

Begoña Gamero Pérez

Abogada en ejercicio en materia civil y mercantil.

Soy abogada en ejercicio, en la provincia de Barcelona, desde 1999, no obstante, llevo trabajando en el sector del Derecho desde 1992. Asimismo, tengo conocimientos de P.N.L., psicología, habilidades directivas y mediación. En julio de 2007 he finalizado el Postgrado Internacional en Resolución de Conflictos impartido en la UOC.

Especializada en el Derecho de Familia y Sucesiones, desde que comencé a tratar conflictos me di cuenta de que el Derecho daba de lado las necesidades emocionales, psicológicas y sociales de las personas, centrándose tan solo en las necesidades económicas y de poder. Con el progresivo aumento poblacional y de las complicaciones jurídicas y de tramitación en las tareas cotidianas de las personas, junto a la enorme carencia de recursos suficientes, he llegado al convencimiento de la necesidad de tratar y potenciar la vertiente positiva de los conflictos a través de su transformación y la gestión positiva de los mismos. Asimismo, cada día evidenciaba la insatisfacción que generan, por regla general, los procedimientos judiciales, se consiga o no una sentencia favorable

En el año 2006 constituí una empresa jurídica en la que se prima, por encima de todo, la transformación y la gestión positiva de los conflictos, utilizando para ello todas las herramientas al alcance de nuestros profesionales, acudiendo a los tribunales para aquellos trámites estrictamente necesarios o cuando éstos son un recurso más para la gestión del conflicto a tratar en dicho momento.

Justicia y conflictos

La situación actual de nuestra Administración de Justicia es susceptible de mejoras sustanciales que la doten de una mayor celeridad en el transcurso de sus procedimientos y una mayor eficacia ante la demanda de justicia por parte de los ciudadanos. En este sentido, incluso hay quien aboga por replantear algunas de las bases sobre las que se sustenta nuestro sistema actual para adaptarlo en mayor medida a nuestros tiempos y dar una mejor respuesta a los nuevos retos que se plantean ante la aparición de nuevas situaciones, muchas de ellas de una gran sofisticación y complejidad. Esta reforma global, si bien podemos planteárnosla como deseable o incluso factible a largo plazo, implica unos elevados costes desde el punto de vista de la necesidad de recursos materiales y personales, a la vez que tendría que ser digerida por una sociedad como la nuestra, en principio reticente a cambios radicales en esta materia, motivo éste que le restaría posibilidades de éxito, al menos en un primer momento. Por descontado, consideramos que sería de obligado cumplimiento diseñar un sistema que tuviese en cuenta la opinión y el apoyo de todos los estamentos intervinientes en la Administración de Justicia, tales como jueces, fiscales, abogados, cuerpos policiales, etcétera, por ser, en definitiva quienes mejor conocen el ámbito que afecta a su campo profesional y los obstáculos, carencias y necesidades que encuentran en su ámbito de actuación.

Por otro lado, y siguiendo las tendencias más avanzadas e innovadoras en materia de Justicia dentro de nuestro entorno geopolítico, consideramos que se ha de dar un paso decidido en favor del desarrollo e implantación cada vez mayor de métodos de Resolución Alternativa de Conflictos, como vías alternativas al procedimiento Judicial tradicional, con el objetivo de, por un lado, aligerar sustancialmente la carga de trabajo que arrastran los Juzgados y Tribunales en nuestro país, y por otro, instaurar poco a poco y de forma progresiva en la ciudadanía una cultura de paz que aliente el tratamiento del conflicto desde el punto de vista de su resolución no violenta y negociada en la medida de lo posible, para así lograr una mayor satisfacción de los intereses de las partes. Este desarrollo pasa, lógicamente, por dar a conocer estas vías y ponerlas al alcance de los ciudadanos. Y en gran medida, nuestra propuesta pone el énfasis en este aspecto.

Efectivamente, en los últimos años nuestro sistema jurídico y social se ha dotado de métodos de Resolución Alternativa de Conflictos que han proliferado en mayor o menor medida en ámbitos diversos de la vida, afrontando conflictos de todo tipo e intensidad, unas veces en sustitución del tradicional proceso judicial, y otras simplemente como método o vía de llegar a una mejor solución de un conflicto planteado en un ámbito determinado. Así, podemos hablar de instituciones como la mediación, la conciliación o el arbitraje, que se insertan dentro o de manera colateral al procedimiento judicial aunque tienden a evitarlo y por tanto suelen precederle. Pero en otro tipo de conflictos no judicializables, pero de gran calado social, como puedan ser conflictos vecinales, interculturales, educativos o generacionales, estos métodos alternativos se han revelado como una vía eficaz de lograr una solución satisfactoria.

Es por ello que nuestra propuesta incide en dos ámbitos: La información y la propuesta de las distintas soluciones existentes para la resolución de todo tipo de conflictos. En ese sentido consideramos que es fundamental informar al ciudadano de todas las posibilidades de que dispone, sean judiciales o no, valorando el distinto alcance de cada una de ellas así como los distintos costes económicos y de duración en su desarrollo, que conlleva cada una de ellas. Por supuesto que aquellos conflictos para los que nuestro ordenamiento solo prevé una solución judicial por imperativo legal, la información debe dirigir al ciudadano a esa vía de resolución como la única respaldada por nuestro Ordenamiento Jurídico.

Es por todo esto, por lo que hemos considerado que las mejoras que se han de iniciar deben ir por el camino del cambio en el tratamiento de conflictos existente en la actualidad, de la mano de las Administraciones como motores que promuevan una cultura de resolución de conflictos que reserve a los Tribunales de Justicia aquellos conflictos que por imperativo legal no puedan resolverse de otro modo, o que por su tipología o gravedad deban resolverse en ese foro, pero ofreciendo al ciudadano, e informando a su vez, de la existencia de una alternativa al proceso como una vía accesible, válida y eficaz para el tratamiento de conflictos. Con esto queremos decir que hemos de utilizar las herramientas, recursos y procedimientos existentes en el sistema actual para ir introduciendo la educación en gestión y transformación de conflictos sin que los ciudadanos lo perciban como una imposición injusta más, sino como una modificación del sistema acontecida gracias a los progresivos cambios de actitud y proceder de los mismos usuarios de la justicia.

Es obvio, como ya se ha comentado, que la sociedad tiene la sensación de ser ignorada por las administraciones, de ser un mero expediente u objeto sin capacidad de decisión, que es mareada por los intervinientes y que, al final, nunca consigue llegar a lo que para ella sería la "Justicia". Cuando se habla de la administración de Justicia, ya sea en la tertulia del bar de la esquina, en el patio de luces de la escalera o



comentando las últimas noticias sensacionalistas el comentario más oído es “no hay justicia” o “esto no es justo”. No obstante, cuando a esas mismas personas les preguntas: “¿Y qué harías tú para solucionar esto?” te contestan que ese no es su problema, que para eso están los que mandan y los que tienen que hacer su trabajo por lo que la sociedad actual ha llegado a un punto de conformismo tal que espera que los demás le resuelvan sus problemas pero prácticamente sin hacer nada más que interponer denuncias, demandas, reclamaciones, ... a ver si con alguna dan en el clavo y consiguen algo parecido a lo que ellos consideran justo. Esta actitud, junto al enorme aumento poblacional progresivo de las sociedades modernas han llegado a colapsar a los intervinientes públicos en los conflictos los cuales no tienen medios ni recursos para poder hacer bien su trabajo. Como consecuencia estamos ante una administración de justicia que no satisface ni al administrador ni al administrado.

Pues bien, el 80 % de los ciudadanos españoles desconocen la premisa constitucional de que el desconocimiento de la normativa legal no exime de su cumplimiento, es decir, que estamos obligados a respetar y seguir unos determinados preceptos y mandatos incluidos en nuestro ordenamiento jurídico, conozcamos o no su contenido. Todos tenemos nuestro propio baremo de lo que es justo y lo que no, ahora bien, desconocemos el que legalmente los poderes públicos pueden aplicar, cómo pueden o deben aplicarlo y quiénes han de hacerlo.

Esta situación de desconocimiento provoca, no solo un caos social derivado de la inestabilidad e incertidumbre jurídica en la que se encuentra la sociedad, sino también la indefensión de población y, por último, la insatisfacción general, tanto de los que conocen sus derechos como los que no. Es por esto por lo que entendemos que se ha disparado el éxito de macro empresas legales que ofrecen un servicio de asesoramiento a cambio de una cuota anual. Dicha cuota tan solo cubre el asesoramiento, en caso de necesitar intervenciones concretas se cobran a parte. Esta necesidad social de apoyo tan solo existe en el ámbito privado entendiendo los ciudadanos que la Justicia no es un bien social al que tenemos derecho todos, sino que es un lujo reservado tan solo a unos cuantos, a aquellos que pagan por él.

La única solución a este problema es LA EDUCACIÓN, pero no podemos enviar a todos los ciudadanos de nuevo a la escuela para impartirles la asignatura de derechos y deberes básicos del ciudadano pero podemos darles las herramientas y recursos necesarios para, no solo conocer sus derechos, sino también a quién y cómo acudir para hacerlos valer. Por otro lado, consideramos imprescindible que las personas tengan conocimiento de las muchas vías de gestión y tratamiento de los conflictos existentes.

Para ello, consideramos que sería una propuesta adecuada a los medios y recursos existentes, para paliar el enorme problema en de incoherencia y masificación de los agentes de las administraciones públicas destinados a resolver conflictos públicos y privados, la creación de una **OFICINA PÚBLICA DE CONFLICTOLOGÍA** (a partir de ahora OPC), incluida en el entramado de organismos dependientes del Ministerio o la Conselleria de Justicia.

Esta oficina tendría múltiples funciones pero la principal, y la que englobaría al resto, sería la de apoyar, asesorar y acompañar a los usuarios en la gestión de los conflictos propios. Es decir, cuando un ciudadano se percata de la existencia de un conflicto propio y desea tratarlo, o ponerle, fin acude a la OPC. Ya no ha de pensar qué a qué administración ha de acudir ni qué procedimiento ha de utilizar ni cómo hacerlo. En la OPC se le aconsejaría y se le asesoraría de los mejores cauces para tratar ese conflicto en cuestión, los profesionales que podrían serle de utilidad, los costes

aproximados de dichos cauces y las ayudas existentes al respecto. Asimismo, lo ideal sería que, una vez se haya acudido a la OPC, se le asignara a una persona el seguimiento de ese conflicto, la cual se encargaría de informarse del estado de los expedientes iniciados (judiciales, policiales, administrativos,...) y de su seguimiento para ir informando al usuario. De esta manera, la información sobre un conflicto, que puede estar ramificado, se uniría en un mismo expediente y en una misma persona, la cual sería el único referente para el usuario. Cuando tuviera alguna consulta tan solo tendría que acudir a su asignado en la OPC. Esto evitaría la sensación de estar siendo mareado que tiene muchas veces el usuario cuando de un organismo le envían a otro y así sucesivamente, sin que nadie le diga en qué estado está su conflicto ni qué pasos se están dando para solucionarlos.

En el campo privado, esta función la suele asumir el abogado, no obstante, el coste suele ser tan elevado que, o bien los usuarios ya no acuden a ellos por desconocimiento o por el convencimiento de que su minuta va a ser más elevada que la cantidad que le adeudan (en el caso de que el conflicto sea dinerario, en caso contrario aún se hace más cuesta arriba contratar a un profesional).

Se ha de destacar que, a pesar de que los abogados asumen la función de asesoramiento, apoyo e información al usuario a cambio de sus honorarios, los conflictos con origen y solución legal tan solo son el 20 % de los conflictos en los que se encuentra la población. ¿Qué pasa cuando un conflicto no tiene base legal? ¿están los poderes públicos eximidos de su tratamiento? Nosotros entendemos que no, que los poderes públicos han de apoyar y asesorar a los usuarios en la gestión de todos sus conflictos, sean de la naturaleza que sean. Y decimos apoyar y asesorar, no solucionar. La OPC podría orientar al usuario en los medios existentes a su alcance, así como profesionales u organizaciones que podrían serle de utilidad para la gestión de su conflicto.

Otra premisa importante a tener en cuenta es que la tendencia imperante debería ser la consecución de que el usuario aprenda o sea capaz de gestionar sus propios conflictos sin ayuda externa, en algunos casos, o conociendo dónde y cómo acudir para determinados conflictos (abogados, psicólogos, pedagogos,...). Volvemos a destacar aquí la importancia de la educación.

Hay muchas maneras de enseñar a adultos, entre ellas la tradicional de cursos orientativos, materiales didácticos,... pero somos conscientes de la dificultad existente en hacer llegar estos recursos, y que los mismos sean aceptados y aprovechados, a la mayoría de la población actual, ya sea por analfabetismo, por desconocimiento correcto de las lenguas oficiales, por falta de tiempo, de ganas,....

La primera fase de creación de la OPC sería un buen mecanismo tanto de aprendizaje como de asesoramiento y apoyo a la ciudadanía a la vez que podría frenar el colapso administrativo al que tienden la utilización actual de la administración de justicia.

Esta primera fase es el objeto del presente proyecto y consiste en la creación de un espacio virtual (página web) en el que se guiaría al usuario dentro de las múltiples posibilidades de conflictos para intentar acotar, lo máximo posible, su problema en concreto para así informarle de las vías de solución existentes, sus diferentes costes, quién ha de conocer el tema (juzgado, policía, ...) y dónde ha de acudir para ello. Se trata en definitiva de ofrecer la máxima información posible de todas las herramientas de que disponemos en nuestro sistema para resolver los conflictos que se originan. Se trata de una información que no se encuentra agrupada sino dispersa y en muchas ocasiones es de difícil localización o acceso sin acudir a servicios privados de elevado

coste. Información completa, sistematizada y permanentemente actualizada, contemplando las variaciones legales en la materia de que se trate según se vayan produciendo.

Junto a esta página web o Portal de la OPC, y de forma paralela, existiría una línea de atención telefónica gratuita a través de la cual se ayudaría al usuario a navegar a través de la página web, solucionando sus dudas a la hora de acotar el problema y permitiría dar una respuesta factible, siguiendo el programa informático, a aquellas personas que, por el motivo que sea, no pudieran acceder a un ordenador o a internet. Este canal permite incluir como potenciales usuarios del servicio a personas analfabetas, sin conocimientos informáticos o sin recursos para acceder al portal web.

Complementando a los 2 canales de acceso anteriormente descritos, un tercer punto de apoyo podría ser la instalación de puestos de apoyo en los principales municipios (por ejemplo en el Ayuntamiento o dependencias de tipo municipal como Bibliotecas, Centros Culturales, etc.), en las diferentes sedes de los Consells Comarcals, Dependencias de la Generalitat de Catalunya, Juzgados y Tribunales, etc. De este modo podríamos dar al usuario un tratamiento semipresencial de su consulta o demanda a través de una persona que le asistiría de forma directa en el uso del portal web en caso de solicitarlo el ciudadano o usuario.

No obstante, consideramos que el cuerpo principal del proyecto, y el que debería ser el primer paso para la implantación de este servicio público en el ámbito de la Resolución de Conflictos, es la creación del espacio virtual y del programa informático a utilizar ya que es la mejor forma de hacer llegar a los ciudadanos la información relativa a Resolución de Conflictos, con un menor coste económico, y permitiéndonos, a su vez, evaluar la necesidad de ampliar el servicio al canal telefónico o presencial en base a la demanda real por parte de los usuarios del servicio.

Se trata de facilitar a una persona afectada o conocedora de un determinado conflicto, de forma gratuita, una herramienta que le permita definir su conflicto hasta acotarlo dentro de unas posibles vías de solución. Una vez acotado, al usuario se le brindarían las diversas opciones que tiene a su alcance, especificando el coste aproximado (dinero, tiempo,...) y los profesionales (públicos y privados) a los que puede acudir para la resolución de ese conflicto concreto. Asimismo, se incluiría en la página web un apartado con materiales didácticos en los que se informa a los usuarios de sus derechos como tales en las diferentes ramas de aplicación para que puedan tanto estudiarlos como consultarlos.