

SOLUCIÓN DE CONFLICTOS



Comisión de Derechos Civiles



Los conflictos pueden surgir y de hecho surgen, en todas las facetas de nuestro diario vivir. Un conflicto es una situación donde dos o más partes tienen intereses, objetivos o puntos de vista opuestos que pueden generar tensión o enfrentamiento. Surgen de la interacción entre personas o grupos que creen tener intereses incompatibles entre sí. Estos desacuerdos pueden manifestarse de diversas formas, desde disputas personales hasta enfrentamientos a nivel social o político. Los conflictos no siempre son negativos; bien gestionados, pueden ser oportunidades para el crecimiento y la solución creativa de problemas. Podemos experimentar conflictos en el hogar, la familia, la escuela, la iglesia, el círculo de amistades, el trabajo o en la comunidad. Lo que significa que los conflictos pueden surgir en cualquier entorno en el que nos relacionamos.

La solución de conflictos es el proceso de encontrar soluciones a desacuerdos o disputas entre dos o más partes. Implica estrategias y habilidades para abordar conflictos de manera pacífica y constructiva, buscando acuerdos que satisfagan a todas las partes.

¿Por qué es importante la solución de conflictos?

1. *Mantiene relaciones saludables:*

La solución efectiva de conflictos ayuda a preservar las relaciones personales y profesionales al evitar que las disputas se conviertan en resentimientos o rupturas.

2. *Mejora la comunicación:*

Fomenta la comunicación abierta y honesta, permitiendo que las partes expresen sus necesidades y preocupaciones.

3. *Promueve la colaboración:*

Al identificar soluciones conjuntas, se fortalece la colaboración y el trabajo en equipo.

4. *Aumenta la productividad:*

En el ámbito laboral, la solución de conflictos puede mejorar el ambiente laboral y aumentar la productividad.

5. *Evita la escalada del conflicto:*

Al abordar los problemas a tiempo, se puede evitar que los conflictos se agraven y se conviertan en problemas mayores.

Habilidades claves para la solución de conflictos:

1. *Escucha activa:* prestar atención a lo que la otra parte está diciendo, mostrando interés y comprensión.

2. *Comunicación efectiva:* expresar claramente las ideas y sentimientos, utilizando un lenguaje claro y respetuoso.

3. *Empatía:* tratar de entender la perspectiva y las emociones de la otra parte.

4. *Control emocional:* mantener la calma y evitar reacciones impulsivas.

5. *Negociación:* buscar soluciones que satisfagan las necesidades de ambas partes, llegando a acuerdos mutuamente beneficiosos.

6. *Mediación:* Contar con la ayuda de un tercero neutral para facilitar la comunicación y la búsqueda de soluciones.

Pasos para la solución de conflictos:

1. *Identificar el problema:* aclarar la naturaleza del conflicto y las preocupaciones de cada parte.
2. *Comunicar:* expresar las preocupaciones y escuchar las de la otra parte.
3. *Lluvia de ideas:* generar posibles soluciones que satisfagan a ambas partes.
4. *Evaluación y selección:* evaluar las alternativas y soluciones propuestas para elegir la mejor opción.
5. *Implementación y seguimiento:* poner en práctica la solución elegida y dar seguimiento para asegurar su efectividad.

La solución de conflictos es una habilidad esencial para la vida personal y profesional. Al desarrollar habilidades de comunicación, empatía y negociación, se pueden abordar los

conflictos de manera efectiva, construyendo relaciones más sólidas y ambientes más armoniosos.

Métodos Alternos para la Solución de Conflictos

Los métodos reconocidos son:

- la mediación
- el arbitraje
- la evaluación neutral de casos

¿Quiénes pueden proveer métodos alternos para la solución de conflictos?

El Poder Judicial de Puerto Rico, entidades privadas, agencias de gobierno estatal o federal que brinden estos servicios, un(a) interventor(a) neutral privado certificado, un(a) interventor(a) neutral privado no certificado, cuando este fue seleccionado por mutuo acuerdo entre las partes.

“La paz no es simplemente la ausencia de conflicto; la paz es la creación de un entorno en el que todos podamos prosperar”

¿Qué es un interventor(a) neutral?

Se trata de una persona con un rol imparcial que interviene en el proceso alternativo para la solución de conflictos, con fines de orientar y ayudar a las partes resolver sus controversias. Su función puede variar dependiendo de cuál de los métodos alternos utilice.

¿Qué es la mediación?

Es un proceso alternativo no adversativo en el cual un interventor neutral conocido como mediador(a) facilita la negociación entre los dos lados del conflicto, explorando todas las opciones con la intención de lograr un acuerdo que sea mutuamente aceptable para ambas partes. Los Centros de Mediación ofrecen la mediación de manera gratuita en los tribunales.

¿Cuáles son las ventajas de la mediación?

Promueve la participación de las personas en la solución de sus conflictos y que asuman responsabilidad en el cumplimiento de los acuerdos. Es totalmente voluntario, es a discreción personal si deseas tomar parte en el proceso. El servicio es privado y confidencial, es rápido e informal, fomenta respeto, cooperación y comunicación.

¿Qué es la imparcialidad del mediador(a)?

El mediador(a) mantendrá una imagen de absoluta imparcialidad y actuará en conformidad con esta. Ayudará a llegar a un acuerdo mutuamente satisfactorio sin abogar por los intereses de una de las partes.

¿Cuánta autoridad tiene el (la) mediador(a)?

Puede llevar a cabo reuniones conjuntas o separadas con los participantes, hacer recomendaciones sobre las posibles formas de arreglo, obtener el consejo de otros expertos (puede ser a iniciativa propia o a solicitud de alguna de las partes) y requerir el pago de sus servicios. Puede mantener el orden requiriendo a los participantes a cumplir con las reglas que aceptaron al inicio del proceso de mediación. Posponer las sesiones cuando estime apropiado o pertinente y puede dar por terminado la mediación en cualquier momento. El(la) mediador(a) NO tiene la autoridad para obligar a las partes a llegar a un acuerdo en particular.

¿Cuáles son las sesiones de mediación?

- *Citación inicial:* sesión de orientación para cumplir con el reglamento de brindar una solución rápida a las controversias.

- *Sesión de orientación:* Se les informa a los participantes que el proceso es voluntario y confidencial. Que es un facilitador imparcial (no representa ninguna de las partes), incapaz de imponerle acuerdos indeseados. Al final de esta sesión, se les aconseja a los participantes de su derecho de tener asesoramiento legal independiente.

¿Qué es la conclusión de la mediación?

El proceso de mediación puede terminar en cualquier momento, por cualquiera de las partes involucradas o por el mediador(a). Se puede concluir por muchas razones, entre ellas: se logró llegar a un acuerdo, no se pudo lograr llegar a un acuerdo, una o ambas partes se retiran del proceso y/o se venció el término de tiempo concedido por el tribunal y las partes no solicitaron una prórroga o no se les fue concedida. Si se da por terminado la mediación, esto no impide que se recurra nuevamente.

¿Puede haber participación de abogados(as)?

Las partes pueden ser acompañados de sus abogados(as) durante la entrevista inicial y en la sesión de orientación. En las sesiones conjuntas solamente se permite la participación de los abogados(as) si reciben el consentimiento de las partes y el mediador(a). Una vez aceptados, los abogados(as) se les aplicará las mismas normas y reglamentos que se le aplicó a las partes. Su función deberá limitarse a proveer asesoramiento a sus representados, aclarar dudas y hacer sugerencias sobre las alternativas de solución.

Arbitraje

¿Cuál es el propósito?

Completar un proceso adjudicativo informal donde las partes presentan su versión de los hechos, las teorías legales y la evidencia a un interventor(a) neutral conocido como árbitro(a),

que recibe la prueba de las partes en conflicto, la evalúa y toma una decisión conocida como laudo. En el laudo se resuelve en su totalidad la controversia, las partes tienen la potestad de decidir o no someterse a este proceso.

¿Quién es elegible y cuál es su jurisdicción?

Son elegibles todas las acciones de naturaleza civil y administrativa. El árbitro(a) tendrá jurisdicción sobre todos los asuntos y las controversias que se planteen en el caso ante su consideración.

¿Cuáles son las facultades del árbitro(a)?

El árbitro(a) puede señalar la fecha, hora y lugar de las vistas de arbitraje, notificar a las partes el señalamiento de las vistas, celebrar y dirigir las vistas de arbitraje, emitir órdenes de citación de testigos, tomar juramentos y afirmaciones. Adicionalmente, puede emitir y hacer constar por escrito las instrucciones y órdenes

necesarias para poder llevar a cabo su arbitraje. Puede imponer sanciones a las partes y en las situaciones donde el árbitro(a) es abogado(a), puede intervenir y resolver asuntos relativos al descubrimiento de prueba nueva.

¿Cuáles son las vistas de arbitraje?

La vista inicial de arbitraje se celebra dentro de los 30 días siguientes a la notificación de la orden de designación del árbitro(a). El árbitro(a) señalará la fecha, la hora y el lugar en que se celebrará dicha vista y notificará por escrito adecuadamente a las partes.

Las partes someterán un escrito breve en el cual identifiquen toda la prueba que presentarán por los menos 7 días antes de la vista. Este escrito deberá notificarse a todas las partes en el caso. El árbitro(a) tiene discreción de negar cualquier evidencia que no fue incluida en este informe.

Los procedimientos se llevarán a cabo de manera informal. Los hechos, las controversias y las teorías legales del caso se presentarán por medio de las argumentaciones y por los planteamientos de los abogados(as) de las partes.

Todo testigo estará bajo juramento antes de declarar, requiriéndole que diga la verdad. En el caso donde el testigo falte a su juramento, estará sujeto a perjurio. Las partes tendrán el derecho a contrainterrogar a los testigos que se presenten.

La incomparecencia de alguna de las partes no será motivo para suspender una vista de arbitraje. El árbitro(a) podrá emitir el laudo a base de una relación de los fundamentos, bajo juramento de declaraciones juradas o de cualquier otra prueba que sea suficiente para demostrar los méritos de la posición de dicha parte. El árbitro(a) tendrá discreción para requerir una prueba adicional a la provista por la parte compareciente cuando estime que algún hecho o cualquier asunto no ha sido debidamente acreditado.

¿Qué es el laudo, cuándo se rinde y cuándo se notifica?

El laudo es la resolución dictada por un árbitro(a) que permite resolver un conflicto. Es equivalente a la sentencia judicial. Si no hay un acuerdo o estipulación, el laudo podrá emitirse conforme a equidad. El laudo es breve y conciso, expresará claramente

los remedios concedidos a la parte prevaleciente, firmado por el árbitro[a]. El laudo deberá ser emitido 30 días después de la celebración de la última vista de arbitraje. Las partes podrán acortar o prorrogar dicho término mediante un acuerdo escrito.

Cuando el laudo es vinculante, ninguna de las partes podrá solicitar la celebración de un juicio ordinario. El laudo podrá revocarse, modificarse o corregirse en conformidad con las reglas dispuestas.

Evaluación Neutral

¿Qué es la evaluación neutral de casos?

Proceso en el cual un interventor[a] neutral, conocido como evaluador[a] recibe un resumen de ambas partes del conflicto, conteniendo las teorías legales y evidencias. Después de evaluar ambos resúmenes, el evaluador[a] expresará su opinión sobre el asunto.

¿Cuál es el propósito del laudo?

Permitir a los litigantes que obtengan una evaluación no vinculante de su caso en los méritos. La evaluación se basará en la información que las partes suministren al evaluador(a) neutral, la que deberá incluir su versión de los hechos, sus teorías legales y la prueba disponible. En casos donde habrá controversias de interés público, si el interés público es mayor o más importante que el interés de las partes, el caso no podrá referirse a la evaluación neutral.

¿Cuáles son las calificaciones y deberes del(la) evaluador(a) neutral?

Cualquier abogado(a) o experto(a) en la materia podrá actuar como evaluador(a) neutral. El(la) evaluador(a) deberá generar un análisis, identificar y discutir las controversias principales, identificar las áreas donde no existen controversias, calcular el valor estimado del caso, ayudar a las partes a simplificar controversias y a diseñar un descubrimiento de prueba adecuado y efectivo.



La Comisión de Derechos Civiles de Puerto Rico es un organismo público creado en virtud de la Ley Núm. 102 del 28 de junio de 1965, según enmendada (1 LPRA 151). Nuestra función primordial es educar al pueblo en cuanto a la significación de los derechos humanos y los medios para respetarlos, protegerlos y enaltecerlos. Tenemos la obligación de gestionar ante las personas y ante las autoridades gubernamentales, la protección de los derechos humanos y el estricto cumplimiento de las leyes que amparan tales derechos. Fomentamos la investigación y promovemos espacios de discusión sobre la vigencia de los derechos humanos en nuestro país. Investigamos las querellas que recibimos relacionadas con violaciones de esos derechos y, de la misma manera, comparecemos ante los tribunales como amigos de la corte en aquellos casos en los que puedan ser lacerados o vulnerados los derechos humanos. Participamos activamente en la discusión y el desarrollo de políticas públicas que impacten cualquier dimensión de los derechos humanos.



Comisión de Derechos Civiles

T: 787.764.8686 | www.cdc.pr.gov

