

# DINÁMICA DE LA AUDIENCIA CONCILIATORIA EN EL CEDCA

## THE DYNAMICS OF CONCILIATORY HEARINGS AT CEDCA

Greyza Ojeda Freites.

**E**s cada vez más frecuente encontrarnos con un gran número de personas y empresas interesadas, o inclusive familiarizadas, con los Medios Alternativos de Resolución de Conflictos (MASC), entendiéndose, la negociación, la conciliación y/o mediación y el arbitraje. Por ello, consideramos importante explorar, desde un punto de vista práctico, el proceso conciliatorio que ofrece el Centro Empresarial de Conciliación y Arbitraje (CEDCA).

La conciliación ha sido definida como un mecanismo en el que una tercera persona neutral, con amplia experiencia en el manejo del conflicto –el Conciliador-, interviene con el fin restablecer la comunicación perdida entre las partes, favoreciendo así la obtención de un acuerdo mutuamente aceptable que ponga fin a la controversia. Una de las grandes ventajas de la conciliación es el carácter confidencial del proceso y de los acuerdos alcanzados. Somos del criterio que los términos conciliación y mediación son sinónimos. Si bien en algún momento se pretendió distinguirlos obedeciendo a múltiples criterios, tales como la naturaleza de la materia en conflicto, el nivel de injerencia ejercida por dicho tercero en el proceso y su nivel de entrenamiento en la disciplina, compartimos la opinión de quienes hoy ven a la conciliación y a la mediación como dos formas de definir un mismo procedimiento.

### La conciliación como rasgo distintivo de la filosofía del CEDCA

Desde los inicios del CEDCA, en el año 1999, el grupo

de profesionales involucrados en su creación se propuso incorporar a ese ambicioso proyecto, un elemento distintivo, nos referimos a la conciliación cuyos beneficios, reconocidos a nivel mundial, permiten a las partes obtener resultados satisfactorios invirtiendo menos tiempo y dinero, particularmente si lo comparamos con la vía judicial ordinaria.

El CEDCA ofrece dos tipos de conciliación: (i) una de carácter independiente, que las partes en disputa pueden activar, mediante solicitud conjunta sin que medie un proceso arbitral en el Centro; y (ii) la conciliación inserta en el propio arbitraje, como fase previa, la cual se verifica de forma inmediata luego de presentada la contestación a la demanda arbitral. En dicha oportunidad, luego que las partes han plasmado sus respectivas pretensiones y alegatos, tanto en la demanda como en la contestación, ambas han tenido la ocasión de conocer la posición de su contraparte y de evaluar sus fortalezas y debilidades, todo lo cual crea un ambiente idóneo para la búsqueda de un acuerdo consensuado.

El Conciliador, como ya dijimos, tercero neutral que eligen las partes y conduce el proceso (excepcionalmente, el Reglamento del CEDCA prevé la posibilidad de que el propio Centro efectúe la designación del Conciliador, en el supuesto de que las partes después no lo logren) se encarga de acercar a las partes a sus verdaderos intereses y reestablecer la comunicación entre ellas. Mediante la exploración del conflicto, el Conciliador obtiene

elementos suficientes que le permiten romper con el juego de posiciones que mantienen las partes, generándose así una gama de opciones, que les permiten a los propios afectados construir un acuerdo que ponga fin a su controversia.

Existen diferentes estilos de conciliación. El Conciliador puede actuar con un rol más facultativo, facilitando el diálogo, sin opinar, poniendo especial énfasis en el correcto desenvolvimiento del proceso o, puede previo acuerdo de las partes, desempeñar un papel más activo y participativo como Conciliador evaluativo, el cual atiende al fondo de la controversia proponiendo alternativas y soluciones posibles, a fin de que las partes tomen la decisión más conveniente para ambas.

El Conciliador, independientemente de su estilo, debe emplear diferentes herramientas con el fin de: (i) Crear un clima de confianza: mejorando así las relaciones que las partes mantendrán dentro de la audiencia, buscando un entendimiento pleno de los objetivos de cada una de ellas; (ii) Facilitar la Comunicación: clarificando temas e intereses, recordando puntos de vista o posiciones y resumiendo puntos de acuerdo; (iii) Aclarar percepciones: para ayudar a la resolución de las controversias; (IV) Atemperar posiciones extremas: llevando a las partes a un punto neutro y, (V) Ayudar a que las partes formulen ofertas finales: buscando una solución de mutua aceptación.

Un elemento esencial que debemos tomar en cuenta al participar en procesos conciliatorios es la carga emocional que suele existir en ellos. Es común que durante las reuniones las partes exterioricen sentimientos y miedos. Por ello, los primeros esfuerzos del Conciliador se centrarán en que las partes drenen frustraciones. Adicionalmente, el CEDCA como administrador del proceso, ofrece salones específicamente adecuados en los que las partes se sienten cómodas.

Las ventajas de la conciliación como herramienta para solventar nuestros conflictos son evidentes, muestra de ello es el constante auge que ha adquirido este mecanismo, particularmente en el ámbito empresarial y comunitario. Radica allí la importancia de que los profesionales de cualquier área dominen éstos conceptos.

It is increasingly more frequent to find a large number of persons and companies that are interested and are even familiar with Alternative Means for the Resolution of Conflicts (MASC for its acronyms in Spanish), which is understood as negotiation, conciliation and/or mediation as well as arbitration actions. For this reason we deem it important to explore from a practical point of view the process of conciliation offered by CEDCA, the Entrepreneurial Center for Conciliation and Arbitration or Centro Empresarial de Conciliación y Arbitraje in Spanish.

Conciliation has been defined as a mechanism in which a third party who is neutral, with ample experience managing conflict –the Conciliator-, intervenes for the purposes of re-establishing the communication lines which were lost among the parties, thus promoting that a mutually acceptable agreement be reached that would put an end to the controversy. One of the great advantages of conciliation efforts is the confidential nature of the process and the agreements reached. We are of the opinion that the terms conciliation and mediation are synonymous. Although at a certain time the idea was to differentiate them based on multiple criteria, such as the nature of the subject matter under conflict, the level of inherence exercised by said third party in the process and their level of training in the discipline, we share the opinion of those whom today view conciliation and mediation as two ways of defining one and the same procedure.

### Conciliation as a distinctive mark of CEDCA's philosophy

Since the start of CEDCA's operations in 1999, the purpose of the group of professionals involved in its creation was to incorporate a distinctive element to this ambitious project. We are referring to the conciliation efforts the benefits of which have been recognized worldwide and allow the parties to obtain satisfactory results and invest less time and money in the process, particularly when compared to ordinary legal channels.

CEDCA offers two types of conciliation: (i) one of an independent nature, which the parties in dispute can activate by a joint request without an arbitration proceeding being mediated in the center; and (ii) conciliation inserted in an arbitration process, as a previous phase thereof, which can be verified immediately after the contest to the arbitration lawsuit has been presented. In this case, after the parties have expressed their respective pretensions and allegations, for the lawsuit as well as the pleas and arguments, both have the opportunity to know the position of their counterparts and to evaluate their strengths and weaknesses, all of which creates an ideal environment to look for an agreement from both parties.

The conciliator, as already stated, is a neutral third party chosen by both parties, which conducts the process (in exceptional cases, CEDCA's regulations foresee the possibility that the center itself designate the conciliator, if the parties cannot reach an agreement to this effect) and is in charge of getting the parties to be closer to their true interests and to re-establish communication among them. By exploring the conflict, the conciliator obtains sufficient elements that enable him to break the stronghold in the stances defended by both parties and thereby generate an ample array of options that would allow the parties affected to construct an agreement that would put an end to the controversy.

Different conciliation styles exist. The conciliator may act in a more facultative role, facilitating the dialogue without giving any opinion, and placing special emphasis on the proper unfolding of the process or, with the prior consent of the parties, can exercise a more active and participative role as an evaluation conciliator who looks at the fundamentals and basis of a controversy and propose possible alternatives and solutions so that the parties make the most convenient decision for both sides.

Independently of his style, the conciliator must employ various tools for the purposes of (i) Creating a climate of trust: thus enhancing the relations of both parties during the hearings, seeking the full understanding of the objectives of each of the parties; (ii) Facilitating communication: clarifying topics and interests, recalling viewpoints or stances and summarizing key agreement points; (iii) Clarifying perceptions: to aid in the resolution of the controversies; (IV) Moderating and soothing extreme positions: leading the parties towards neutral ground and (V) Aiding the parties in drafting final offers: seeking a mutually acceptable solution.

An essential element which must be taken into account when participating in conciliation processes is the emotional burden usually present in these. It is common for the parties to vent their feelings and fears during these meetings and for this reason the first efforts the conciliator must make should focus on the parties draining their frustrations. Additionally, CEDCA as the administrator of the process, offers specifically-adapted rooms for the total comfort of the parties.

The advantages of conciliation as a conflict-solving tool are evident; a sample of this is the continuous boom this mechanism has acquired, particularly in the corporate and community realms. Therein lies the importance for professionals in any field to be cognizant of these concepts.