

AMADO, LUCY. (2009). *Resolución de conflictos. Medios alternos para transformar disputas de manera pacífica*. Caracas: ECE, S.A. Colección Universitarios y Profesionales, serie manuales.

En este manual, Lucy Amado pone a la disposición del lector las claves para aprender a negociar de forma eficaz en ambientes de disputa, sean políticos, sociales o dentro de ámbitos más modestos como los comunales o familiares. Se trata de una segunda edición corregida y revisa por la autora, en la que reúne información introductoria sobre los conflictos, cómo identificarlos, cuáles son sus características y otros aspectos relevantes. Explica de manera sencilla y clara la forma en que se pueden canalizar las desavenencias y resolverlas apelando a diferentes medios, como la conciliación, la mediación, el arbitraje o la Justicia de Paz.

El libro cuenta con el prólogo de Francisco Diez (pp. 2-5), quien fue designado por el Centro Carter en el año 2002 como representante permanente en Caracas. El mismo expresa en este apartado la urgencia de dar respuestas a las diversas situaciones de enfrentamiento que vive el país pues no hay ni progreso ni consolidación democrática si reina la confrontación violenta.

En la nota preliminar (pp. 9-10), que sirve como introducción, la autora presenta la mediación como una forma de negociación asistida. Nos enseña a negociar y a llegar a acuerdos pacíficos y satisfactorios.

Esta obra contiene siete capítulos que describiremos a continuación y un anexo de suma importancia para el arbitraje comercial: el Código de ética del centro empresarial de conciliación y arbitraje (CEDCA). La bibliografía consultada por la escritora nos permite conocer su amplia investigación y el nivel de profundización de cada tema.

En el primer capítulo (pp. 16-31) se aborda la definición y características del conflicto: los patrones de conducta (incidencia, características, importancia); así como el poder de la palabra y la actitud, factores generadores de conflicto. Esta sección, además, incluye tres cuadros (escala, razón y tipos de conflictos) en los que se resume y organiza la información expuesta. Para cerrar, describe tres (3) conflictos y los propone como ejemplos a la hora de afrontar los problemas.

El capítulo segundo (pp. 32-46) es central en el argumento general del libro. Trata de la negociación, su proceso, conceptos y tipos. Presenta los elementos de la metodología Harvard y se pregunta si se podrá adaptar esta guía

a nuestro contexto venezolano. Concluye con las recomendaciones para una negociación efectiva.

Con el título “El tercer lado” (pp. 47-59) abre el siguiente capítulo. Para explicar este concepto, Lucy Amado coloca como referencia un divorcio: en esta situación existen otras partes afectadas más allá de los esposos, estos son los parientes, los amigos en común, entre otros. Una vez que emerge el tercer lado se forma una nueva masa crítica de protagonistas desde el interior del conflicto. Ahora bien, ¿De qué forma el tercer lado construye paz en una sociedad? Su respuesta cierra de forma magistral esta sección.

En el capítulo cuarto (pp. 61-85), “Mediación y conciliación”, se analizan los conceptos, antecedentes y características de la mediación; la implementación de centros que atiendan este proceso y que aporten posibles resoluciones ante los conflictos en el país, y la mediación en el nuevo proceso laboral venezolano. Con relación a la conciliación, además de profundizar en su concepto, ofrece los fines, principios y fases que la hacen posible.

La justicia de paz es uno de los medios con mayor participación ciudadana para resolver los problemas que se presenten entre habitantes de una comunidad. Sobre este tema versa el capítulo cinco (pp. 87-100), donde examina las características y competencias del juez de paz y concluye con un comentario sobre la mencionada situación en Venezuela.

El último capítulo, más extenso que los anteriores, es sobre el arbitraje (pp. 101-127). Hace un recorrido desde el concepto e historia hasta la descripción del arbitraje en otros países, para terminar con el caso venezolano y la jurisprudencia que existe al respecto en nuestro país.

Finalmente, el código de ética del centro empresarial de conciliación y arbitraje (CEDCA) nos ubica en el tema central de éste libro: aprender a resolver los conflictos. Dirigido a estudiantes, profesionales del Derecho, jueces de paz y todas aquellas personas que trabajan en las áreas de negociación, este manual nos podrá ayudar a manejar situaciones problemáticas de una forma más constructiva.

Marisa Romero  
Parroquia Universitaria  
Universidad Central de Venezuela