

Jansen Ramírez, Víctor Genaro  
*Control social y medios alternos  
para solución de conflictos*  
2a. ed., Valencia, Universidad  
de Carabobo, 2008, pp. 190.

**E**l libro se encuentra dividido en tres partes, a saber:

- 1) Sociedad, derecho y disenso.
- 2) Procedimientos para alcanzar el equilibrio social.
- 3) Los medios alternos para la solución de conflictos.

Finalmente, se encuentran sus conclusiones, notas y referencias bibliográficas. El autor utiliza un lenguaje muy claro, de fácil comprensión para cualquier lector, sea estudiante de derecho, experto en el área, o sencillamente para cualquier interesado en el asunto. Hace toda una revisión teórica, doctrinaria y hasta legal respecto a los medios alternos de solución de conflictos, tales como: la negociación, la mediación, la conciliación y el arbitraje, todos abordados desde una perspectiva social y jurídica. En general, esboza los medios alternos de solución de conflictos utilizados en Venezuela y, muy especialmente, en materia de derecho del trabajo. Obviamente, antes de entrar en los puntos antes nombrados, hace una excelente entrada que va desde la concepción de la sociedad, el derecho, el conflicto, el control social, y otros aspectos, hasta dirigir su atención hacia los medios alternos de solución de conflictos.

En la primera parte del libro, el autor dirige su mirada hacia la sociedad, derecho y disenso. En el primer capítulo, el autor procede a explicar la significativa relación existente entre la sociedad y sus integrantes, quienes con la

realización de continuas interacciones consiguen, a través de la construcción de la vida social, la convivencia pacífica y la satisfacción de necesidades colectivas, previa cesión de una parte de sus libertades individuales. Destaca que para el mantenimiento del equilibrio social se hace necesario el compromiso de los miembros del grupo, quienes deben ajustarse a las reglas, convencionalismos sociales, normas morales y las normas jurídicas para facilitar el logro del consenso social.

Entrando en detalles, en este capítulo se encuentra la definición e interpretación de los términos generales de lo que expresa en el título anterior, donde se encuentra una interpretación bastante explícita, entendible para el lector.

Se inicia con el análisis del concepto sociedad desde el punto de vista humano e histórico. Haciendo referencia a personajes históricos como Aristóteles, la noción de polis en Aristóteles, como idea de sociedad en su diversidad, reconociendo que hay distintos tipos de sociedad, que van desde sociedades básicas a sociedades complejas, con rasgos comunes, tales como: *a)* organización; *b)* distribución del monopolio de la fuerza, y *c)* tipo de fines que persiguen las sociedades. Los diversos tipos de sociedad se diferencian a través de los distintos fines que cada una persigue.

Trata el concepto de sociedad en forma amplia: “como cualquier agrupación o reunión de personas o fuerzas sociales”, haciendo referencia a diversos autores, e indica los elementos esenciales de la sociedad: permanencia, organización y conciencia de unidad espiritual.

A partir de esto encontramos una parte dedicada a la “sociedad de la información” (la sociedad red), donde se extiende el concepto de sociedad, se habla de la dinámica de las transformaciones en el seno de la sociedad, la consecuencia de la creatividad y el ingenio, dando paso a los avances que la ciencia ha puesto al servicio del concierto internacional.

Este punto se divide en varios aspectos relevantes, y referentes a la sociedad de la información:

1) Internet y las TIC (tecnologías de información y comunicación). La edificación de la nueva sociedad ha sido también impulsada notablemente por la emergencia del proceso de globalización, que nos muestra una visión holística del mundo. La globalización es la vitrina que exhibe a la red comunicacional más grande del planeta: Internet. El autor, citando a Manuel Castells, señala que: “Internet es el tejido de nuestras vidas. Si la tecnología de la infor-

mación es el equivalente histórico de lo que supuso la electricidad en la era industrial, en nuestra era podríamos comparar a Internet con la red eléctrica y el motor eléctrico, dada su capacidad por distribuir el poder de la información para todos los ámbitos de la actividad humana”.

El problema de acceder a la información es visto desde diversos enfoques. Se abre un aparte relativo a la gestación de la sociedad de la información

Se destacan, entre otras cosas, los cambios generados por la revolución tecnológica a la que hace alusión Castells, que alcanzan al sistema capitalista, el cual también ha experimentado una metamorfosis orientada hacia una gerencia más flexible, al desmontaje de las estructuras jerarquizadas y a los enlaces empresariales tanto en su ámbito interno como en sus relaciones con otros entes empresariales. Igualmente, el compromiso capital-trabajo va cambiando, adquiriendo mayor poder los dueños de los medios de producción, ocasionándose el desplazamiento y reducción de los sindicatos; esto quiere decir que la flexibilización de las relaciones laborales no sólo pasa por la reducción de la mano de obra, sino también por la prestación —en muchos casos— del trabajo no presencial y de la necesidad de un trabajador polivalente, y así muchos cambios.

Seguidamente, el autor hace un paréntesis y desarrolla varios apartes, que titula de diversas formas.

2) Sociedad de cambios continuos. Resalta que los cambios sociales que implica la sociedad red están vinculados también a las modificaciones del capitalismo por el informacionalismo. Como modos de desarrollo, ambos tienen propósitos distintos: el primero persigue el crecimiento económico y el segundo busca el desarrollo de las tecnologías de procesar la información. El informacionalismo, como modo de desarrollo, se involucra e incide directamente en los cambios sociales, derivado de su propia naturaleza que subyace en que: “...el informacionalismo se basa en la tecnología del conocimiento y la información, en el modo de desarrollo informacional existe una conexión especialmente estrecha entre cultura y fuerzas productivas, entre espíritu y materia”.

3) El papel del Estado en la sociedad de la información (la sociedad red). El Estado, dentro del creciente desarrollo de la sociedad informacional, es un usuario que al igual que cualquier otro actor social tendrá la oportunidad de

conectarse o no a la red y que, en el caso de autoexcluirse, tomará las consecuencias de quedarse en el atraso. Sin embargo, hoy en día somos optimistas, porque ya se habla de democracia digital, de gobierno electrónico, es decir, de la utilización de las tecnologías de información y comunicación (TIC) por parte del Estado, en busca del mejoramiento de su gestión gubernativa.

4) Visión actual ante la sociedad de la información (la sociedad red). Destaca el autor que en la actualidad no cabe duda acerca de la extraordinariedad que representa la sociedad de la red como fuente de manejo de información y en cuyos espacios se construye una nueva cultura de convivencia entre sus miembros. Una sociedad que en el intercambio de los flujos de la información provoca la construcción de comunidades virtuales que generan el amalgamamiento de intereses coincidentes en la búsqueda de soluciones a problemas en materias de orden social, político y económico. Es una estructura de virtualidad real en cuyos canales comunicativos se contrasta el intercambio del lenguaje usado tradicionalmente en nuestras relaciones interpersonales con el lenguaje digital e iconográfico; es, pues, un arquetipo informacional que nos induce a la concepción de un pensamiento pluralista, holístico y participativo sobre el cual se erige un nuevo concepto de ciudadanía.

5) El papel del derecho en el seno de la sociedad. Se justifica el papel que desempeña el derecho en el seno de la sociedad, como factor equilibrante de las relaciones humanas para evitar los excesos en lo que respecta a los derechos y deberes que le corresponden a cada individuo. El derecho emerge de las interacciones constantes entre los miembros del grupo social y es precisamente en el objeto de la sociología jurídica donde encontramos su explicación. El derecho existe y tiene vida porque cumple con un ciclo dual: es factor social porque modifica la realidad a la cual regula y es producto social porque a su vez es modificado por esa realidad social que él regula.

6) El deber ser del sistema de justicia venezolano. Se hace referencia a la carta magna venezolana, haciendo una visión retrospectiva al “principio de la división de poderes”, que es la base natural de los poderes públicos y que tiene sus raíces en el pensamiento liberal. El autor hace referencia a la concepción del liberalismo político, liberalismo económico, al principio liberal clásico de la división de poderes, haciendo gala de sus principales exponentes: John Locke, Montesquieu, Benjamín Constant.

Finalizado el aparte anterior, el autor aborda el “conflicto social”; en este punto, la sociedad es vista como sistema, y cita a varios autores, entre los que destacan: Constantino y Sickles Merchant, quienes consideran que el conflicto es inevitable y está presente en todas las facetas y aspectos de nuestras vidas: “no es ni bueno ni malo, simplemente existe”, podemos entenderlo como “una señal de que alguien está insatisfecho”, además, “las organizaciones están en un flujo continuo, nunca alcanzan el equilibrio permanente”.

En este punto se trata al conflicto como proceso. Según Boulind, los conflictos tienen su propio “ciclo de vida”; surgen, existen durante un tiempo y fiablemente desaparecen. Pero puede transcurrir un tiempo considerable antes de que desaparezcan.

Previo a eso, el conflicto pasó por distintas etapas, que son: escalamiento, desescalamiento o mantenimiento del nivel conflictivo. Cuando la relación tiende a hacerse más conflictiva decimos que el conflicto se encuentra en la etapa de escalamiento; otras veces tiene una disminución y, por lo tanto, tiende a desescalar.

De igual forma, Jansen Ramírez indica que si bien la palabra conflicto se asocia a un hecho, en realidad se refiere a un proceso que tiene una secuencia de respuestas o reacciones que mutuamente experimentan las partes.

Luego que el autor expone las variadas categorías conceptuales de conflicto, pasa a apreciar las diversas formas en que es posible gestionarlo para lograr su solución.

7) Procedimientos para alcanzar el equilibrio social. En el segundo capítulo se trata lo inherente a los mecanismos que permiten la observancia de la conducta esperada de parte de los miembros de la sociedad, refiriéndose al control social.

El derecho como tipo de control social cumple una triple función:

- a) Evitar conflictos.
- b) Solucionar conflictos.
- c) Reprimir conflictos.

Un conflicto puede definirse como una situación en la que dos o más partes perciben que, en todo o en parte, tienen intereses divergentes.

Este capítulo trata sobre el control social y el derecho como forma de control. Se citan diversos autores, entre ellos: Agramonte, quien afirma que el control social es “un estímulo ante el cual responde una persona, llámese ley positiva, convencionalismos sociales, preceptos religiosos o fuerza coactiva del Estado que excitan y ponen de manifiesto su responsabilidad personal ante la sociedad”.

Por su parte, Jovenich indica que el método específico de emplear el concepto de control social se inicia en la sociología estadounidense con E. A. Ross. Para este autor, “el orden natural” —derivado, por un lado, del entrelazamiento espontáneo de las personalidades y, por otro, de su sentido de la justicia y capacidad de resentimiento— había sido alterado por motivos de orden demográfico (urbanización, inmigración, conducta desviada de personas de base cultural distinta de los primeros pobladores, etcétera), por lo que será sustituido por el control social: “dominación intencionada que cumple una función en la vida de la sociedad” (Mercedes Jovenich).

Para Soriano, el control social es todo aquello que de alguna manera influye en la sociedad y en sus miembros, y así todos ejercemos un cierto control sobre los demás con la simple expresión de nuestras ideas. Pero el control social como sistema (normas e instituciones) y como ideología (valores e ideas) es el conjunto de valores, normas e instituciones que determinan e influyen sobre el comportamiento de los demás; es, entonces, el ejercido en la sociedad política por el aparato institucional del poder público, de manera global sobre el común de los ciudadanos y, de una manera particular, sobre determinados grupos, frecuentemente marginados o resistentes. El concepto de control social remite, así, a la relación del poder con los ciudadanos.

En este punto se habla de los elementos del control social, de las características de las normas del control social, las clases de control social de acuerdo a la precisión de sus manifestaciones y a la actividad coactiva del Estado.

Urdaneta caracteriza los elementos del control social así:

- Sujeto activo: la sociedad (ejerce el control social).
- Sujeto pasivo: el individuo (recibe la influencia del control social).
- Objetivo: unificar la conducta individual.
- Medio: acción controladora.

Se hace referencia a las diversas formas de control social.

Se enfocan también básicamente los medios de control social; están las normas sociales, las instituciones, las leyes, las jerarquías, los medios de represión, los comportamientos generalmente aceptados, los usos y costumbres (sistema informal que puede incluir prejuicios) y leyes (sistema formal que incluye sanciones).

Lo que da a interpretar que el control social aparece en todas las sociedades como un medio de fortalecimiento y supervivencia del grupo. Las normas menores y las leyes son las que conforman los grupos y es la implantación de una moral social por las influencias sociales y al mismo tiempo la crítica como autodefensa, y su interpretación es el camino hacia el cambio social.

8) El derecho como forma de control social se muestra —dice el autor— como el más efectivo de todos los controles, en razón de que apoya su eficacia en el soporte estatal que le concede como herramienta de ejecución la coercibilidad como posibilidad lógica de aplicación de la norma jurídica. El derecho goza con claridad de las características que el autor Castro Soto explica:

- Certeza.
- Generalidad.
- Expansibilidad.
- Bilateralidad.
- Complementariedad.
- Formalidad.
- Exigibilidad.

Para Feo la Cruz Polanco existen tres características del derecho como forma de control social, a saber:

- a) La coercibilidad: posibilidad lógica de que la norma jurídica se cumpla aun en contra de la voluntad del sujeto obligado, es decir, que la persona que integra el grupo social sabe (o se presume que sabe) que si no cumple con lo establecido en dicha norma, se le aplicará la sanción jurídica respectiva a través de la fuerza coactiva del Estado.

- b) La sanción jurídica: la sanción como consecuencia de la violación de una norma jurídica cuenta con el apoyo del aparato coactivo del Estado para su ejecución, es decir que goza de la coacción para hacerse cumplir. Las sanciones en los demás tipos de control social son ejercidas por la colectividad. Se puede decir que la coacción es la materialización de la posibilidad lógica contenida en la coercibilidad.
- c) Es un control social complementario, por cuanto entra en funcionamiento cuando los controles sociales persuasivos han sido insuficientes para lograr hacer cumplir determinadas normas sociales, es decir, si los controles persuasivos fallan, la sociedad apelará al derecho como la única forma de control social coactivo.

Finalmente, se dedica el capítulo III a los medios alternos para la solución de conflictos.

Jansen Ramírez dirige su atención hacia los diversos medios para la solución de conflictos, e inicia el capítulo citando a William Ury, quien destaca que “en la sociedad en general, los individuos y las organizaciones se están dando cuenta de que acudir a los tribunales es siempre costoso, y con frecuencia inútil, y están recurriendo a métodos alternativos de solución de conflictos”.

En este capítulo se desarrollan los diversos medios alternos de resolución de conflictos, tales como: la negociación, la mediación, la conciliación y el arbitraje.

Se inicia con la figura de la *negociación*. En este caso, para el autor Gustavo Palacios Calle, la negociación es un proceso informativo, dinámico e interpersonal. No es la negociación una serie de ofertas y demandas. Es, en cambio, un manejo estratégico de información. Asimismo, opina que el proceso de negociación se vuelve inherente a las actividades y relaciones que sostiene el hombre en cualquiera de los ámbitos de desarrollo y desenvolvimiento que él sostiene.

El objeto de la negociación es buscar el bienestar a fin de obtener mayores ganancias o mejorar el caudal. Hoy se dice que la negociación es arte y ciencia. Existen tres elementos claves en la definición de “negociación”: el proceso, las personas y el problema o tema con el que vamos a trabajar.

En general, en este capítulo se abordan diversos autores para tratar de comprender el concepto de negociación. Entre ellos:

- Y. Thibaud: “La negociación se puede definir como la búsqueda de un compromiso aceptable entre posiciones que son generalmente extremas al principio”.
- D. G. Pruitt: “La negociación es una de las formas de toma de decisión en la que dos o más participantes dialogan entre sí en un esfuerzo por resolver sus diferencias de intereses”.

Y otros autores como: C. le Bail, H. Touzard, D. A. Lax, J. K. Sebenius y L. Munduate.

Se toman en cuenta también las clases o modelos de negociación existentes. Entre ellas pueden citarse como ejemplos: ganar a toda costa (H. Cohen), ganar-perder, negociar sin ceder (R. Fisher y W. Ury), negociación eficaz, ganar-ganar, entre otros.

- a) La negociación asistida: es una de las tantas definiciones de la mediación como sistema alternativo para la solución de disputas, en la cual las partes involucradas en el conflicto intentan resolverlo por sí mismas, con la ayuda de un tercero imparcial que actúa para favorecer y conducir la comunicación.
- b) La negociación colaborativa: aquella en la que se contraponen la negociación basada en posiciones a otra basada en intereses.
- c) La negociación competitiva: aquella en la cual el negociador trata de ganar a cualquier precio.
- d) La negociación cooperativa: en ella se tratan de identificar los reales intereses de las partes, conciliando los comunes.
- e) La negociación de fuerza: se basa en el poder, entendido éste como un fenómeno que se presenta en la mente de los sujetos que participan de una negociación.
- f) La negociación distributiva: es aquella en la cual los negociadores demuestran una débil cooperación e incluso, en algunos casos extremos, ésta no existe. Se da importancia, más bien, a la ganancia personal, incluso en detrimento de los objetivos contrarios comunes.

También se habla de negociación integrativa, se aborda el modelo cooperativo de Nierenberg, referido también a la figura de la negociación.

En este capítulo el autor aborda profundamente la figura de la negociación. Son muchos aspectos a los cuales hace referencia, por ejemplo las escuelas de negociación, estilos, tipos de negociadores, estrategias de negociación, y cierra este punto con la práctica del juego sucio en la negociación, maniobras coercitivas y desestabilizadoras.

El segundo punto tratado en el capítulo III es *la mediación*. Dice el autor que consiste en un proceso de resolución de disputas en el cual una o más terceras partes imparciales intervienen en un conflicto con el consentimiento de los disputantes, y los asisten para que negocien un convenio satisfactorio para las partes. La mediación abre un espacio seguro para que las personas involucradas en una controversia puedan expresarse libre y abiertamente. En la mediación se busca reconstruir la comunicación entre las partes, que muchas veces están distanciadas.

Como medio alternativo de solución de conflictos, se caracteriza por ser informal, rápido, flexible, voluntario y confidencial, donde las partes, asistidas por un tercero imparcial llamado “mediador”, procuran un acuerdo que ponga fin al conflicto.

El autor hace referencia a las etapas de la mediación:

#### 1) Etapa inicial:

- a) Entrevista inicial: conocer a las partes, ganarse la confianza.
- b) Recopilación y análisis de información: sumario.
- c) Reglas de procedimiento.
- d) Adecuación de la mediación.
- e) Aceptación de la mediación.

#### 2) Sesión conjunta:

- a) Exploración de necesidades e intereses *vs.* posiciones: definir reglas para el acuerdo.
- b) Redefinición de asuntos: mediador como formulador de propuestas.
- c) Generación y evaluación de opciones.

### 3) Cierre:

- a) Selección de opciones o negociación final: volver al pasado y explorar el futuro.
- b) Redacción de acuerdos: etapa de arreglo, quién hace qué y cuándo.
- c) Proyecciones y manejo de situaciones futuras: preguntas realistas.
- d) Evaluaciones del proceso: compromiso futuro.

El tercer punto abordado en este capítulo es la figura de la conciliación: tratada como medio de solución de conflictos, en la práctica se confunde con la mediación, llegando a tratarse como sinónimos, pero en realidad son distintas, destaca el autor.

Se cita al autor González Escorche:

La conciliación es un procedimiento no adversarial que consiste en proponer a las partes en conflicto una solución, sin imponerla, y que aquellas podrán aceptarla o no. Aducen que la labor del conciliador, que al igual que el mediador es un tercero imparcial, significa una colaboración con las partes de modo que éstas puedan arribar a una justa composición de derechos e intereses.

Para puntualizar, la conciliación “es la acción de un tercero cuya función es avenir a las partes, proponer fórmulas de arreglo sin sujetarse a ninguna forma y conservando las partes el poder de decisión sobre la solución de conflicto”.

Como punto final de los diversos medios alternos de solución de conflictos, también hace referencia como cuarta figura al arbitraje, como un procedimiento formal en el que las partes involucradas en un conflicto depositan explícitamente su solución a un tercero imparcial llamado árbitro, quien está investido de la facultad de emitir un resolución firme que pone fin a la controversia, llamada laudo arbitral.

Se habla de las características del arbitraje: el arbitraje como proceso voluntario o involuntario, el arbitraje como técnica para el manejo de conflictos. También goza de otras características como: es legal, es imparcial, es confidencial, es controlado, es económico.

En el arbitraje —dice el autor— puede observarse que una persona gana y otra pierde, a diferencia de la mediación o la conciliación, en donde se trata de otra circunstancia diferente porque se busca que ambas partes ganen o cuando menos que ninguna pierda. También hace referencia al arbitraje como técnica para el manejo de conflictos y, finalmente, se refiere a la figura del *cabildeo* o *lobby*, la cual consiste en hacer arreglos o lograr acuerdos no públicos entre políticos. Es una forma de influir sobre el proceso de las políticas públicas. Éste es un proceso mediante el cual se busca alcanzar cambios específicos en políticas institucionales, en el que es posible involucrar a varias organizaciones e individuos, que generalmente es abierto y público, en el cual los grupos de ciudadanos hacen valer sus derechos para tratar de lograr cambios en la sociedad.

Por último, el autor Jansen Ramírez hace un cierre con los medios alternos para la solución de conflictos en Venezuela y abre un aparte sobre los medios alternos para la solución de conflictos en materia laboral.

De modo general, el autor señala que la inserción de los medios alternos para la solución de conflictos en Venezuela es producto de la inclusión de los mismos en el ordenamiento jurídico y no precisamente como una cultura que se ha gestado espontáneamente en el seno de la sociedad. Destaca que se cuenta con un piso sólido para la implantación de una política de Estado para el desarrollo de los mismos, así como para la contribución a la creación de un clima que permita el surgimiento de la cultura de la paz, en virtud de lo consagrado en nuestro texto constitucional, al señalar que el sistema de justicia está constituido, además, por los medios alternativos de justicia.

En la actualidad, con la vigencia de la Ley Orgánica Procesal del Trabajo se ha avanzado notablemente en la solución de conflictos mediante la incorporación de los medios alternos, como la mediación, la conciliación y el arbitraje en el proceso laboral. Han ganado un importante espacio en el ámbito del derecho laboral venezolano y sus resultados han sido exitosos. Su presencia en esta rama del derecho es sólo el inicio de una tendencia a incluirlos en el espectro que comprende el resto de las áreas que constituyen el ordenamiento jurídico de Venezuela. Y, también, es el desgaste paulatino de la cultura adversarial por la cultura de la comprensión y del entendimiento entre los integrantes de la sociedad venezolana que redundará en la construcción de consenso, contribuyéndose al desahogo del sistema de justicia que está in-

merso en una de las crisis institucionales más severas de toda la época republicana.

Dentro de sus conclusiones, el autor resalta que el control social y los medios alternos para la solución de conflictos se relacionan estrechamente y su razón tiene que ver con la función que cumple el primero en apoyo al último. El telos del control social es el de uniformar la conducta social, unida a contribuir a la socialización como proceso de transmisión de valores a los individuos. Si el control social cumple sus cometidos, dentro de ese conjunto de valores se incluirán los medios alternos para la solución de conflictos como una alternativa válida para el funcionamiento armonioso de la sociedad. Y, finalmente, la conjugación de control social y medios alternos produce como valor agregado a la sociedad: su propia estabilidad. 

Tania Z. BENCOMO E.\*

---

\* Profesora ordinaria en la Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas de la Universidad de Carabobo, Venezuela (*taniabencomo@hotmail.com*).