

WALTER A. WRIGHT

*Director*

MARÍA ALBA AIELLO • MARIO DE ALMEIDA

*Coordinadores*

# Abordaje de conflictos

*Autores*

AIELLO DE ALMEIDA • ALMEIDA • BATELLO

MONTOYA GONZÁLEZ • PESQUEIRA • ORMACHEA CHOQUE

TELLECHEA VERA • USECHE ALDANA • WRIGHT

*Prólogo de*

GLADYS STELLA ÁLVAREZ



ASTREA

BUENOS AIRES - BOGOTÁ - PORTO ALEGRE

2016

## ÍNDICE GENERAL

<i>Prólogo</i> .....	V
----------------------	---

### CAPÍTULO PRIMERO

#### ROL DE LOS CIUDADANOS EN LA PREVENCIÓN DE CONFLICTOS Y EN LA CONSTRUCCIÓN DE LA PAZ

por MARÍA ALBA AIELLO DE ALMEIDA

§ 1.	Reflexión preliminar .....	1
§ 2.	¿Qué entendemos por paz? .....	3
§ 3.	La persona humana y sus relaciones .....	3
§ 4.	Ser persona y ser ciudadano .....	6
§ 5.	Responsabilidad del ciudadano .....	7
§ 6.	Bien común .....	10
§ 7.	Respeto por los derechos humanos .....	13
§ 8.	Instancia ética de los derechos humanos .....	15
§ 9.	Derechos económicos, sociales y culturales .....	16
§ 10.	Alcance de las relaciones de convivencia. Actividad de cooperación y de cambio .....	18
§ 11.	Camino del cambio .....	19
	a) Primer paso .....	20
	b) Segundo paso .....	20
	c) Tercer paso .....	21
	d) Cuarto paso .....	21
§ 12.	¿Qué y cómo hacer? .....	21

X	ÍNDICE GENERAL	
§ 13.	¿Cómo hacerlo? .....	22
§ 14.	¿Con quiénes? .....	23
§ 15.	¿Dónde lo haremos? .....	24
§ 16.	Una herramienta útil. Dinámica de mediación ....	25
§ 17.	Propuesta esperanzadora .....	29

## CAPÍTULO II

### ABORDAJE DE CONFLICTOS LABORALES

por MARIO DE ALMEIDA

§ 18.	Introducción .....	31
§ 19.	El trabajo y su evolución .....	33
§ 20.	Los conflictos laborales: un poco de historia .....	36
§ 21.	Cómo se abordan y resuelven los conflictos laborales .....	37
§ 22.	Abordaje de conflictos individuales de trabajo .....	41
§ 23.	La ley 24.635 .....	44
§ 24.	Condiciones de un buen conciliador laboral .....	47
	a) Imparcialidad .....	47
	b) Conocimiento del derecho del trabajo .....	49
	c) Confidencialidad .....	50
§ 25.	Abordaje de conflictos colectivos .....	52

## CAPÍTULO III

### A CONCILIAÇÃO NO DIREITO BRASILEIRO. ANÁLISE CRÍTICA A PARTIR DO PRINCÍPIO DA IMPARCIALIDADE

por SILVIO JAVIER BATTELLO,  
GERSON RODRIGUES y BRUNO STIBORSKI

§ 26.	Notas introdutórias .....	57
-------	---------------------------	----

	ÍNDICE GENERAL	XI
§ 27.	Os princípios jurídicos: conceituação e sua diferenciação das regras .....	58
§ 28.	Breve conceito e aspectos históricos da conciliação e dos conciliadores cíveis .....	59
§ 29.	O conciliador cível no Brasil. Aspectos da lei 9099/95 e do provimento nº 7 do CNJ. O exercício da advocacia pelo conciliador cível e sua natureza jurídica .....	61
§ 30.	O princípio da imparcialidade em uma análise estritamente conceitual .....	67
§ 31.	A problemática da política remuneratória do conciliador cível no Estado do Rio Grande do Sul. O fim social da conciliação "versus" os interesses econômicos do conciliador .....	68
§ 32.	Conclusão .....	72

## CAPÍTULO IV

### PASADO, PRESENTE Y FUTURO DE LA JUSTICIA RESTAURATIVA EN MÉXICO: TRANSITANDO DE UNA CULTURA GLADIADORA A UNA CULTURA PACIFICADORA

por ROBERTO MONTOYA GONZÁLEZ

§ 33.	Introducción .....	75
§ 34.	Concepto .....	76
§ 35.	Pasado .....	76
§ 36.	Antecedentes en México .....	78
§ 37.	Principios .....	79
§ 38.	Objetivos .....	80
§ 39.	Formas alternativas de obtener justicia .....	82
§ 40.	Contexto nacional de la justicia restaurativa .....	82
§ 41.	Futuro de la justicia restaurativa en México .....	84
§ 42.	Conclusiones y propuestas .....	85

**CAPÍTULO V****DIÁLOGO Y TRANSFORMACIÓN DE CONFLICTOS:  
EXPERIENCIAS DEL SECTOR EXTRACTIVO  
MINERO EN EL PERÚ**

por IVÁN ORMACHEA CHOQUE

§ 43. Sobre los conflictos sociales en el Perú .....	87
§ 44. Hacia la prevención y transformación de conflictos	92
a) La prevención de conflictos .....	93
b) El abordaje, administración, gestión, manejo, mitigación o regulación de conflictos .....	93
c) La gestión de crisis .....	94
d) La resolución de conflictos .....	95
e) La transformación de conflictos. Implementa- ción .....	95
§ 45. El diálogo como proceso esencial de la transfor- mación de conflictos .....	100
§ 46. Pasos para la construcción del proceso de diálogo genuino .....	103
a) Diagnóstico y preparación .....	104
b) Diseño del mecanismo .....	105
c) Implementación y puesta en marcha .....	105
d) Monitoreo y evaluación .....	106
§ 47. Experiencias importantes de diálogo transforma- tivo .....	106
a) La Mesa de Diálogo de Tintaya .....	106
b) La Mesa de Diálogo y negociación de Chilloro- ya (proyecto minero Constancia) .....	115
§ 48. A modo de conclusión .....	122

**CAPÍTULO VI****CONFLICTO CRIMINAL Y JUSTICIA RESTAURATIVA  
DESDE DISTINTOS MÁRGENES DE APLICACIÓN**

por JORGE PESQUEIRA LEAL

§ 49. Introducción .....	125
--------------------------	-----

§ 50. Enfoque teológico .....	126
§ 51. La vertiente criminológica .....	140
§ 52. Valores sociales y proceso de socialización .....	143
a) Deficiencias cognitivas .....	151
b) Destrezas cognitivas .....	153
§ 53. El margen victimológico .....	157
§ 54. Perspectiva desde la Organización de Naciones Unidas .....	167

**CAPÍTULO VII****LA FORMACIÓN DE LOS PROFESIONALES  
Y LOS MÉTODOS PACÍFICOS DE PREVENCIÓN  
Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS**

por SONIA TELLECHEA VERA

§ 55. Antecedentes de los medios de resolución de con- flictos. El arbitraje. La negociación. La conci- liación. La mediación .....	177
a) Aplicación y aceptación .....	177
b) Su vinculación con el funcionamiento del Po- der Judicial .....	178
c) Evolución de la legislación sobre la materia ...	179
§ 56. La mediación en el Paraguay .....	179
a) Primeras expresiones formales .....	179
b) El proceso de evolución de la mediación en cuanto a su aceptación en el medio social y por los abogados .....	184
c) Su aparición en el medio universitario y en or- ganizaciones no gubernamentales .....	184
d) El interés despertado por ella ante la crisis del servicio de justicia .....	185
e) La importante contribución de destacados ju- ristas y mediadores extranjeros en la consoli- dación del Instituto de la Mediación en el Pa- raguay .....	185
f) La importante contribución de organismos in- ternacionales y binacionales .....	186

§ 57. La inserción de la mediación en el ordenamiento jurídico del Paraguay. La ley 1879/02 .....	186
a) Su contenido y su reconocimiento como proceso .....	187
b) Conflictos que pueden ser objeto de mediación .....	190
c) Algunas críticas al contenido de la ley .....	192
§ 58. Formación de mediadores. Situación actual. Organismos oficiales y privados que ofrecen cursos de diplomado, talleres y servicios de mediación ..	194
a) Falta de profesionales especializados en las distintas áreas que abarca la mediación. Reducido número de profesionales formadores de especialistas e instructores en mediación .....	195
b) Ausencia de una mayor dinámica en la promoción de la mediación en los conflictos familiares, escolares, empresariales, penales, laborales y ambientales. Necesidad de procurar la formación de una verdadera cultura de la mediación .....	195
c) Expresiones prometedoras acerca de la mediación en comunidades bien organizadas y con problemas étnicos y culturales .....	196
d) El futuro de la mediación en el Paraguay .....	197

### CAPÍTULO VIII

#### LA DESOBEDIENCIA CIVIL NO VIOLENTA COMO MÉTODO DE INFLUENCIA CIUDADANA EN LAS POLÍTICAS PÚBLICAS. EL EJEMPLO DE THOREAU

por OSCAR USECHE ALDANA

§ 59. Introducción .....	199
§ 60. La obediencia como sinsentido .....	200
§ 61. La desobediencia civil como acción paradójica de resistencia .....	205
§ 62. La desobediencia como un deber cívico .....	210

### CAPÍTULO IX

#### APORTES DE LA NEUROCIENCIA PARA COMPRENDER EL COMPORTAMIENTO HUMANO EN LA MEDIACIÓN

por WALTER A. WRIGHT

§ 63. Introducción .....	223
§ 64. La biología y el funcionamiento del sistema nervioso humano .....	224
a) La estructura básica del cerebro .....	225
b) La corteza prefrontal .....	227
c) El sistema límbico .....	227
d) El sistema de recompensa .....	228
e) Una perspectiva evolutiva del cerebro .....	229
§ 65. Las investigaciones recientes sobre el cerebro .....	230
a) Una larga tradición que supone que los seres humanos podemos separar las emociones de la toma de decisiones .....	231
b) Una apreciación creciente de la importancia de las emociones en la toma de decisiones .....	233
c) El secuestro emocional .....	235
d) La resistencia de las memorias fuertes .....	236
e) Las neuronas espejo y las emociones contagiosas .....	237
f) El sesgo confirmatorio: la dificultad de cambiar las creencias fuertes .....	238
g) Dos sistemas de pensamiento .....	240
h) Resumen de aprendizajes de las investigaciones .....	241
§ 66. Posibles aplicaciones de las investigaciones a la mediación .....	242
a) La importancia de la prudencia en hacer las aplicaciones .....	242
b) La importancia de las emociones en la toma de decisiones y, por lo tanto, en la mediación .....	243
c) El uso de las emociones contagiosas positivas durante el proceso .....	244

d) La creación de posibilidades para la reflexión .....	244
e) Cómo abordar un secuestro emocional .....	246
f) Cómo abordar las creencias fuertes .....	247
§ 67. Conclusión .....	248
<i>Bibliografía</i> .....	251