatural al ser humano, se nos presenta desde que estamos en el vientre materno, al salir a un nuevo mundo y hasta la muerte porque, de alguna manera, es él quien nos hace crecer, madurar, evolucionar.

En el tema de los derechos humanos no todo está dicho ni hecho. Si bien los derechos humanos son inherentes al ser mismo, lo cierto es que, hasta hace algunos años, se nos hace evidente la necesidad de reconocerlos, protegerlos y garantizar su protección mediante instrumentos jurídicos.

Distinguir al conflicto, de la forma en que lo manejamos, podría venir a darnos una luz sobre cómo ejercer nuestros derechos humanos.

Pueblos de todas las épocas, razas, culturas, religiones, estratos sociales han buscado varias formas para la solución de sus problemas, las cuales, no necesariamente han estado cargadas de fuerza y violencia. Entre ellas, cabe mencionar la negociación —cuando dos o más personas se ponen de acuerdo por sí solas—, la mediación y conciliación —cuando un tercero interviene y ayuda a



que las partes lleguen a un acuerdo— así como el arbitraje —cuando se le comisiona a un tercero para que resuelva en definitiva la disputa—.

Desde tiempos antiguos, los jefes de las familias patriarcales y matriarcales han ofrecido toda una gama de precedentes y modelos para ayudar a sus respectivos miembros a resolver sus desavenencias. En la medida en que familias rurales dieron lugar a poblaciones y a ciudades, las personas mostraron una mayor tendencia hacia la búsqueda de mecanismos formales para dar respuesta a sus distintas diferencias.

En China, según Confucio, «la resolución óptima de una desavenencia se lograba a través de la persuasión moral y el acuerdo y no bajo la coacción». Confucio se refería a la existencia de una armonía natural en las relaciones humanas. Actualmente, a través de la institución de los Comités Populares de Conciliación, en la República Popular China se ejerce la mediación. Dentro del sistema legal chino, los sistemas de autodeterminación y mediación para la resolución de todo tipo de disputas son de gran importancia.

Colateralmente, debe destacarse el influyente papel que, durante siglos, ha desempeñado la iglesia o el templo en el proceso de solución de conflictos de sus miembros. Frecuentemente, el párroco, sacerdote, ministro o rabí era invitado a intervenir como tercero neutral para resolver disputas, especialmente en asuntos de orden familiar.

Tanto en el antiguo como en el nuevo testamento se encuentran diversas citas bíblicas acerca del uso de medios de solución pacífica de conflictos. Desde la sabiduría de Salomón para decidir cuál de las dos mujeres era la madre de un niño en disputa, hasta la intervención del apóstol Pablo al solicitarle a la congregación de Corinto que no resolvieran las desavenencias en un tribunal, sino que, personas de su comunidad, fueran nombradas para conciliar las diferencias existentes (1 Cor. 6:1-14).

Grupos étnicos y religiosos, mercaderes, gremios comerciales, gitanos y similares han sentido la necesidad de resolver sus propios problemas sin la imposición de una autoridad, con el fin de eludir la injerencia de valores gubernamentales y conservar sus tradiciones, manteniendo así su preciada independencia.

Entre los indígenas americanos encontramos, en esencia, el uso de la resolución pacífica de conflictos. Entre las instituciones utilizadas resulta menester citar: *El Concejo de Ancianos*, el cual, consistía en una reunión integrada por los jefes de familia, donde se analizaban y decidían asuntos de interés para la comunidad.

Los pueblos indígenas del Perú cuentan con una larga historia en el tema de la solución de conflictos. En los años setenta, para resolver problemas de robo y abigeato que las autoridades comunes eran incapaces de afrontar, algunas comunidades, como la de Cajamarca, estructuraron las llamadas *rondas campesinas* que son organizaciones campesinas de indígenas. A sus miembros se les llama *ronderos* y se les caracteriza porque se reúnen frecuentemente, eligen sus propias autoridades y son los encargados de velar por la vigilancia colectiva y resolver conflictos varios —como el de distribución de tierra— con base en valores de cooperación, solidaridad y reciprocidad, propios de la cultura andina.

Surge también el denominado *Círculo de ancianos o viejos de la idea* conformado por miembros de edad avanzada de la comunidad, de reconocido respeto y sabiduría. Ante un conflicto de la comunidad se fija una fecha y un lugar en donde se deben presentar las familias de las partes. El presidente del círculo de ancianos expone los hechos, luego interviene cada una de las familias, después cada uno de los ancianos manifiesta cómo debería resolverse el asunto en cuestión, hasta llegar a un acuerdo. Dependiendo del asunto a tratar, el acuerdo podría ser lo suficientemente flexible para ser modificado en un momento posterior.

Los indios Ye Kuana de Venezuela utilizaron el llamado *Círculo del Rumor* para resolver asuntos de orden familiar, principalmente aquéllos relativos a cuestiones de tipo marital y económico. Este sistema es utilizado entre yernos y suegros y consiste en difundir críticas, razón por la cual, se hacen y deshacen matrimonios a la vez que se sanciona a yernos y/o suegros, adicionalmente.

Con el nacimiento del Estado Moderno y la división de poderes (Ejecutivo, Legislativo y Judicial) el tema de la solución de conflictos pasó a ser, prácticamente, monopolio del Estado.

Más adelante, con la creación de los Organismos Internacionales y una nueva conciencia internacional

sobre la necesidad de garantizar una paz duradera a todo el hemisferio, el tema de los mecanismos de solución pacífica de conflictos toma un nuevo empuje.

El término *arreglo pacífico de las disputas internacionales*, que es generalmente empleado por los tratadistas, surgió de la Convención de ese mismo nombre en la Conferencia de Paz de La Haya en 1899, y se introdujo fuertemente en el lenguaje internacional donde se comienza a hablar acerca de la necesidad de limitar el uso de la guerra.

Durante la Segunda Convención de La Haya para el arreglo pacífico de los conflictos internacionales, celebrada en el año 1907, se adoptó el siguiente acuerdo: *«para evitar en lo posible recurrir a la fuerza en las relaciones entre los Estados y las Potencias signatarias conviene emplear todos sus esfuerzos para asegurar el arreglo pacífico de las diferencias internacionales»*.

Los medios de solución pacífica de conflictos se implementaron en el Pacto de las Naciones del año 1919, donde se discutió acerca de la consolidación de los métodos de solución pacífica y la creación de una base legal que sirviera a la Humanidad para resolver tanto problemas internos como externos.

Con el establecimiento de la Organización de las Naciones Unidas, en el año 1945, se incorpora en forma obligatoria el arreglo pacífico de controversias. Dentro de este contexto, el artículo 2, inciso 3, de la Carta de las Naciones Unidas expresa:

*«Los miembros de la Organización arreglarán sus controversias internacionales por medios pacíficos de tal manera que no se ponga en peligro ni la paz, ni la seguridad internacional, ni la justicia»*.

De manera concordante en el artículo 33, inciso 1, con respecto al arreglo pacífico de controversias se establece:

*«Las partes en una controversia cuya continuación sea susceptible de poner en peligro el mantenimiento de la paz y la seguridad internacionales tratarán de buscarle una solución, ante todo mediante la negociación, la mediación, la conciliación, la investigación, el arreglo judicial, el recurso a organismos o acuerdos regionales u otros medios pacíficos de su elección».*

La Convención Interamericana de Derechos Humanos de la Organización de los Estados Americanos, a través del artículo 48 del Pacto de San José, haciendo referencia a los procedimientos de la Comisión Interamericana de los Derechos Humanos, establece un mecanismo denominado *solución amistosa de controversias* como una opción para dar fin a las demandas planteadas por violación a los Derechos Humanos. Recientes estudios revelan que, en el seno de la Comisión, cada vez son más los asuntos que terminan por la vía de la solución amistosa, donde los afectados obtienen no sólo indemnizaciones económicas sino, también, beneficios para su comunidad o cambios en la legislación, todo ello tendiente a garantizar el respeto del derecho humano en cuestión.

Partiendo de la experiencia del Derecho Internacional, un cambio de paradigma en los mecanismos de solución de controversias está en gestación, de una cultura adversarial se pasa a una cultura de pacificación y cooperación.

Sin entrar en profundizaciones conceptuales acerca de los mecanismos de solución pacífica de controversias, podemos afirmar que éstos han sido utilizados por los pueblos de todos los tiempos e instrumentalizados a nivel internacional para garantizar la paz mundial y, en época reciente, han sido introducidos de manera técnica y sistematizada en la vida jurídica de la sociedad civil.

En este punto, cabe reconocer el aporte dado por la comunidad de los cuáqueros y de líderes políticos y religiosos como Martin Luther King y Gandhi. De igual forma, resulta menester destacar el Proyecto de Negociación de la

Escuela de Harvard en los Estados Unidos de Norteamérica y los esfuerzos de estudiosos e investigadores, sociólogos, psicólogos, abogados, así como las experiencias desarrolladas en los últimos años en nuestro continente.

No podemos olvidar la invaluable labor realizada por los sistemas tradicionales de administración de justicia en la consolidación del Estado de Derecho; de ahí nuestro deber de cuidado y protección de todo abuso.

Resulta común escuchar que, el precepto de *justicia pronta y cumplida* no se cumple en muchos de nuestros sistemas, e inclusive que muchas veces los mecanismos creados para garantizar la protección de nuestros derechos suelen violentar a otros durante el proceso. El jurista colombiano Baratta enfáticamente sostiene que: «*en muchas ocasiones, la intervención jurídica del aparato estatal, en vez de permitir una tramitación pacífica de conflictos tiende a agravar la situación*».

Con respecto a este tema es preciso aclarar dos aspectos. En realidad, los sistemas tradicionales de administración de justicia no administran necesariamente justicia sino Derecho, leyes positivas que, en muchos casos, responden a criterios de seguridad, a patrones históricos y culturales o, inclusive, a los intereses de una minoría.

En segundo término, podemos afirmar que, si bien estos sistemas tradicionales no son violentos en sentido estricto, tampoco podemos decir que son pacíficos. El lenguaje jurídico nos habla de contención, litigios, demandas y denuncias. Es por esta razón que, a nivel interno, no hablamos de métodos de solución pacífica sino más bien de resolución alternativa de conflictos. Por alternativo debemos entender otra opción que tiene la función de complementar, no de sustituir.

No es objeto de esta exposición resaltar los aciertos y yerros de los sistemas tradicionales de administración de justicia. Por el contrario, el propósito consiste en hacer conciencia sobre la necesidad de resguardar nuestro Poder Judicial para que éste cumpla a cabalidad la labor encomendada.



En este punto retomo la reflexión inicial, con el fin de establecer una relación entre nuestra cultura del conflicto y el sistema paternalista o de estructura vertical, en medio del cual vivimos.

De frente al conflicto se tiende a responder por la fuerza o a negar, huir, evadir. Desde que nacemos y durante el proceso de educación y crecimiento es común delegar en otros la toma de las decisiones que nos afectan directamente. Evidentemente, aquéllos representan la autoridad, por lo cual, padres, maestros, políticos y jueces deciden sobre lo que nos conviene. No se nos enseña a negociar, a dialogar, a comunicar nuestros intereses y sentimientos, a ver el conflicto en forma positiva, ni a extraer de él lo mejor para nosotros. Se huye de la responsabilidad de afrontar las consecuencias de nuestros actos al entregarles a otros el poder de resolver nuestros problemas.

El desarrollo y la utilización de mecanismos de diálogo y concertación elevan el nivel de autoestima del ser humano porque vienen a devolverle, al hombre y a la mujer, el poder de decisión sobre lo que mejor les conviene. En otras palabras, les posibilita ejercer su derecho de autodeterminación. Las partes son quienes mejor conocen de los motivos que dieron origen al problema, son quienes viven sus consecuencias y, por ende, son las más idóneas para dar una solución justa, aceptada voluntariamente y con un mayor compromiso para su cumplimiento.

Cuando las partes han participado directamente en la solución del conflicto que les afecta y han llegado a una solución propuesta por ellas mismas, el nivel de cumplimiento del acuerdo es sumamente alto, a diferencia de las resoluciones impuestas por una autoridad judicial que resuelve con base en los documentos presentados por los abogados de las partes y sin tener contacto personal con los interesados, en cuyo caso la parte perdedora probablemente utilizará los recursos de apelación previstos y hará uso de todas las instancias que se encuentren a su alcance, para evitar que se ejecute la sentencia en su contra.

Tomasso Sorgi, sociólogo italiano, al igual que muchos otros pensadores contemporáneos, plantea la necesidad de crear estructuras horizontales, donde madre e hijo, empleado y patrón, docente y estudiante, esposo y esposa, puedan tratar directamente sus necesidades e intereses. Se buscan modelos que acerquen los polos en el ejercicio del poder.

La mediación, en su sentido más amplio, influye en el mundo de hoy en aras de cumplir este propósito desde diferentes campos:

- Para la *psicología, el trabajo social, el desarrollo comunitario*: brindando una atención personalizada, considerando las culturas y necesidades de cada individuo, fortaleciendo mecanismos de autogestión en individuos y comunidades.
- En la *educación*: se busca atender al alumno en forma integral e individual; se fomenta la enseñanza participativa centrada en el desarrollo de la iniciativa y creatividad de la persona, se utilizan métodos de enseñanza cooperativa mediante el trabajo en grupo y fortaleciendo valores humanos.
- En la *administración*: toma importancia la participación integral de todos los sectores de una empresa, considerando condiciones de trabajo de acuerdo con las necesidades del trabajador, preferencia de tarea, horario e inclusive la posibilidad de trabajar en la casa.



En Costa Rica, algunos sectores están claros acerca de la necesidad de crear espacios de diálogo y entendimiento, de la realización de un cambio en la forma en que nos relacionamos y nos comunicamos, de afrontar el conflicto de manera positiva y de crear, por último, instancias de participación, de autogestión, de justicia comunitaria, de democratización y de resolución alternativa de conflictos.

Dentro de este contexto, la Corte Suprema de Justicia ha sido una de las instituciones que mejor ha comprendido lo anteriormente dispuesto, al impulsar la creación de instancias de solución de conflictos dentro y fuera del ente mismo. Algunas de las experiencias que se llevan a cabo son:

- a) *El Centro de Mediación Familiar*, que opera dentro del Patronato Nacional de la Infancia, donde se dirimen conflictos, con la ayuda de un mediador, normalmente generados por falta de comunicación entre parejas, problemas de relación padres e hijos, suegras y yernos. Uno de los resultados más interesantes de este proyecto consiste en el alto grado de satisfacción de las personas que lo han utilizado.
- b) En cuanto a la *educación*, desde el año anterior el tema de mecanismos de solución pacífica de conflictos es parte integral de la materia obligatoria de Educación Cívica que se imparte en noveno año, según las directrices del Ministerio de Educación Pública.
- c) *El Centro de Resolución de Conflictos del Colegio Federado de Ingenieros y de Arquitectos*, para asuntos que nacen a raíz de la interpretación o ejecución de un contrato, brinda a las partes la posibilidad de acudir a un perito, un árbitro o un conciliador.

Otros esfuerzos importantes se están realizando en la Comisión de Protección al Consumidor, la Cámara de Comercio, universidades, el Centro de Amigos para la

Paz. Además, en la corriente legislativa existe un Proyecto de Ley sobre mecanismos de solución alternativa de conflictos, así como distintos Proyectos de reforma de Códigos, Leyes y Reglamentos con el mismo objeto.

Con base en lo anteriormente expuesto, creemos que el uso y desarrollo de los mecanismos de solución pacífica de conflictos puede colaborar en la búsqueda de alternativas para garantizar el disfrute de nuestros derechos humanos y, con ello, darnos la posibilidad de ejercer nuestro derecho a la paz toda vez que, tal y como lo externó el día de ayer el señor expresidente de la República Licenciado Rodrigo Carazo Odio, el mejor negocio es el de crear una sociedad justa y pacífica.

Aún cuando en esta materia mucho debemos aprender de otras culturas, de otras realidades y de nosotros mismos, podemos estar seguros que estamos en camino. ¡Muchas gracias!

