



UNIVERSIDAD PANAMERICANA

CAMPUS GUADALAJARA

ALDO BECERRA CRUZ

HERRAMIENTAS DE LA COMUNICACIÓN EN EL EJERCICIO PROFESIONAL DEL ABOGADO

Tesis presentada para optar por el título de Licenciado en
Derecho con Reconocimiento de Validez
Oficial de Estudios de la SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA,
según acuerdo número 86809 con fecha 13-VIII-86.

Zapopan, Jal., Octubre de 2005.



59771





UNIVERSIDAD PANAMERICANA

CAMPUS GUADALAJARA



UNIVERSIDAD PANAMERICANA
CAMPUS GUADALAJARA
BIBLIOTECA

ALDO BECERRA CRUZ

HERRAMIENTAS DE LA COMUNICACIÓN EN EL EJERCICIO PROFESIONAL DEL ABOGADO

Tesis presentada para optar por el título de Licenciado en
Derecho con Reconocimiento de Validez
Oficial de Estudios de la SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA,
según acuerdo número 86809 con fecha 13-VIII-86.

Zapopan, Jal., Octubre de 2005.

CLASE: TE DE R 2005 BEC
ADQUIS: 59771 ej 1
FECHA: 28/04/06
DONATIVO DE _____
\$ _____



141 h.; 28 cm. + 1 disco óptico de computadora; 4 3/4 plg.

Publicado también en forma electrónica en formato PDF a través de World Wide Web

302.2 BEC 2005

Tesis (Licenciatura) - Universidad Panamericana Campus Guadalajara, 2005

Bibliografía: h. 136 - 141

1. Tesis y disertaciones académicas - Universidad Panamericana Campus Guadalajara
2. Comunicación en Ciencias Sociales
3. Abogados
4. Práctica forense



ESCUELA DE DERECHO

UNIVERSIDAD PANAMERICANA

CAMPUS GUADALAJARA

DICTAMEN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

C. ALDO BECERRA CRUZ

Presente.

En mi calidad de Presidente de la Comisión de Exámenes Profesionales y después de haber analizado el trabajo de titulación en la opción TESIS titulado: **"HERRAMIENTAS DE LA COMUNICACIÓN EN EL EJERCICIO PROFESIONAL DEL ABOGADO"** presentado por usted, le manifiesto que reúne los requisitos a que obligan los reglamentos para ser presentado ante el H. Jurado del Examen Profesional, por lo que deberá entregar ocho ejemplares como parte de su expediente al solicitar el examen.

Atentamente

EL PRESIDENTE DE LA COMISIÓN



LIC. ALBERTO JOSÉ ALARCÓN MENCHACA



GATT CORONA

Y ABOGADOS ASOCIADOS, S.C.

GUILLERMO ALEJANDRO GATT CORONA
CLAUDIA PATRICIA ARTEAGA ARRÓNIZ
CÉSAR DANIEL PÉREZ CAZAREZ
DIANA CRISTINA ONTIVEROS BALCÁZAR
LUCIA NAVARRO DORANTES
JUAN CARLOS SAUZA MANCILLA
ERIK SOSA PALLARES
ALVARO VALLE RAMOS
JESUS ARMANDO ZULOAGA ELIAS

Guadalajara, Jalisco. Mayo 16, 2005

Lic. Alberto Alarcón Menchaca
Director de la Escuela de Derecho
UNIVERSIDAD PANAMERICANA
Campus Guadalajara
P r e s e n t e ,

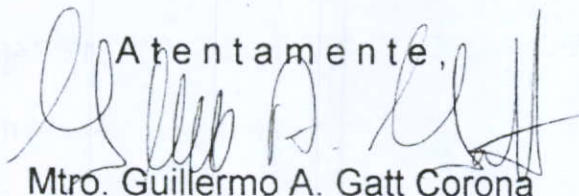
Estimado Lic. Alarcón,

He leído cuidadosamente en mi carácter de Asesor de tesis, el documento titulado "**Herramientas de la Comunicación en el Ejercicio Profesional del Abogado**", que como trabajo de recepción profesional presenta el pasante en derecho **ALDO BECERRA CRUZ**, tesis que en mi concepto y en los términos establecidos por la institución, reúne los requisitos de un trabajo de carácter recepcional.

Por ello otorgo a dicha tesis mi voto aprobatorio.

Sin más por el momento, me despido poniéndome como siempre a sus amables órdenes.

Atentamente,



Mtro. Guillermo A. Gatt Corona

“HERRAMIENTAS AUXILIARES DE LA COMUNICACIÓN EN EL EJERCICIO PROFESIONAL DEL ABOGADO”

	PÁGINA
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I. LA COMUNICACIÓN EN EL ÁMBITO PROFESIONAL DE LA ABOGACÍA.	4
1. IMPORTANCIA DE LA COMUNICACIÓN EN EL ABOGADO	4
2. LENGUAJE VERBAL Y NO VERBAL	9
3. SISTEMAS REPRESENTACIONALES	13
3.1. <i>Apuntamientos sobre el sistema de representación analógico visual (pistas de acceso ocular).</i>	16
4. AGUDEZA SENSORIAL	23
5. IGUALACIÓN Y CONDUCCIÓN	26
CAPÍTULO II. ENTENDIMIENTO DE LA COMUNICACIÓN EN EL ABOGADO . ..	35
1. JUSTIFICACIÓN	35
2. FLEXIBILIDAD EN EL ACTUAR DEL ABOGADO	39
3. FASES SUGERIDAS EN LA COMUNICACIÓN DEL ABOGADO	40
3.1. <i>Precomunicación</i>	41
3.1.1. <i>Prestar atención física</i>	42
3.1.2. <i>Prestar atención psicológica</i>	44
3.2. <i>Inicio de la comunicación y entendimiento al interactuar con diversas partes en el ejercicio profesional</i>	45

3.3. <i>Empatía exacta a nivel primario</i>	45
3.3.1. <i>Aparentar entendimiento</i>	46
3.3.2. <i>Detectar y evitar divagaciones del otro</i>	47
3.3.3. <i>Autenticidad</i>	49
3.3.4. <i>Respeto</i>	49
3.3.4.1. <i>Formas de manifestar el respeto (conceptos)</i>	50
3.3.4.1.1. <i>Expresión verbal</i>	50
3.3.4.2. <i>Considerar al cliente como único</i>	52
4. <i>Suspender juicios críticos</i>	52
5. <i>Concretez</i>	54
6. <i>Confianza</i>	56
7. <i>Confrontación</i>	57
8. <i>Poniendo en marcha la confrontación</i>	61

CAPÍTULO III. BUSCANDO LA ESTRUCTURA PROFUNDA EN EL LENGUAJE DEL ABOGADO. 63

1. JUSTIFICACIÓN	63
1.1. <i>Eliminaciones</i>	68
1.1.1 <i>Sustantivos inespecíficos</i>	68
1.1.2. <i>Verbos inespecíficos</i>	68
1.1.3. <i>Uso de comparativos y superlativos</i>	69
1.1.4. <i>Adverbios seguidos con la palabra mente</i>	70
1.1.4.1. <i>Nominalizaciones</i>	71

1.2 Generalizaciones	72
1.2.1. Operadores modales de necesidad y operadores modales de posibilidad	72
1.2.2. Cuantificadores universales	73
1.2.3. Índices referenciales	74
1.2.4. Ausencia de evaluador	76
1.3. Distorsiones	76
1.3.1. Equivalencia compleja.	76
1.3.2. Presuposiciones.	77
1.3.3. Causa y efecto	78
1.3.4. Lectura de pensamiento (lectura de mente)	79
1.3.5. Uso del porque y del pero	80
CAPITULO IV. RETÓRICA INFLUYENTE (LENGUAJE DE INFLUENCIA).	90
1. JUSTIFICACIÓN	90
2. LENGUAJE DE INFLUENCIA EN ACCIÓN	93
2.1. Secuencia del sí (Set sí)	95
2.2. Buscando la vaguedad o sentidos imprecisos en la comunicación con miras a buscar algún acuerdo entre partes	97
2.2.1. Verbos inespecíficos	97
2.2.2. Uso de nominalizaciones	98
2.2.3. Operadores de modo	98
2.2.4. Lectura de pensamiento	98
2.2.5. Causa y efecto	99

2.2.6. Ausencia de evaluador	100
2.2.7. Postulados conversacionales	100
2.2.8. Presuposiciones conductuales	100
2.2.9. Ordenes encubiertas	101
2.2.10. Órdenes negativas	101
2.2.11. Entrecorillado	102
2.2.12. Preguntas encubiertas	102
3. Presuposiciones	102
3.1. Palabras en estado de consciencia	103
3.2. Palabras de orden temporal	103
3.3. Adjetivos y adverbios	103
3.4. Ilusión de alternativas	103
3.5. Ordinales	103
4. Técnicas adicionales	104
4.1. Preguntas en sentido negativo	104
4.2. Empleo de metáforas	104
4.3. Ambigüedad	105
4.3.1. Ambigüedad sintáctica	105
CAPÍTULO V. INTERVENCIÓN PROPUESTA.	106
1. JUSTIFICACIÓN	106
2. VERIFICAR EL LENGUAJE CORPORAL Y NO VERBAL	111
3. UBICAR EL SISTEMA REPRESENTACIONAL	111

4. INTERVENIR CON LAS PISTAS DE ACCESO OCULAR Y DESARROLLO DE AGUDEZA SENSORIAL	112
5. OBTENER Y CONSERVAR EMPATÍA	112
6. IGUALAR Y CONDUCIR LA COMUNICACIÓN VERBAL Y NO VERBAL DE LA OTRA PARTE	112
7. ESPECIFICACIÓN DE OBJETIVOS (PREPARACIÓN ADECUADA DE PRUEBAS)	113
8. UTILIZACIÓN DEL METAMODELO DEL LENGUAJE JURÍDICO	115
9. UTILIZACIÓN DEL LENGUAJE INFLUYENTE	115
10. INTERVENCIÓN DIRECTA	115
10.1. <i>Observar sin evaluar</i>	115
10.2. <i>Reconocer valores no expresados</i>	116
10.3 <i>Responsabilizarnos de lo que decimos y hacemos</i>	117
10.4. <i>Buscar la claridad para enriquecer las negociaciones</i>	118
10.5. <i>Manejar cierres condicionales</i>	118
10.6. <i>Realizar un encuadre de acuerdo para obtener un objetivo común</i> . . .	119
10.7. <i>Recurrir a encuadres si es conveniente para la negociación</i>	119
10.7.1. <i>Reencuadres de contexto</i>	120
10.7. 2. <i>Reencuadres de significados</i>	120
10.8. <i>No negociar desde una posición</i>	120
10.9. <i>Separar a las personas del problema</i>	121
10.10. <i>El centro de atención deben ser los intereses</i>	121
10.11. <i>Ser enérgico con el problema pero suave con la gente</i>	122
10.12. <i>Generar alternativas de beneficio común</i>	122
10.13. <i>Utilizar criterios objetivos</i>	123

10.14. Alternativas para acuerdos negociados	123
10.14. 1. Ponernos límites flexibles	123
10.14.2. Buscar nuestro acuerdo negociado	123
10.15. Qué hacer si la otra parte no actúa	124
10.16. Manejo de trucos sucios	124
10.16.1. Engaño deliberado	124
10.16.2. Guerra psicológica	124
10.16.3. Tácticas para presionar la posición	125
CONCLUSIONES	128
PROPUESTAS	132
BIBLIOGRAFÍA	136

INTRODUCCIÓN.

La comunicación es una de las principales herramientas con las que cuenta el hombre para su supervivencia. Los Abogados se comunican y la comunicación en consecuencia cobra vital importancia en el ejercicio profesional de la Abogacía. Quizá a algunos Abogados les parecerá extraño o poco creíble el tema, sin embargo, todos nos comunicamos.

En el ejercicio profesional un Abogado que se comunica con excelencia, es sobresaliente en su medio, en su profesión y, precisamente allí es donde pretendo aterrizar las propuestas señaladas en este trabajo. Los Abogados se comunican, sin embargo, creo que cada tipo de comunicación en su ejercicio profesional es variante, ya que trabajan con personas y cada una de ellas tiene una concepción muy especial de analizar el mundo.

Existen múltiples herramientas que pueden mejorar la comunicación en los Abogados, separando éste en diversos tipos de lenguaje dependiendo de la intervención profesional que los Abogados tengan, ya sea en un juicio, en una negociación o como distinción con otros profesionistas como excelente comunicador.

No toda la comunicación del Abogado recae en el lenguaje escrito, sino por el contrario, al tratar con personas, debe entender más la comunicación no verbal para mejorar su comunicación escrita y verbal. Puede parecer un poco raro el tema, pero existen planteles educativos en nuestro país que se enfocan a esto y han creado materias relacionadas a la comunicación para perfeccionar la intervención de los profesionales del Derecho.

En la sociedad, la gente reconoce a un Licenciado en Derecho que sea excelente comunicador, incluso en ocasiones la sociedad considera que la buena comunicación debe ser una herramienta primordial en todo Abogado, sin embargo a

veces la buena comunicación parece reservada para profesionistas con mucho tiempo de ejercicio formal.

En ese sentido, pretendo utilizar herramientas ya empleadas exitosamente en otras profesiones que trabajan con personas como la psicología debido precisamente a resultados notorios, pero con una aplicación dedicada a los Abogados o Licenciados en Derecho. La cultura del Derecho abarca el ámbito más extenso en el campo de las humanidades. Ninguna otra disciplina tiene mayor amplitud.

Quien sólo aprende la legislación y aplica con más o menos habilidad en el mundo real de los casos concretos, cuando mucho será un legista, nunca un jurista verdadero. Luego entonces, que el Abogado se cultive de otras ciencias para lograr una mejor comunicación en su actuar, sin lugar a dudas, lo convierte más en Abogado y no en un técnico legal.

El presente trabajo se divide en cuatro capítulos seccionados a su vez en varios subtítulos. El primer capítulo se enfoca al lenguaje verbal y no verbal, su importancia y lo destacable que puede ser entender el lenguaje no verbal apreciando señales mínimas en los demás, lo cual sin duda y aunque parezca raro, se puede aplicar directamente en el desahogo de audiencias, al contacto con los clientes, al tener interacción con las autoridades, en la práctica docente, entre otras.

El segundo de los capítulos analiza a manera de propuesta, diversas fases que se sugieren para que los Abogados interactúen con los demás, es decir, se destacan aspectos físicos y psicológicos de la comunicación de forma genérica para la interacción de los Abogados, la cual se divide a su vez en etapas o fases de la comunicación.

El tercer capítulo, busca conocer un tipo de lenguaje profundo, atacando las formas lingüísticas para obtener mayor información partiendo de las mismas respuestas de los demás. Lo anterior se puede aplicar en el desahogo de pruebas

particulares como lo es a manera de ejemplo la testimonial en donde, partiendo de las mismas respuestas del testigo, proponemos formas lingüísticas para obtener mayor información.

El último de los capítulos se divide en dos apartados; el primero de ellos se enfoca a un lenguaje influyente ya utilizado en otras profesiones humanísticas como la psicología, en donde podemos influir en la comunicación, lo cual puede ayudar al momento de negociaciones o conciliaciones. La segunda parte del último capítulo se refiere a un procedimiento propuesto en la comunicación del Abogado en donde se combinan las herramientas propuestas con otras particulares enfocadas a la negociación, evento jurídico que día a día cobra mayor fuerza en nuestro país y en legislaciones modernas, en donde se contempla con mayor fundamento los medios alternativos de resolución de conflictos como lo es la conciliación.

CAPÍTULO I. LA COMUNICACIÓN EN EL ÁMBITO PROFESIONAL DE LA ABOGACÍA.

1. IMPORTANCIA DE LA COMUNICACIÓN EN EL ABOGADO.

Sin lugar a dudas una de las principales herramientas con las que cuenta un Abogado o profesionalista en el ámbito de la Abogacía (profesión cuyo título busco obtener con esta tesis), en su actuar diario es el lenguaje, independientemente del área a la que se dedique de manera ordinaria, teniendo en cuenta al lenguaje no solo con lo que se puede comunicar con palabras sino cualquier idea expresada por cualquier medio y que comunique algo a los demás, ya que "después de la supervivencia física, la comunicación es la más básica y vital de nuestras necesidades. Incluso para conseguir nuestro sustento, los hombres hemos necesitado ya desde tiempos prehistóricos entendernos y cooperar los unos con los otros por medio de la comunicación interpersonal."¹

Para algunos la comunicación, es esencial y la definen como el desplazamiento de una partícula de una parte del espacio a otra parte del espacio. Una partícula es lo que se está comunicando. Puede ser un objeto, un mensaje escrito, la palabra hablada o una idea. En su definición más burda, esto es comunicación.² Es sabido que las personas interpretan la información de una manera y en ocasiones la expresan de manera muy distinta a como les es mostrada, además cada persona, interpreta el mundo de manera distinta. En otras palabras, sea como sea el mundo exterior, usamos los sentidos para explorarlo y delimitarlo. La parte que recibimos del mundo, la interpretamos o le damos un sentido tomando en cuenta nuestra experiencia única, cultura, lenguaje, creencias, valores, intereses y suposiciones. O sea, cada quien tenemos nuestro modelo de mundo.³

¹ RIBEIRO, Lair. *La comunicación eficaz*, 1ª. ed; Urano, Barcelona, España. 2001, p.13.

² http://www.scientology.org/helpspn/sh5_1.htm, ¿Qué es la comunicación?, Página consultada el 06 de junio de 2004.

³ O' CONNOR, Joseph. *Introducción a la Programación Neuro Lingüística*. 8ª. ed., Urano, Barcelona, España, 1995, p. 31

Es clara entonces la necesidad de los hombres en general de comunicarnos y de buscar la mejor manera de hacerlo por cualquier medio dejando en claro que existen múltiples formas como se ahondará más adelante y, en ocasiones la definición común del lenguaje encontrada en un diccionario de uso común puede ser limitante cuando se traslada al ejercicio del Abogado ya que el lenguaje es útil y necesario para todos los hombres y destacado como herramienta para los Abogados. De acuerdo a los diccionarios de uso común el lenguaje es "cualquiera de los sistemas que emplea el hombre para comunicar sus sentimientos o ideas."⁴, lo cual es cierto pero no se definen cuáles son esos sistemas, cómo entenderlos mejor o incluso cómo poder mejorarlos para un mejor actuar diario de los Abogados usando como principal herramienta el lenguaje.

Por todos es sabido que el Derecho además de ser considerado una ciencia, también es considerado un arte por todo lo que conlleva el ejercicio de esta profesión, toda vez que por arte entendemos "*cualquier actividad práctica humana que implica elecciones valoradas en función del perfeccionamiento del hombre*" y el Derecho se encuentra reservado para los hombres como género sexual,⁵ muy por encima del área que como Abogados estemos gestionando, litigando o negociando, es por ello que en el actuar diario de nuestra profesión o sobre la cual busquemos obtener un título profesional, debemos contar con otros recursos inherentes al conocimiento de la profesión pero que en ocasiones no se conocen del todo o simplemente, se obtienen resultados sin saber qué es lo que hacemos de manera consciente. Para Javier Hervada, el Derecho se inserta en el sistema racional de relaciones interpersonales; por eso el sujeto de Derecho es el hombre.⁶

Los Abogados son también factores de cambio y creativos, quienes deben hacer del Derecho un instrumento útil para el progreso y desenvolvimiento de la humanidad; recoger las situaciones cambiantes, estar atentos a las nuevas necesidades; a las nuevas convicciones; a los nuevos datos morales y sociales que

⁴ LAUROUSSE, *Diccionario de la lengua española esencial*, Larousse, México, 1999.

⁵ VILLORO TORANZO, Miguel, *Introducción al estudio del Derecho*. 11ª. ed., México, Porrúa, 1994. p.135.

⁶ HERVADA, Javier. *Introducción crítica al Derecho natural*. 3ª. ed., México, Minos, 1994, p.115.

se despiertan en la conciencia colectiva.⁷ Si bien es cierto que los profesionales de la ciencia del Derecho no cuentan únicamente con el lenguaje con todo su alcance para conseguir sus metas, también lo es que precisamente la manera de comunicarse es lo que puede considerarse como una herramienta muy poderosa en su actuar profesional, ya que los licenciados en Derecho necesitan comunicar lo que consideran como fundado en Derecho si la intención es que le quede claro al juzgador lo que se pretende, que le quede claro a las partes lo que desean conseguir en una negociación o que simplemente hagan partícipe a sus clientes de su manera de ejercer la profesión mediante una buena comunicación, la cual a la postre trae como beneficio, el alcanzar el objeto de la ciencia del Derecho, la justicia, la cual se consigue en el plano social, con la plena voluntad de cada ser humano de dar a cada uno lo suyo, de lo contrario, cualquier sociedad sin justicia y sin Derecho se desmoronaría.⁸

Con este trabajo pretendo implementar algunas técnicas ya estudiadas por otras ciencias sociales o humanísticas como la psicología con la intención de facilitar el trabajo profesional de los Abogados así como sus procesos de comunicación y hacer notar con qué recursos cuentan conociéndolos de antemano y sabiendo que es lo que hacen diariamente, ya que el lenguaje es utilizado para comunicar pensamientos o ideas por lo que no es sorprendente que las palabras que empleamos los seres humanos reflejen nuestra forma de pensar. Lo mismo sucede en los profesionistas, sin embargo destaco para este trabajo la profesionalidad de las personas que utilizan al Derecho como medio de subsistencia o estilo de vida.⁹

El profesional de la Abogacía o el que se considere jurista, es el profesional que se consagra al servicio de la ciencia del Derecho que él cultiva con un ideal que es el triunfo de la justicia y en este sentido el Abogado debe hacerse llegar de todos

⁷CAMPILLO SÁINZ, José. *Dignidad del Abogado*. 6ª. ed., México, 1996, p.11.

⁸VILLORO TORANZO, *Op. cit*; p. .207.

⁹O' CONNOR, Joseph. *Op. cit*; p. 31.

los recursos propios para buscar este fin¹⁰, entendiendo a la justicia como "la voluntad firme y constante de dar a cada quien lo suyo".¹¹

Los Abogados litigan en disputas, intervienen directa o indirectamente en conciliaciones, procedimientos arbitrales, hacen las veces de juzgador, son investigadores, teóricos o docentes y en esta múltiple faceta que todo jurista puede escoger, es preciso establecer relaciones con personas, ya sean colaboradores, autoridades, clientes y contrapartes y por todos es sabido que cada persona percibe las cosas de manera única asimismo de manera única las comunica. Debido a la interacción de los Abogados con personas es que el conocer el potencial del lenguaje propio y ajeno puede ser una herramienta bastante útil en el actuar del Abogado y quizás más remarcada en esta profesión que con cualquier otra, ya que la búsqueda de la justicia no es fácil y las palabras pueden comenzar o romper relaciones personales o profesionales, terminar con relaciones diplomáticas, provocar peleas, desavenencias o incluso guerras.¹²

Lo anteriormente citado forma parte de los matices tan singulares de la profesión de la Abogacía en su múltiples áreas y es claro que sin orden y sin seguridad no es posible la convivencia de una sociedad y existen muchas maneras de alcanzar este orden y seguridad social, pero en este trabajo me ocupare del lenguaje, una herramienta inherente a todos los hombres y bastante recurrida por los Abogados quienes intervienen de manera directa y activa para tratar de buscar y conseguir la seguridad social ya que en opinión de O'Connor en su obra multicitada *"el lenguaje es una herramienta de comunicación y, como tal, las palabras significan lo que la gente acuerde que signifiquen; es una forma compartida de comunicar experiencias sensoriales. Sin él, la sociedad no podría estar organizada de la forma que conocemos"*.¹³

¹⁰VILLORO TORANZO, p. 269.

¹¹ ULPIANO, *Apud.* MORINEAU IDUARTE Marta et IGLESIAS GONZÁLEZ, Román *Derecho Romano*, 3ª. ed; Harla, México, 1997, p. 30

¹² O'CONNOR, Joseph. *Op. cit;* p.138

¹³ *Ibidem.* pp. 138 y 139.

El presente trabajo no trata únicamente del lenguaje en palabras como ya lo mencioné anteriormente sino de todas las formas en que los Abogados pueden comunicarse de mejor manera y también entender de mejor manera lo que le desea transmitir al cliente, la autoridad o las contrapartes; en litigio o en intervenciones de mediación y negociación, además de analizar los diversos tipos de lenguaje y lo que cada uno significa para poder entenderlo mejor y tenerlo como una herramienta perfeccionada, la cual sin duda es conocida por la gran mayoría de los profesionistas dedicados a la Abogacía pero en ocasiones sin tener en claro lo que puede significar para los actores del Derecho.

Cada día aparecen términos que se vuelven cotidianos al acceder a la ciencia del Derecho en las diversas áreas; la argumentación e interpretación jurídica, conceptos que se estudian ya por los científicos en la Abogacía al nivel de teorías, de las cuales anotaremos los elementos más esenciales a lo largo de este trabajo. Lo anterior confirma que la comunicación también en el campo de la profesión de la cual deseo obtener el título comienza a ser parte de una fuente con características de ciencia.

Una definición científica de comunicación es la consideración y acción de impeler un impulso o partícula desde el punto fuente, a través de una distancia, hasta el punto receptor; con la intención de hacer que exista en el punto receptor, una duplicación y comprensión de lo que emanó del punto fuente¹⁴. A su vez, como lenguaje comprendemos al conjunto de sonidos articulados o de palabras que expresan ideas o sentimientos y a la manera de expresarse que es inteligible, aunque no sea fonética,¹⁵ es decir, no necesariamente hablado.

He mencionado también que la ciencia del Derecho es muy amplia, y las áreas de acción lo son también. En cada una de sus áreas Derecho busca establecer una relación entre partes armónica y congruente. Los litigantes en sus escritos de

¹⁴ http://www.scientology.org/spn/sh5_1.htm, México, Página consultada el 06 de junio de 2004

¹⁵ CABANELLAS, Guillermo, *Diccionario enciclopédico de Derecho usual*, 15ª ed., Tomo V, Ed. Heliasta, S.R.L, Buenos Aires, 1982, p. 126

demanda y contestación y demás comparecencias, pretenden que sus ideas, las cuales generalmente son discrepantes entre sí, alcancen su fin propuesto, ya sea para acreditar o legitimar una acción o hacer valer excepciones y defensas, lo que en ocasiones trae como consecuencia que obtenga una sentencia favorable quien mejor exprese sus argumentos sobre quien tenga la razón jurídica. Asimismo, el legislador pretende la creación de normas adecuadas a la sociedad, el conciliador intenta obtener un resultado adecuado en su intervención, la autoridad, al fundar y motivar, debe convencer de hecho y de Derecho al justiciable, razones por las que sostengo la importancia de la comunicación en todas sus facetas, hablada, escrita, no verbal y conductual.

2. LENGUAJE VERBAL Y NO VERBAL .

He tratado de establecer la importancia del lenguaje reconociendo su valor como una de las principales herramientas auxiliares en el Abogado sin dejar de lado a otras como el conocimiento de la materia y la propia experiencia, pero además establecer la diferencia entre los tipos de lenguaje principales: El lenguaje **verbal** y el lenguaje **no verbal** y aunque puede resultar simple la división la importancia de ella estriba en que las palabras constituyen el elemento más evidente de cualquier conversación y, no obstante, sólo representan un punto en la comunicación.¹⁶

Por otro lado, se ha demostrado que, si las palabras y el lenguaje corporal se contravienen, casi siempre concedemos más verosimilitud al mensaje no verbal que al verbal, a pesar que prestamos la mayor parte de nuestra atención consciente a las palabras. Luego entonces, podemos decir que el lenguaje verbal **es todo lo que una persona pueda comunicar a otra por medio de palabras, independientemente del significado es decir usando predicados para exteriorizar una idea y, lenguaje no verbal es todo lo que una persona puede**

¹⁶ O' CONNOR, Joseph. *El lenguaje corporal*, 2ª ed., México, Ed. Plaza Janes, 2002 p. 31

comunicar a otra por medio de movimientos, gestos o cualquier señal externa que no se refiera al uso de predicados.

Dentro de la Abogacía existen momentos claves en los que es necesario tomar en cuenta estas señales del lenguaje,¹⁷ tal es el caso de una negociación dentro o fuera de juicio o al desahogar una prueba testimonial o confesional, y aunque la legislación de nuestro país no da mucho margen en cuanto a las posiciones que se formulan,¹⁸ más adelante trataremos de identificar algunas técnicas auxiliares en los interrogatorios que pueden ayudar a un mejor desarrollo de los mismos. Sin lugar a dudas es importante conocer el lenguaje no verbal de las personas que interactúan con los Abogados para analizar si está acorde con lo que se dice con palabras, ya que las palabras sean habladas o escritas sistematizan la expresión de ideas generales y jurídicas dentro del Abogado, dejando en claro que por ningún motivo estas herramientas sustituyen el conocimiento de la técnica jurídica, sino que simplemente son herramientas auxiliares.

Lo anterior justifica las técnicas propuestas en este capítulo y posteriores, además estimo necesario que los Abogados, ya sean del sector público o privado, reciban capacitación para comprender toda la información que se transmite no solo con palabras, sino con todos los sentidos que expresen una idea por los siguientes presupuestos:

a) un Abogado puede llevar muy bien su litigio, sin embargo, su cliente no lo sabe por la falta de fluidez y claridad en la comunicación verbal y no verbal y le produce una sensación de intranquilidad, lo que a la postre puede traducirse en desconfianza por parte del cliente.

¹⁷ El Artículo 173 del Código Federal de Procedimientos Civiles, señala que "Para el exámen de los testigos, no se presentarán interrogatorios escritos. Las repreguntas serán formuladas verbal y directamente, por las partes o sus Abogados, al testigo", COMPILA IX, Suprema Corte de Justicia de la Nación, 2004, Código Federal de Procedimientos Civiles.

¹⁸ Nuestra legislación Procesal Civil Federal, aplicable en diversos procesos análogos y supletoria en otros, señala únicamente en cuanto a la forma que "Las posiciones deben articularse en términos claros y precisos; no han de ser insidiosas; deben ser afirmativas, procurándose que cada una no contenga más de un hecho, y éste ha de ser propio del que declara", COMPILA IX, Suprema Corte de Justicia de la Nación, 2004, Código Federal de Procedimientos Civiles.

- b) Dos Abogados contrapartes no llegan a un acuerdo mediante medios alternos de solución como lo son la negociación, mediación, conciliación o cualquier otro medio alternativo de solución de conflictos no por falta de posibilidades materiales, sino de capacidades de negociación, transmisión y recepción de ideas.
- c) Un Abogado puede obtener un resultado adverso pese a tener la razón, debido a que tuvo enfrente a un Abogado con mayores conocimientos en el manejo del lenguaje.
- d) Un Abogado puede perder un litigio no por la falta de razón jurídica, sino por la carencia de conocimientos para darse cuenta que el contenido de alguna resolución es deficiente ya sea en cuanto al fondo o con carencias en la redacción en lo que se refiere a la forma.
- e) Un Abogado puede obtener un resultado desfavorable en un litigio por promover recursos faltos de elementos en la transmisión de ideas aún a pesar de tener la razón.
- f) En virtud de que la justicia es ciega y el juzgador no conoce a las partes y solo conoce los hechos que se plantean, puede conceder la razón a quien no la tiene porque éste hizo gala del manejo de mejores argumentos de fondo y de forma.

Las herramientas auxiliares que propongo tienen cabida en la forma en que un Abogado puede conducirse en su actuar diario, sin embargo, creo que pueden tener un tratamiento especial en nuestro sistema probatorio, y en ese punto creo que las legislaciones, en lo que respecta a la valoración de las pruebas, debe modificarse en el sentido de otorgar mas valores y elementos a los juzgadores para allegarse de otros datos científicos y de análisis para dictar resoluciones coherentes, ya que un juez puede tener certeza de que alguna de las partes tiene o no tiene la razón y no puede reconocer esto por la falta de posibilidades en la legislación, es decir, la valoración de las pruebas en el lado humano puede traducirse en un análisis más profundo en lo que se refiere a la presuncional, la que debe admitir el empleo de mayores recursos tanto humanos como psicológicos para que el juez decida sus fallos tomando en cuenta toda la información rendida en juicio y no enfocarse únicamente a la escrita o a la hablada. A su vez, los criterios para dictar sentencias

por parte de los juzgadores, deben ser más flexibles y pueden tomar en cuenta no sólo la comunicación verbal sino también la comunicación no verbal vertida en las actuaciones del juicio, las cuales pueden referirse al comportamiento de las partes en las audiencias entre otras y a su vez, imponiendo la obligación al juzgador para que en dichas resoluciones, señale los motivos de manera explícita del porqué resolvió de tal o cual manera, utilizando además datos científicos enfocados a la comunicación no verbal, conductual y psicológica que apoyen su dicho, incluso, con el empleo de pruebas psicológicas en caso de estimarse conveniente, sobre lo que se abundará más adelante.

El manejo de las palabras es importante en cualquier área y en la de los Abogados no es la excepción y hay que tener en cuenta el conocimiento del vocabulario técnico y forense, ya que es una manera de establecer toda credibilidad profesional además que en ocasiones las personas suelen enfatizar las palabras y frases que juzgan importantes.¹⁹

Es por eso necesario comprender que sí importa el lenguaje tanto verbal como no verbal puesto que el lenguaje verbal es en primera instancia el primer canal de expresión, sin embargo según autores estudiosos del tema de entre los que destacan Joseph O' CONNOR y Robert Dilts, el lenguaje corporal expresa el 55% de la comunicación, el tono de voz el 38% y las palabras tan sólo constituye el 7% de la comunicación total.²⁰

En ese sentido, aunque el grueso de las actuaciones en los juicios que se realizan en México, salvo excepciones, se llevan al cabo de manera escrita, existen momentos claves en los diversos procesos entre en los que es preciso atender toda la información ya sea verbal y no verbal, como sucede en el desahogo de determinadas pruebas como lo son la testimonial y confesional sobre las cuales indagaremos más adelante y en las etapas de negociación ya sean previstas o no en las distintas legislaciones, tal y como sucede en la audiencia prevista en el Artículo 873 de la Ley Federal del Trabajo,

¹⁹ O' CONNOR, Joseph. *El lenguaje corporal*. Op. cit; p.37

²⁰ RIBEIRO, Lair. Op. cit; p 75

denominada como de “*conciliación, demanda y excepciones, ofrecimiento y admisión de pruebas*”, y como su nombre lo indica, existe en dicha audiencia una etapa especial para la conciliación²¹

La comparecencia es personal, las partes deben acudir sin Abogados ni asesores, sin embargo esa intervención es clave en esta etapa ya que en la práctica sí se permite la presencia de los Abogados por tener en la mayoría de los casos mejores elementos de negociación que sus clientes ya sea en intervención directa o en sugerencias o incluso, los Abogados pueden contar con mejores herramientas auxiliares que la autoridad encargada de dirigir esta etapa.

3. SISTEMAS REPRESENTACIONALES.

Los sistemas representacionales o sistemas de representación se constituyen en el medio natural en como de manera fisiológica expresamos nuestros pensamientos, enviamos comunicación a nuestros interlocutores y como recibimos de ellos la información, sistemas que pueden y deben dividirse en dos vertientes; por un lado, las formas de representación analógicas (sensoriales; no verbales)²² y por otro lado un sistema de representación digital (lingüístico, verbal)²³, lo que quiere decir que los dos sistemas de representación con que contamos son por una parte, todo lo que expresamos con nuestro cuerpo y por la otras todo lo que decimos con palabras estructuradas.

Sin lugar a dudas, para el campo profesional de los Abogados, es más utilizado el lenguaje hablado y el escrito y en la aplicación práctica estoy de acuerdo con ello, ya que cuando un profesional del Derecho se encuentra en la redacción de escritos es casi imposible determinar los mensajes corporales de sus contrarios o de

²¹ SUPREMA CORTE DE JUSTICIA DE LA NACIÓN, *Manual del Justiciable Materia Laboral*, México, 2003, p. 53

²² WEERTH, Rupprecht. *La pnl y la imaginación*. Tr.: Javier Fernández Retenaga. Buenos Aires, Ed. Sirio, 1998, p. 75.

²³ *Idem*.

las autoridades mismas, pero como se ha mencionado anteriormente la Abogacía ya no se limita a un ámbito litigioso únicamente, sino que debido a la globalización y a otros factores externos, va surgiendo la necesidad de crear procedimientos paralelos a los judiciales como son los conciliatorios, la mediación o los procedimientos arbitrales los cuales todavía son regulados de una manera incompleta en nuestro país en lo referente a cuestiones de legalidad, lo que sucede también en cuestiones de forma que sin duda corresponde a cada parte la información y manejo que tengan cuando se encuentren en la necesidad de ejercer su profesión en un procedimiento alternativo de solución dentro de juicio o dentro de una negociación con un cliente, con un contrario o con las autoridades mismas, recordando que existen cada día más Abogados que se dedican a un área corporativa en la que en ocasiones es necesario acceder a mecanismos de negociación, los cuales son aprendidos o perfeccionados con la práctica.

Relativo al párrafo anterior, es notoria la falta de regulación en nuestro país respecto al desarrollo formal de las conciliaciones, por ejemplo, en el Código Federal de Procedimientos Civiles, nada se menciona respecto a una etapa de conciliación. Por su parte el Código de Procedimientos Civiles del Estado de Jalisco, en el Artículo 282 Bis, establece la posibilidad de recurrir a procedimientos alternativos de solución, en concreto al conciliatorio de la siguiente manera: Artículo 282 bis.- *“Contestada que sea la demanda y en su caso, la reconvenición, el juez de oficio deberá citar a las partes a una audiencia conciliatoria que se verificará dentro de los quince días siguientes, sin que se suspenda el procedimiento ni los términos que estén corriendo.”*²⁴ Pese a señalar una audiencia especial para la conciliación, en cuanto a la forma, en el párrafo tercero del numeral en cita, establece que *“La audiencia la presidirá el Secretario Conciliador o quien haga sus veces, el que deberá cuidar siempre que se mantenga el buen orden y previa identificación de los*

²⁴CÓDIGO DE PROCEDIMIENTOS CIVILES DEL ESTADO DE JALISCO,
<http://www.congresojal.gob.mx/busquedas/Codigos/Código%20de%2020Procedimientos%20civiles.doc> Página consultada, el 09 de agosto de 2004.

*comparecientes, exhortará a las partes a conciliar sus intereses y llegar a un convenio".*²⁵

Es claro que el anterior precepto se ocupa de establecer un mecanismo alternativo para la solución de conflictos, sin embargo, para poder llegar a un acuerdo favorable adecuado para las partes, se necesita más que la voluntad para conciliar, es decir, en ocasiones un Abogado puede tener el deseo pleno para solucionar un conflicto mediante una conciliación pero si se encuentra frente a otro con intereses contrarios y que se encuentre en una posición cerrada, sin lugar a dudas le será más difícil el convenir. En ese sentido, creo que con las herramientas auxiliares que propongo los licenciados en Derecho pueden allegarse de más recursos extralegales como lo es el conocimiento de apartados especiales de la comunicación para intervenir en las conciliaciones, dado que la comunicación que propongo como se detalla más adelante muestra herramientas auxiliares para la comunicación dividida en fases o etapas.

A su vez, el Código de Procedimientos Civiles para el Estado de Nayarit, en el Artículo 272, previene una etapa de conciliación pero permitiendo el desahogo de ésta, dentro de otra audiencia como es la de pruebas, según el texto de dicho arábigo que se transcribe a continuación: Artículo 272.- *"En todo juicio cuya naturaleza así lo permita, la autoridad judicial, en la audiencia de pruebas y antes del desahogo de éstas, procurará la conciliación entre las partes"*²⁶ En cuanto a la forma, el mismo Artículo en los párrafos I.- y II.-, en cuanto a la forma constriñen el desahogo de la audiencia de conciliación de la siguiente manera: *I.- Las partes comparecerán ante el órgano jurisdiccional, sin Abogados patronos ni asesores. Sólo podrán intervenir apoderados en el caso de personas morales, siempre que tengan facultades suficientes para transigir; II.- El juez o funcionario legalmente facultado exhortará a las partes para que procuren un arreglo conciliatorio.*²⁷ Estimo

²⁵ *Idem.*

²⁶ PERIÓDICO OFICIAL DEL DÍA 09 DE DICIEMBRE DE 2000, Decreto No. 8297, Código de Procedimientos Civiles para el Estado de Nayarit.

²⁷ *Idem.*

conveniente que la intervención de los Abogados debe permitirse si las partes así lo prefieren, ya sea porque el Abogado les brinde confianza o sienten que tiene mejores argumentos jurídicos y de hecho para entablar una adecuada conciliación, tal y como sucede en las audiencias de demanda, excepciones, ofrecimiento y admisión de pruebas en materia laboral, en donde la etapa de conciliación debe desarrollarse sin Abogados, pero en la realidad, son los mismos Abogados quienes buscan encontrar puntos favorables para llegar a un acuerdo conciliatorio, el que en ocasiones no se consigue por falta de elementos básicos de la comunicación.

En este trabajo me enfocaré en mayor proporción al manejo del lenguaje más usado en la Abogacía y a algunas técnicas auxiliares de negociación además del matiz que le daremos a algunas vías de acceso y salida de la información dentro de los sistemas de representación analógica, cuyos sistemas de representación analógicos o sensoriales se corresponden a las cinco modalidades de percepción sensorial (vista, oído, tacto, olfato y gusto). A través de ellos y en ellos, todos los sucesos externos e internos son captados como informaciones analógicamente codificadas, almacenadas y en parte la colaboración con el sistema de representación digital, transformados en modelos o un cúmulo de información importante.²⁸ Debido al campo profesional del Abogado, dentro de los sistemas de representación analógicos o sensoriales me centraré en mayor porcentaje al conocimiento y tratamiento de los visuales, auditivos y cinestésicos.

3.1. APUNTAMIENTOS SOBRE EL SISTEMA DE REPRESENTACIÓN ANALÓGICO VISUAL (PISTAS DE ACCESO OCULAR).

La forma como cada persona piensa afecta a su entorno corporal y como usa su cuerpo afecta la forma en como piensa y ambas situaciones afectan la forma en que cada una se comunica y la manera en que sus interlocutores reciben la información de cada uno de ellos, la que a veces es contraria a la que en realidad desea

²⁸ WEERTH, Rupprecht. *Op. cit.*; p. 75

comunicar o en ocasiones puede parecer para sus receptores un poco confusa. Se dice que los ojos son las ventanas del alma, aseveración que puede o no creerse pero considero que los ojos pueden indicar en ocasiones si **lo que se dice con palabras resulta ser congruente con lo que nuestra fisiología o la de los demás expresa**, aspectos que sin duda son tomados en cantidad mínima y que pueden resultar de gran utilidad en alguna prueba confesional o testimonial para poder cambiar el rumbo de las preguntas al haberse un Abogado reservado el Derecho para articular más posiciones o en un campo de negociación judicial o extrajudicial.

Es fácil saber si una persona piensa o recibe la comunicación mediante imágenes, sonidos o sensaciones. Hay cambios visibles en nuestro cuerpo según la manera que estemos pensando.²⁹ En este sentido, la forma o lugares hacia donde se dirige nuestra mirada o la de nuestros interlocutores, indica qué sistema de representación se está procesando internamente; si nosotros o los demás evocamos imágenes, sonidos o sensaciones para captar la información o expresar, lo que en determinado momento puede servir para lograr una buena sintonía con los demás, sobre lo que abundaremos como es debido en capítulos posteriores.

Lo anterior resulta importante porque considero que los medios más básicos con que los seres humanos cuentan para entender la realidad y expresar lo que entienden de ella son los sentidos en su concepción más orgánica. El sentido natural que indica un gran porcentaje de la información que recibimos recae en la vista; en los ojos y a este canal denomino como visual. Al escuchar la palabra canal debe entenderse como el acceso o medio por el cual una persona tenga acceso a la información y, en este caso, todo lo que percibe, con los ojos, deberá denominarse como canal visual.³⁰

La percepción por medio de la vista, es aquella que puede entenderse de los demás dependiendo del posicionamiento de los ojos y precisamente del

²⁹ O'CONNOR, Joseph. *Op. cit.*; p. 70

³⁰ MOHL, Alexa. *El aprendiz del brujo*, Sirio, Barcelona, 2000, p. 25.

posicionamiento de los ojos al expresar una idea, dependerá la información que recibimos, por ello menciono las siguientes conceptos para posteriormente otorgar una explicación práctica y ejemplificativa:

1. Ubicación Visual recordada: (imágenes recordadas visualmente).- ver imágenes de cosas vistas anteriormente, de la misma forma que fueron vistas antes.³¹ Podemos usar preguntas como ¿ De qué color es el edificio del Supremo Tribunal Superior de Justicia de tu estado?, ¿Cómo es tu despacho?. Desde luego, para que nuestro interlocutor, ubique sus ojos en esta dirección (arriba a su izquierda o arriba a nuestra derecha, según el ángulo), deberá conocer exactamente la respuesta.

En otras palabras, el ubicar la vista en esta posición significa que se está recordando algo de lo cual ya se tenía conocimiento, lo que nos permite saber si las personas recuerdan o “inventan” algo. Una persona que no haya visto algo antes, no generalmente no ubicaría la vista arriba y a su izquierda al momento de recurrir a alguna imagen.

2. Ubicación visual construida:(Imágenes construídas-elaboradas visualmente)
Ver imágenes de cosas que no se ha visto nunca hasta entonces, o ver cosas de forma diferente de cómo se han visto hasta entonces.³² Preguntas que pueden hacerse desde esta ubicación visual (ojos posicionados arriba y a nuestra izquierda o derecha de nuestro interlocutor): ¿Qué aspecto tendría tu despacho pintado de color rojo? ¿Cómo te verías vestido de policía judicial?

De forma contraria a la posición visual recordada, cuando una persona ubica su vista hacia arriba y a su derecha, es que está construyendo una imagen o escenificando un evento. En otras palabras, es el proceso mental que se utiliza

³¹ GRINDER, John y BANDLER, Richard *Trance-fórmate Curso práctico de hipnosis y comunicación eficaz*, 4ª. ed., Ed. Gaia, Madrid, 2000, p. 316. Checar el título del libro.

³² *Idem*

cuando una persona en su mente está diseñando algo que anteriormente no ha visto o presenciado, al menos no de la manera en que desea transmitirlo.

3. Ubicación auditiva recordada: (imágenes recordadas auditivamente)

Recordar sonidos oídos anteriormente.³³ Preguntas que pueden hacerse desde esta ubicación visual (ojos posicionados en medio o en el centro del rostro y hacia nuestra derecha o izquierda de nuestro interlocutor): ¿Qué es lo último que he dicho? ¿Qué sonido tiene tu despertador ?

En esta posición, nosotros o los demás recordamos cosas ya escuchadas, es decir, es volver a escuchar algo como ya lo habíamos escuchado anteriormente. En este supuesto cabe el recordar la letra de una canción, algunas frases escuchadas en una conferencia.

4. Ubicación auditiva construida: (imágenes construidas-elaboradas auditivamente)

Oír sonidos que no se han escuchado hasta entonces.³⁴ Los ojos se mueven horizontalmente hacia la derecha para construir sonidos o frases no escuchadas hasta entonces.³⁵ Preguntas que pueden hacerse desde esta ubicación visual (ojos posicionados en medio o en el centro del rostro y hacia nuestra izquierda o derecha de nuestro interlocutor): ¿Cómo sería tu voz si estuvieras enojado? ¿Cómo se escucharía tu nombre al revés?

De forma contraria al posicionamiento "auditivo recordado", en esta ubicación nosotros o los demás, construimos sonidos o nos imaginamos como se escucharía algo que no se ha escuchado antes, por ejemplo, el intentar componer una canción, construir una respuesta verbal de otra persona.

³³ *Idem*

³⁴ *Idem*

³⁵ O' CONNOR, Joseph. *Op. cit.*; p. 71

5. Ubicación en diálogo interno: Significa hablar con uno mismo.³⁶ Las preguntas que pueden hacerse desde esta ubicación visual (ojos posicionados hacia abajo y a la izquierda de nosotros o a la derecha de nuestro interlocutor): ¿Qué te dices a ti mismo cuando las cosas van a mal?

Esta ubicación nos permite detectar el proceso que hace el otro, cuando está recurriendo a preguntas y respuestas de forma simultánea. A veces nosotros mismos nos preguntamos y respondemos. La aplicación práctica de esta ubicación depende de cómo se torne nuestra intervención con los demás y dependiendo lo que deseemos conseguir.

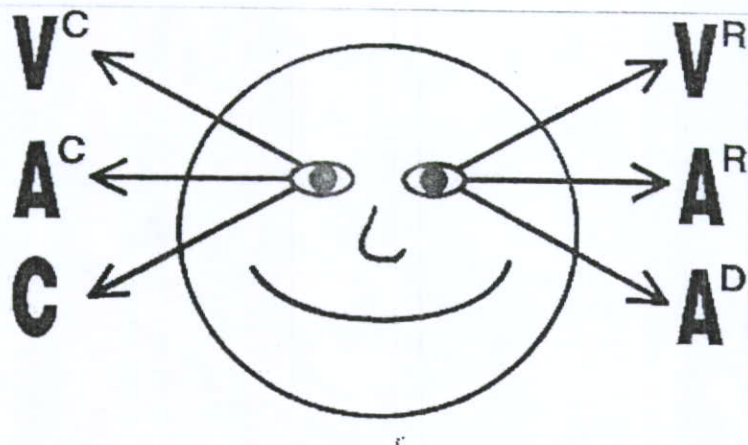
6. Ubicación en cinestésia: Cinestesia es el canal en donde percibimos cosas o recordamos experiencias introducidas a nuestra memoria mediante sensaciones o, simplemente, recordamos sensaciones en nuestro interior, o sea cinestésia es sentir emociones y sensaciones táctiles.³⁷ Preguntas que pueden utilizarse sin dificultad son similares a las siguientes: ¿Qué sientes al ganar un juicio? ¿Cómo se siente tu mano al tocar un expediente muy grueso?

De igual manera, el ubicar que nuestro interlocutor está recordando alguna sensación específica, puede ayudarnos dependiendo del fin que deseemos obtener en nuestras intervenciones, pero el detectar con que frecuencia el otro recurre a este tipo de experiencias, nos permite conocer de manera más amplia la forma en como piensa, lo que sin lugar a dudas nos puede ayudar en cualquier negociación por ejemplo

Con la finalidad de tener de manera más clara lo ya explicado, a continuación se muestra una gráfica de cómo se vería cualquier persona frente a nosotros, evocando estados de ánimo según la ubicación de sus ojos y dependiendo del estado mental que estén llevando a cabo en conversación con nosotros:

³⁶ *Idem*

³⁷ GRINDER, John y BANDLER, Richard *Op. cit.*; p. 47



Entonces, de acuerdo a la gráfica anterior, las letras señaladas en ella deberán concebirse como los siguientes conceptos:

Vc.- Visual construido.

Vr.- Visual recordado.

Ac.- Auditivo construido.

Ar.- Auditivo recordado.

C.- Cinestésia.

Ad.- Auditivo digital o dialogo interno.³⁹

La anterior gráfica puede ayudar a cualquier persona para identificar que proceso están realizando los demás o los interlocutores en turno.

La gráfica mostrada anteriormente indica que el sistema visual utilizado nos puede indicar que está pensando el otro, o al menos permite que tengamos un acercamiento a sus pensamientos, lo que a la postre nos puede acarrear un control sobre cada intervención que tengamos. El sistema visual forma parte de los sistemas representacionales, y por consecuencia de ello creo que uno de los sistemas que más información puede proporcionar. Existen diversos apoyos científicos que demuestran lo anterior, mismos que rebasan el objetivo de este trabajo, sin embargo sin necesidad de datos científicos, sabemos que la

³⁸ *Idem*

³⁹ DILTS, Robert *et al.* Programación Neurolingüística Volumen I, KHAOS, tr. Emilio Karam, México, 2003, p. 43.

comunicación comienza con nuestros pensamientos, luego usamos las palabras, tono y el lenguaje corporal para transmitirlos a la otra persona. Cuando pensamos en lo que vemos, oímos y sentimos, recreamos estas vistas, sonidos y sentimientos internamente. Reexperimentamos información en la forma sensorial en la que fue percibida por nosotros la primera vez, eso es pensar y eso es también lo que los sentidos hacen en nuestro cerebro al pensar.⁴⁰

⁴⁰ O' CONNOR, Joseph. *Op. cit.*; pp. 58 y 59.

4. AGUDEZA SENSORIAL.

La libre expresión de las ideas es un Derecho universal, reconocido por casi todos los pueblos como lo hace la Declaración Universal de Derechos Humanos en su Artículo 19, mismo que se transcribe a continuación: “ *Todo individuo tiene Derecho a la libertad de opinión y de expresión; este Derecho incluye el no ser molestado a causa de sus opiniones, el de investigar y recibir informaciones y opiniones, y el de difundirlas, sin limitación de fronteras, por cualquier medio de expresión*”.⁴¹ Nuestro país no es la excepción a esta protección,⁴² sin embargo, la libertad para expresar sin limitantes nuestras ideas, pensamientos o sentimientos no hace que de manera mágica nuestras ideas o las de los demás sean entendidas de la manera en que se conciben. Este trabajo de Derecho atendiendo a los Derechos humanos fundamentales como la expresión de ideas, pretende reconocer elementos ya existentes para facilitar de mejor manera la comunicación de nuestro gremio, lo que a la postre dignifica el actuar diario. En ese sentido creo que la agudeza sensorial es el medio primario para el correcto manejo de nuestras ideas y las de los demás.

Un Abogado que siente que trata primero con personas y después con leyes, debe mostrarse atento a los cambios en la comunicación que le presente su interlocutor en turno y los cambios propios. Una comunicación integral es la que se ocupa de la comunicación verbal, de la no verbal y de las claves de acceso ocular. Los cambios más significativos que debemos cuidar en el otro y con nosotros mismos de manera genérica son los siguientes:

⁴¹ ORGANIZACIÓN DE LAS NACIONES UNIDAS, Declaración Universal de los Derechos Humanos, <http://www.un.org/spanish/aboutun/hrights.htm> Página consultada el poner fecha de consulta.

⁴² Dicha protección se traduce en el Derecho de todo individuo de exteriorizar sus ideas por cualquier medio, no sólo verbal o escrito, sino por todo aquel que la ciencia y la tecnología proporcionan, con la única limitante de que quien emita su opinión no provoque situaciones antijurídicas como el ataque a la moral, a los Derechos de terceros, cometa un delito o perturbe el orden público, Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta, Novena Época, t. XI, junio de 2000, tesis P. LXXXVII/2000, p. 29; CDROM IUS: 191692, citada en la obra Colección de Garantías Individuales, Toma 4, Las Garantías de Libertad, Suprema Corte de Justicia de la Nación, México, 2004, p. 105

Visuales.- Dirección de la mirada, postura corporal, cambio de tono en la piel, pequeños movimientos en el rostro o en otras partes del cuerpo.⁴³

Auditivos.- Cambios en el tono de voz, ritmo, modulación, intensidad del sonido, pausas, palabras que emplea (además de la atención que deberá prestarse como lenguaje verbal).⁴⁴

Cinestésicos-kinestésicos. Cambios en el tono muscular, temperatura, movimiento.⁴⁵

El catálogo anterior señala los puntos en la comunicación que debemos cuidar en el otro y en nosotros mismos. Asimismo, existen maneras para determinar la forma en que nuestro interlocutor se encuentra construyendo un pensamiento, una idea o porque, analizando un escrito de demanda, de contestación de demanda o de alguna promoción de trámite, analizando las palabras más usadas por nuestro contrario podemos deducir cual canal es el que más usa. Considero que saber el canal que está usando nuestro interlocutor permite en primer lugar, establecer una comunicación armónica con él, el terminar una comunicación, el definir el sentido en el que deseamos se torne la comunicación.

Para reconocer el canal usado por el otro, ya sea adversario, igual en una negociación, autoridad o cualquier rol que use, existen palabras que evocan a cada sistema de representación, mismas que señalo a continuación:

⁴³ WEERTH, Rupprecht. *La pnl y la imaginación*. Tr. Javier Fernández Retenaga. Buenos Aires, Sirio, 1998, p. 112.

⁴⁴ *Idem*

⁴⁵ O'CONNOR, Joseph. *Introducción a la PNL*. 8ª. ed., Barcelona, Urano, 1995, p. 80

VISUAL ⁴⁶**AUDITIVO** ⁴⁷**CINESTÉSICO** ⁴⁸

Fotografía, brillo, ver,	Tono, timbre, armonía,	Sentir, calor, tocar,
relámpago, perspectiva,	sonar, escuchar, sordo,	manejar, suave,
claro, color, luz, movimiento,	agudo, chillante, ruido,	terso, textura,
enfoque, claridad, oscuridad,	murmullo, silbido, bajo,	tosco, rugoso,
figura, fondo, textura, vistazo,	voz, afinar, desafinado,	áspero, relajado,
borroso, lucir, dimensión, tamaño,	tararear, entre otros.	sentir, templado,
entre otros.		temperatura,
		entre otros

⁴⁶ *Ibidem.* p. 84

⁴⁷ *Idem.*

⁴⁸ *Idem*

Palabras como fragancia, perfume, olor, rancio, penetrante, dulce, salado, picante, agrio, son palabras que pertenecen al sentido del gusto y olfato y otras pueden ser inespecíficas, tales como creer, pensar, darse cuenta, percibir, conocer, saber, tener idea, mismas que englobaremos dentro del canal cinestésico. Si cuidamos primeramente las señales del otro reflejadas con su cuerpo y posteriormente las palabras empleadas, podremos obtener una agudeza sensorial notable, al identificar el canal o sistema representacional que es más usado por el otro.⁴⁹

5. IGUALACIÓN Y CONDUCCIÓN.

Todos sabemos lo difícil que es tratar un problema sin que las personas lo malinterpreten, se enojen o tomen las cosas en forma personal.⁵⁰ En el punto anterior señalé la importancia de reconocer las señales mínimas que permitan conocer la forma en que el otro piensa o construye sus pensamientos. Considero que una relación siempre debe ser armónica, aún con independencia que en ocasiones nos encontremos frente a intereses contrarios, dicha comunicación de alcanzar un grado armónico y de sintonía, deberá entenderse como una comunicación con *Rapport*.⁵¹ Este último concepto lo entenderemos como aquella comunicación caracterizada por el respeto y por la confianza mutuas.⁵² En otras palabras, rapport es sintonía, confianza y respeto.

Una forma de obtener *rapport* es mediante la igualación verbal y no verbal, a lo que otros llaman calibración. La igualación no verbal se puede dividir de la siguiente manera:

⁴⁹ MOHL, Alexa. *Op. cit*; p. 25

⁵⁰ FISHER, Roger, *et. al. Obtenga el sí, el arte de negociar sin ceder*, 2ª. ed., CECSA, México 2002, p. 17.

⁵¹ Como rapport, entendemos aquella relación entre dos individuos, caracterizada por el respeto y por la confianza mutuas, MOHL, Alexa. *Op. cit*; p. 61, sin embargo, creo que el rapport puede extenderse a dos o más individuos, es decir, existen relaciones basadas en el respeto y por la confianza entre varios individuos.

⁵² *idem*

1. Espejeo directo. Igualación con la misma respuesta o postura del otro. Por ejemplo, en pláticas con nuestra contraparte, él cruza los brazos y posteriormente nosotros hacemos lo mismo.
2. Espejeo cruzado. Igualación utilizando otra respuesta distinta a la empleada por nuestro interlocutor. Por ejemplo, en una negociación, el otro negociante cruza los brazos y nosotros cruzamos una pierna.

Ambos tipos de espejeo pueden ser simultáneos o secuenciales.⁵³

En lo que respecta en primer orden a la igualación, se atender principalmente a las palabras usadas por el otro, para identificar el canal que usa. Dependiendo de la manera en que se torne nuestro interactuar con el otro, conduciremos dicha intervención. El igualar nos permitirá ajustar la comunicación a una sintonía exacta y la conducción marcará el nuevo rumbo, es decir, podremos transformar la conducta del otro, al menos podremos lograr cambios en la forma que pretendamos. A continuación muestro ejemplos de cómo igualar en los distintos canales y a su vez, mostraré ejemplos de conducción, la cual dependerá si el otro expresa sus pensamientos de manera limitativa (evocando a un solo canal) o si por el bien del *rapport*, decidimos variar su forma de expresión⁵⁴:

Visual:

A. Expresión: Este litigio se **ve** muy difícil.

B. Contestación a manera de igualación: Las pruebas ofrecidas por nuestra contraparte **se observan** muy contundentes.

A. Conducción: Las pruebas ofrecidas por nuestra contraparte no **hacen ruido** a nuestras excepciones, además **siento** tener la razón de nuestro lado. ¿ Como percibes tú la sentencia definitiva?

En este ejemplo, igualamos primeramente el canal visual y posteriormente lo cambiamos al auditivo y cinestésico.

⁵³ Procesos de Intervención I. *Apuntes de la Maestría de Programación Neurolingüística*. Centro Mexicano de PNL. México 2003. p. 9.

⁵⁴ O'CONNOR, Joseph. *Op. cit.*; p. 53.

Auditivo:

A. Expresión: He **escuchado** que el juez va a renunciar.

B. Contestación a manera de igualación: Yo he **escuchado** que lo van a destituir.

A. Conducción: ¿Qué has **visto** en el juzgado? ¿Cómo has **percibido** el ambiente?

En este ejemplo, igualamos primeramente el canal visual y posteriormente lo cambiamos al visual y cinestésico.

Cinestésico:

A. Expresión: **Siento** que nuestras pruebas no son suficientes.

B. Contestación a manera de igualación: Yo **siento** lo mismo.

A. Conducción: **Creo** que podemos salir adelante, he **leído** las excepciones hechas valer por nuestra contraria y no son suficientes.

En este ejemplo, igualamos primeramente el canal cinestésico y posteriormente lo cambiamos al visual.

Lo anterior son ejemplos sencillos de cómo igualar y si se requiere como conducir o dirigir al otro. Las variaciones hacen que el otro piense de manera que no está muy acostumbrado, obtengamos otra información o manejemos nuestras intervenciones como sea prudente. En esta parte, para la continuidad en el *rapport*, sugiero utilizar un retrorastreo constante, el cual se traduce en preguntar directamente al otro o resumirle todo lo que ha dicho con menos palabras de las que ha usado pero usando las palabras claves de su información.⁵⁵ A continuación señalo un ejemplo:

A. " SE NOS impone también, como **deber**, mantener el **honor** y la **dignidad** profesionales y **combatir** por todos los medios lícitos la **conducta reprobable** de jueces, funcionarios públicos y compañeros de profesión."⁵⁶

⁵⁵ Apuntes de la Maestría de Programación Neurolingüística.

⁵⁶ CAMPILLO SÁINZ, José. *Op. cit.*; p.11.

Op. cit.; p. 10.

B. Quieres decir que: ¿Debemos mantener el **honor y dignidad** para **combatir** la **conducta reprochable** de jueces, funcionarios y compañeros?

El presente trabajo trata de construir con apoyo algunos elementos que pueden servir para la comunicación en el Abogado, el presente estudio pretende evadir cuestiones para aplicarse en sentido negativo, sin embargo, si en el algún contexto creemos conveniente desigualar al otro, podemos realizar lo siguiente:

1. Desigualar postura corporal. Por ejemplo, mantener una postura erguida todo el tiempo, o los brazos cruzados sin movimiento.⁵⁷ También podemos usar un tono de voz distinto al de nuestro interlocutor, ya sea un tono más o menos elevado en relación al del otro.

2. Desigualar el contexto.- Podemos también usar palabras notoriamente distintas a las usadas por el otro, lo que puede traer como consecuencia que precisamente el otro se sienta como que no se ha explicado bien o que ni remotamente hemos captado la idea.

3. Uso del “porque”.- Existen estudios que escapan al objeto de este trabajo, en donde la palabra “porque” puede desarmar al cerebro, al menos en su forma de construcción. La palabra “porque” puede desigualar, sin embargo, en otro contexto que explicaremos más adelante puede usarse en el desarrollo del lenguaje de influencia. Lo que sigue a la palabra “porque” no es lo más importante, no por la razón que se exponga, sino por la palabra “porque”.⁵⁸ Por ejemplo, un Abogado le pregunta a otro **¿por qué ofreciste esas pruebas?**, el otro le responde, **Porque lo creí atinado.** Sin lugar a dudas el segundo Abogado tiene sus razones por las que ofreció determinadas pruebas, sin embargo el primer Abogado no identifica cuales

⁵⁷ RIBEIRO, Lair. *Op. cit.*; p.14

⁵⁸ *Ibidem.* p.179.

son esas razones y el hecho de que el segundo "lo considerara atinado", no le proporciona una respuesta verdadera.

4. Uso del "pero".- Esta palabra tiene un significado fuerte para el cerebro también. Creemos que las oraciones seguidas de la palabra "pero", significan la verdadera razón de nuestras exposiciones, es una manera decente de decir no y, es una manera en como el otro puede recibir una negativa indirecta. Por ejemplo, un Abogado le dice a otro " La universidad panamericana es un poco cara", y el otro le responde : " si **pero** la calidad de estudios y los servicios que presta son de buen nivel".

Las anteriores señales de desigualación son indirectas, desde luego puede romperse cualquier comunicación de manera directa, confrontativa y sin elementos, sin embargo, los puntos ya descritos, consideramos que constituyen una manera de desigualar de una manera sutil.

Lo anterior puede ser de gran utilidad en diversas áreas del Derecho para los Abogados o para los que ejerzan esta profesión, por ejemplo, en cualquier negociación de contratos, sin lugar a dudas, los acuerdos contraídos son materia de obligaciones y, un argumento mal planteado en un contrato, puede acarrear un resultado desfavorable y en ocasiones contrario al propuesto, basta recordar que en materia de obligaciones y referente al consentimiento, existe una figura denominada plicitación de contrato, la cual es *la oferta o proposición que hace una persona a otra para celebrar un contrato determinado*.⁵⁹ Por consentimiento como elemento de existencia (o de validez en algunas legislaciones como es el caso del Estado de Jalisco)⁶⁰, de cualquier contrato, entendemos como *el acuerdo de dos o más voluntades sobre la producción de efectos de Derecho y es necesario que ese acuerdo tenga una manifestación exterior*.⁶¹ Por ejemplo, el Código Civil para el

⁵⁹ DE LA PEZA, José Luis, *De las obligaciones*, Mac Graw Hill, México, 1997, p. 40.

⁶⁰ Código Civil de Jalisco,

<http://www.congresoajal.gob.mx/busquedas/codigos.cfm>

⁶¹ GUTIÉRREZ Y GONZÁLEZ, Ernesto, *Derecho de las Obligaciones*, 12ª. ed., Porrúa, México, 1999, p. 249

Distrito Federal en Materia Común y para toda la República en Materia Federal, en el Artículo 1794 "para la existencia de un contrato se requiere: *I.- Consentimiento; II.- Objeto que pueda ser materia del contrato*"⁶² A su vez, la legislación civil sustantiva en el Estado de Jalisco, establece que " para la validez de un contrato se requiere: *I.- Consentimiento; y II.- Objeto que pueda ser materia de contrato.*"⁶³

En toda póllicitación, existe una oferta y una aceptación,⁶⁴ y la oferta es expresa o tácita. En ese sentido considero que una oferta mal planteada, puede derivar en un contrato con obligaciones distintas a las que una parte en su voluntad intentó plasmar. La póllicitación de contrato, según criterio de algunos doctrinistas, tiene como elemento primordial que es una declaración unilateral de voluntad⁶⁵, es recepticia, es expresa o tácita, es hecha a persona presente o no presente, es hecha a persona determinada o indeterminada, debe enunciar los elementos esenciales de un contrato que se desee celebrar y debe hacerse un forma seria y con el ánimo de cumplir en su oportunidad.⁶⁶

El entender las formas de comunicación nos permite ser más claros en nuestros pensamientos e ideas y permiten que los demás a su vez entiendan con mayor claridad lo que les deseamos transmitir. Tal y como sucede en los contratos, la ausencia de vicios en el consentimiento puede derivarse de contar con herramientas que hagan posible el manejar una buena comunicación en todos sus órdenes. En este apartado he sostenido que el elemento de existencia o de validez de los contratos (llamados de manera genérica como acuerdo de voluntades), es el consentimiento y si éste se encuentra viciado, sin lugar a dudas, el contrato y por ende su trascendencia jurídica, puede ser invalidado, tal y como sostiene el Artículo

⁶² INSTITUTO DE INVESTIGACIONES JURÍDICAS DE LA UNAM, *Código Civil Comentado*, Tomo VI, Ed. Miguel Angel Porrúa, México, 2003, p. 2

⁶³ Código Civil de Jalisco, <http://www.congreso.jalisco.gob.mx/busquedas/codigos.cfm>

⁶⁴ BORJA SORIANO, Manuel, *Teoría General de las Obligaciones*, 16ª. ed., Porrúa, México, 1998, p. 122

⁶⁵ Para Ernesto Gutiérrez y González, en su obra ya recurrida, por Declaración Unilateral de la Voluntad se entiende "La exteriorización de voluntad sancionada por la ley: A. Que implica para su autor la necesidad jurídica de conservarse en aptitud de cumplir, voluntariamente, una prestación de carácter patrimonial, pecuniario o moral, a favor de una persona que eventualmente puede llegar a existir, o si ya existe, aceptar la prestación ofrecida, o B. Con la cual hace nacer a favor de una persona determinada un Derecho, sin necesidad de que esta acepte, o finalmente C. Con la cual extingue para sí, un Derecho ya creado a su favor", GUTIERREZ Y GONZÁLEZ, Ernesto, *Op. cit.*; p. 492

⁶⁶ *Ibidem*. pp. 251 y 252.

1795 del Código Civil para el Distrito Federal en Materia Común y para toda la República en Materia Federal, precepto que transcribo a continuación: Artículo 1795.- *"El Contrato puede ser invalidado: I.- Por incapacidad legal de las partes o de una de ellas; II.- Por vicios del consentimiento; III.- Porque su objeto; o su motivo o fin sea ilícito; IV.- Porque el consentimiento no se haya manifestado en la forma que la ley establece."*⁶⁷ El numeral correlativo de este precepto impuesto en el Código de Civil para el Estado de Jalisco, es idéntico en cuanto a su redacción.⁶⁸

Ha quedado claro que los contratos como un acuerdo de voluntades de manera genérica, pueden ser invalidados por vicios del consentimiento y al respecto, definiremos como consentimiento para la celebración de contratos, convenio o incluso para acuerdos extra-contractuales obtenidos en una negociación, de manera genérica como el "acuerdo de dos o más voluntades sobre la producción o transmisión de las obligaciones y Derechos, siendo necesario que estas voluntades tengan una manifestación exterior".⁶⁹ Al respecto el Código Civil para el Distrito Federal en Materia Común y para toda la República en Materia Federal, en el Artículo 1803, no define que es el consentimiento y solamente señala que este puede ser expreso o tácito.⁷⁰ A contrario sensu, el Código Civil de Jalisco, se aventura y proporciona un concepto de consentimiento en su Artículo 1271, arábigo que en su primera parte a la letra dice. *"El consentimiento existe cuando las partes convienen en un mismo objeto y unas mismas condiciones; y además en la conducta de ellas existe un principio de ejecución del negocio..."*⁷¹

Desde luego, una buena comunicación con apoyo en las herramientas auxiliares que he propuesto a lo largo de este trabajo permite que los Abogados puedan alejarse lo más posible de los vicios del consentimiento a los cuales entendemos como todas aquéllas circunstancias externas que impiden que el consentimiento sea otorgado en

⁶⁷ INSTITUTO DE INVESTIGACIONES JURÍDICAS DE LA UNAM, *Op. cit.*; p. 3

⁶⁸ Código Civil de Jalisco, <http://www.congreso.jalisco.gob.mx/busquedas/codigos.cfm>

⁶⁹ BORJA SORIANO, Manuel, *Op. cit.*; p. 121.

⁷⁰ INSTITUTO DE INVESTIGACIONES JURÍDICAS DE LA UNAM, *Op. cit.*; p. 9

⁷¹ Código Civil de Jalisco, <http://www.congreso.jalisco.gob.mx/busquedas/codigos.cfm>

forma consciente, libre y en igualdad de circunstancias.⁷² Los vicios del consentimiento según la doctrina con fundamento en la misma legislación civil, los divide en error, dolo, violencia o intimidación y lesión.⁷³

En lo que se refiere a los Abogados o las partes, estimo que el error es la principal circunstancia en la que podemos incurrir por carecer de elementos en una buena negociación, ya sea por no expresar claramente lo que deseamos o por no entender al detalle lo que el otro pretende y, en ese sentido, el error se define como una *“creencia sobre algo del mundo exterior o interior físico de un ser humano, que está en discrepancia con la realidad, o bien es un falsa o incompleta consideración de la realidad. Pero siempre, aunque se esté en error, se tiene un conocimiento, equivocado, pero un conocimiento al fin y al cabo.”*⁷⁴ Lo anterior justifica la necesidad de buscar una comunicación adecuada en el medio profesional que envuelve a los Abogados y se sostiene con el reconocimiento que hace la legislación en cuanto a un acuerdo viciado bajo la premisa del error, tal y como establece el Artículo 1812 del Código Civil para el Distrito Federal en Materia Común y para toda la República en Materia Federal, precepto que se transcribe en seguida: Artículo 1812.- *El consentimiento no es válido si ha sido dado por error, arrancado por violencia o sorprendido por dolo.*⁷⁵ Asimismo, el error no solo pueden invalidar los actos jurídicos viciados sino que puede traer consecuencias económicas a los contratantes.

Por todo lo anterior sostengo que una buena comunicación en el Abogado, permite evitar cometer errores o comprender que un acuerdo puede estar viciado de origen y dado que los Abogados somos los que más intervenimos en la creación de acuerdos con tintes de legalidad, somos los primeros que debemos cuidar el sentido de nuestra comunicación.

⁷² DE LA PEZA, Jose Luis, *Op. cit.*; p. 27

⁷³ *Ibidem*, pp. 27,30

⁷⁴ GUTIÉRREZ Y GONZÁLEZ, Ernesto, *Op. cit.*; p. 329.

⁷⁵ INSTITUTO DE INVESTIGACIONES JURÍDICAS DE LA UNAM, *Op. cit.*; p. 13

El presente capítulo y los demás apartados de este trabajo hacen hincapié en los elementos consistentes en hacer la policitación expresa o tácita y en enunciar los elementos esenciales de un contrato, dado que considero que la comunicación juega un papel importante en la forma en que las partes constituyen el consentimiento en los contratos. Por otro lado, creo que existen Abogados o profesionales del Derecho que tienen mayor facilidad para expresarse y comunicarse de manera clara y acorde a sus propios fines, además que logran captar con mayor facilidad las intenciones de los demás colegas, por lo que intentaremos analizar las herramientas auxiliares que creemos son más utilizadas por profesionistas talentosos e intentaremos obtener un modelo de la práctica de la Abogacía que permita obtener resultados óptimos en nuestro trabajo, ya que los seres humanos hemos desarrollado muchos sistemas o modelos para entender el universo en que vivimos.

Estos modelos para organizar y codificar las interacciones de personas en su entorno, han recibido el nombre de cultura, religión, arte, psicología, filosofía, política, industria y ciencia.⁷⁶ Por tanto, en la ciencia del Derecho, existen elementos que escapan a la enseñanza acostumbrada y los sistemas representacionales, las pistas de acceso ocular y la agudeza sensorial, unos de los elementos claves en un modelo jurídico exitoso.

⁷⁶ DILTS, Robert *et. al.* *Op. cit.*; p. 27

CAPÍTULO II. ENTENDIMIENTO DE LA COMUNICACIÓN EN EL ABOGADO .

1. JUSTIFICACIÓN.

*Ningún hombre es él solo. Cada uno de nosotros somos con otros. Ciertamente que mi yo es algo mío. Es lo más mío, pero no por obra toda mía*⁷⁷...manifiesta Juan Iglesias en su obra de Derecho romano, afirmación a la que me apegó ya que sin duda alguna el Derecho como arte o como ciencia nace, se desarrolla y extingue en el ámbito social, en la interacción humana, en donde las personas convivimos diariamente dentro de un orden legal que protege y tutela nuestra individualidad, pero reconociendo que pensamos y actuamos de manera distinta y en ocasiones discrepante, lo que origina la existencia y pertinencia de la ciencia jurídica denominada Derecho, ya que si todos pensáramos igual, estaría por demás su existencia y las leyes serían un simple catálogo de urbanidad.

El Derecho hace posible la sociedad, la vida en común, la convivencia, al disciplinar los sentimientos, los querer, los impulsos de los sujetos. En definitiva, la actuación de éstos, si se quiere afianzar la comunión social, sólo puede producirse desde determinadas posiciones.⁷⁸ Es entonces claro que el hombre es un ser eminentemente social y dentro de esta característica ineludible del hombre también existe una individualidad que al ser distinta a la de los demás puede ocasionar conflictos que están custodiados dentro de la ley. Sin embargo considero que el Abogado como un ser operante del Derecho como ciencia pero principalmente como arte, debe tener una serie de conocimientos sobre la comunicación en sí, que permita que seamos no solo practicantes de Derecho sino verdaderos rectores de la armonía social dentro de los límites que las leyes nos señalan.

La individualidad personal se encuentra regulada de manera indirecta en nuestra constitución en los Artículos 6 y 7 en tratándose de la manifestación de las

⁷⁷ IGLESIAS, Juan. *Derecho Romano, Historia e Instituciones*, Ariel Derecho, 21ª ed. Barcelona, 1993, p. 3.

⁷⁸ *Idem*

ideas y de la libertad de imprenta, sin embargo a mi juicio esa regulación es un poco limitante, ya que se regula la libertad de pensamiento y libertad de imprenta constriéndolas únicamente a la palabra ya sea verbal o escrita y como lo he manifestado en este trabajo, las palabras constituyen una parte mínima de la comunicación. Por otro lado, existen en la actualidad muchos medios de comunicación que no sólo transmiten las ideas por medio de la palabra, por ejemplo, los gestos y las señas pueden significar aprobación de reproche;⁷⁹ a su vez un actor teatral puede insultar a una autoridad o burlarse de sus disposiciones, mediante señas despectivas o francamente insultantes⁸⁰, conductas que a la postre puede desencadenar conflictos o choques entre diversos grupos de la sociedad, lo que significa reconocer que el Abogado con una serie de conocimientos como los que se proponen en este trabajo, puede ser un verdadero supervisor de la armonía social o puede tener a su alcance los medios para acrecentar conflictos, los cuales pueden ser desde una riña de palabras en una audiencia conciliatoria antes de juicio en negociaciones diplomáticas que pueden significar el futuro económico o social de una nación.

A su vez, otras legislaciones como el Código Civil para el Estado de Jalisco, aterrizan los principios constitucionales referentes a la individualidad de las personas; su respeto y protección, dado que esta legislación en su Artículo 24, establece que los Derechos de personalidad, tutelan y protegen el disfrute que tiene el ser humano, como integrante de un contexto social, en sus distintos atributos, esencia y cualidades, con motivo de sus interrelaciones con otras personas y frente al Estado⁸¹. Los Derechos de personalidad pueden ser atacados cuando sin darnos cuenta ofendemos con nuestro actuar a otras personas, ya sea en el ejercicio profesional o en cualquier contexto, agravando de manera directa a la esencia de cada persona. Lo anterior también tiene cabida en el Código Civil para el Estado de Jalisco, ya que en el Artículo 26 de dicho ordenamiento, los Derechos de la

⁷⁹ V. CASTRO, Juventino, *Garantías y Amparo*, 9ª. ed; Porrúa, México, 1996. p. 114.

⁸⁰ *Idem*.

⁸¹ Código Civil de Jalisco,

<http://www.congreso.jalisco.gob.mx/busquedas/codigos.cfm> Página consultada el 07 de agosto de 2004.

personalidad son : Esenciales, en cuanto que garantizan el desarrollo individual y social, así como la existencia digna y reconocida del ser humano⁸². La forma en como nos comunicamos sin lugar a dudas es la manera externa que refleja nuestra individualidad, nuestras ideas y creencias, atributos que constituyen también los Derechos de la personalidad como sigue reconociendo la legislación civil sustantiva en el Estado de Jalisco⁸³ y la violación a la individualidad de cada persona se sanciona como indemnización pecuniaria en vía de daño moral⁸⁴.

Debemos recordar que el Abogado como tal no debe ser un simple técnico en Derecho, lo que significaría el aplicar únicamente lo que establecen las leyes, sin embargo, el que en los diversos planteles educativos en nuestro país en donde se imparte la licenciatura en Derecho se enseñen otras materias eminentemente humanísticas, se traduce en el reconocimiento que el Abogado es un ser integral, tanto en su estudio como en su actuar, como litigante, como asesor, como funcionario público o como conciliador, mediador o árbitro siendo ésta última categoría una tendencia nacional e internacional que a la postre disminuirá el trabajo judicial y los costos que ello conlleva⁸⁵ y permitiría una mayor capacitación para jueces y funcionarios. Por ello la importancia que considero reviste el conocimiento de otras técnicas que si bien es cierto no son de origen jurídico, perfectamente pueden ser de aplicación directa, ya sea en un proceso judicial, ante los clientes o en cualquier medio alternativo de solución de controversias.

Como he venido manifestando, las pautas que en este trabajo se proponen no son supletorias al conocimiento de la ley, de hecho debe imperar el conocimiento de

⁸² *Idem*.

⁸³ Según el Código Civil de Jalisco, en su Artículo 28 fracción III señala que toda persona tiene Derecho a que se respete: III. Sus afectos, sentimientos y creencias. Código Civil de Jalisco, <http://www.congreso.jalisco.gob.mx/busquedas/codigos.cfm> Página consultada el 08 de agosto de 2004

⁸⁴ Por otro lado el Artículo 1391 señala que la violación de cualesquiera de los Derechos de la personalidad produce daño moral, que es independiente del daño material y el responsable del mismo tendrá la obligación de repararlo mediante una indemnización pecuniaria. <http://www.congreso.jalisco.gob.mx/busquedas/codigos.cfm>

⁸⁵ Para Dyalá Jiménez, encargada de la difusión y promoción del arbitraje y la resolución de disputas en América Latina para la Corte de Comercio Internacional y profesora de la Universidad de Georgetown, en el Artículo titulado Los árbitros podrían desplazar a los jueces, el arbitraje como medio alternativo de solución de controversias, la utilización del mismo puede aligerar las cargas de trabajo de los tribunales, lo que traería como consecuencia inmediata la facilidad de tiempo para que los jueces y funcionarios se capaciten y especialicen adecuadamente y las resoluciones judiciales sean más confiables. *El mundo del Abogado*, Año 7, Número 64, Agosto de 2004, México, p. 46.

la ley para que un Abogado sea pleno de pensamiento y acción, pero ello no implica que este conocimiento legal, tenga que ser exclusivo, puesto que la sabiduría del Derecho no se constriñe al conocimiento de los ordenamientos legales positivos que son tan sólo una fuente jurídica.⁸⁶

El actuar del Abogado incluye el conocimiento de la ley pero también el humano, ya que trabaja con seres humanos buscando la consecución del bien común⁸⁷ y la realización de cada uno, por ello la justificación del entendimiento de la comunicación en el Abogado en los términos propuestos en este capítulo, está por demás justificada, reconocida de manera parcial pero al fin reconocida en nuestra constitución política, por existir la individualidad de pensamiento, de acción y de percepción que nos diferencia de los demás en un ambiente social como seres únicos y pensantes, siendo las personas el objetivo en sí mismo del Derecho como un ser *sui iuris*, dueño de su propio ser⁸⁸ pero dentro de los límites de otro igual⁸⁹.

La persona, tiene un señorío propio, el cual se refleja primeramente en su capacidad de decisión libre, de decidirse y autogobernarse en la acción de actuar libremente, lo que en ocasiones en apariencia denota la incapacidad del hombre en ser una pieza de la colectividad, la que no se le impone fatalmente sino que apela a su inteligencia y obediencia en pleno uso de la libertad.⁹⁰

⁸⁶ BURGOA O., Ignacio., *El jurista y el simulador del Derecho.*, 8ª. ed., Ed. Porrúa, México, 1999.

⁸⁷ Por bien común debemos entender "la relación armónica en la que cada uno recibe aquello que le es debido en justicia, es decir, en donde la justicia da a cada uno lo que le corresponde en verdad. ASPE HINOJOSA Roberto, *Los fines del Derecho*, Porrúa, México, 2003, pp. 129 y 130.

⁸⁸ HERVADA, Javier., *Introducción crítica al Derecho natural.*, 3ª. ed., Minos, México, 1994, p. 64

⁸⁹ En este sentido señalamos que la igualdad se refiere en cuanto a personas aunque en el desarrollo personal los individuos en sociedad no obtengamos lo mismo en lo que se refiere al bien común, ya que el bien común no es el estricto equilibrio cuantitativo de ciertas condiciones sociales ni el cálculo aritmético de lo que le corresponde a cada uno ni la igualdad donde todos poseen lo mismo. ASPE HINOJOSA, Roberto, *Op. cit.*; p. 42

⁹⁰ HERVADA, Javier., *Op. cit.*; p. 61

2. FLEXIBILIDAD EN EL ACTUAR DEL ABOGADO.

El Abogado como ser pensante y versátil en el cúmulo de actividades profesionales en potencia, requiere de flexibilidad en su actuar, ya que es muy común que se encuentre en posiciones distintas, de lo que sería una arbitrariedad natural el que se comportara y entendiera los conceptos jurídicos y sociales siempre en un mismo sentido. En este punto, en tratándose a lo que se refiere a la comunicación con personas de manera directa se propone el manejo del término empatía⁹¹ que si bien no es jurídico puede comenzar a incluirse en las leyes como un mecanismo inicial y de fondo para alcanzar una buena marcha en las conciliaciones, negociaciones o mediaciones, pugnando los juzgadores o quien haga las veces de conciliador⁹², mediador, negociador o árbitro, incluyendo a las mismas partes el crear este supuesto, que aunque no garantiza la resolución de los asuntos, si puede ser un puente para el mejor logro de resultados satisfactorios para las partes, aunque en nuestro país, aparentemente, la conciliación en los procesos judiciales no es un medio muy recurrido por las partes⁹³, ya sea por la falta de regulación en cuanto a las formas de manejar los medios alternos de solución de controversias o simplemente, por el desconocimiento de las partes en el uso de herramientas auxiliares necesarias para manejar algún medio alternativo de solución de conflictos.

La empatía a grandes rasgos es la comunicación de respeto, es el ponerse en la posición del otro, saber lo que siente el otro⁹⁴. En este trabajo la relación con el

⁹¹ De manera genérica, entendemos por empatía La comprensión respetuosa de lo que los demás experimentan. ROSENBERG, Marshall B., Comunicación no violenta. Ed. Urano, Barcelona 2000, p. 107. Sin embargo, a este concepto en este trabajo le he dado diversas connotaciones.

⁹² En este sentido debemos recordar que las partes también pueden ser conciliadores, ya que esta función no es exclusiva para los jueces. En el caso del Estado de Nayarit, el Artículo 272 del Código de Procedimientos Civiles, existe la posibilidad de la conciliación pero recayendo casi de manera exclusiva al juzgador, ya que del texto del este numeral se desprende que En todo juicio cuya naturaleza así lo permita, la autoridad judicial, en la audiencias de pruebas y antes del desahogo de estas procurará la conciliación entre las partes. PERIÓDICO OFICIAL DEL DÍA 09 DE DICIEMBRE DE 2000, Decreto No. 8297, Código de Procedimientos Civiles para el Estado de Nayarit.

⁹³ En el Poder Judicial de la Federación no existe un dato relevante de asuntos resueltos en conciliación, por ejemplo, en el año 2003, en materia civil ingresaron a juzgados de distrito un total de 67, 661 asuntos del orden civil y 23, 750 en material del trabajo, pero no hay datos estadísticos que revelen la resolución de conflictos vía conciliatoria. PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN, Informe Anual de Labores, Anexo Estadístico, p. 17, México, 1° de marzo de 2004.

⁹⁴ GOLEMAN, Daniel., *La inteligencia emocional.*, 33ª. ed., Javier Vergara Editor, México, 2002, p. 123

otro será indeterminada y será con relación a nuestro interlocutor, ya que como he sostenido en líneas precedentes, a veces el profesional del Derecho será litigante, otras asesor o incluso se relacionará con las autoridades y contrapartes y algunas veces tendrá posiciones distintas, de ventaja o desventaja y a manera de reforzamiento señalamos que en mi concepto ni siquiera la empatía suple al conocimiento de la ley, pero el manejo de esta definición en las formas que se proponen, puede resolver más rápido los problemas o evitan el enfrascamiento en otros mayores.

Toda interacción humana, se puede conceptuar desde el punto de vista del proceso de influencia social.⁹⁵ Todos los hombres, influenciamos y nos dejamos influenciar, por ello la importancia de la regulación por la ciencia del Derecho de las relaciones de influencia social en un marco legal sin que sea necesario el estar de acuerdo con las ideas de los demás pero si aceptándolas y respetándolas.⁹⁶

En resumen debemos entender de manera genérica el concepto de empatía que consiste en una comprensión respetuosa de lo que los demás experimentan⁹⁷ recordando que las emociones de la gente rara vez se expresan en palabras; con mucho mayor frecuencia se manifiestan a través de otras señales. La clave para intuir los sentimientos de otro está en la habilidad para interpretar los canales no verbales; el tono de voz, los ademanes, la expresión facial y cosas por el estilo.⁹⁸

3. FASES SUGERIDAS EN LA COMUNICACIÓN DEL ABOGADO.-

Sin lugar a dudas la versatilidad profesional en la Abogacía hace que sea una ciencia muy recurrida por todos aquellos que deseamos tener un desarrollo personal basado en nuestra profesión, ya que existen infinidad de ramas y actividades para aquél que

⁹⁵ EGAN, Gerard. *El orientador experto*. Grupo Editorial Iberoamérica, México, 1992, p. 4

⁹⁶ O, CONNOR, Joseph. *El lenguaje corporal*. 2ª. ed., Plaza Janes, México, 2002, p. 31

⁹⁷ ROSENBERG, Marshall B., *Op. cit*; p. 56

⁹⁸ GOLEMAN, Daniel., *Op. cit*; p.81

3.1.1. PRESTAR ATENCIÓN FÍSICA.

El "estar" con el otro es imposible sin prestar atención.¹⁰² Al prestar atención debemos hacerlo en dos sentidos, la primera forma corresponde a la atención física, que significa de manera interactiva, el hacer ciertas cosas y no hacer otras. Positivamente hablando, la atención física significa que los interactuantes deben adoptar una postura de involucramiento uno con el otro.¹⁰³ En este sentido se propone entonces que independientemente del motivo o finalidad de la entrevista con los demás, debe haber un entendimiento sin importar el resultado, ya sea para llegar a un arreglo o fin o común o para entender más rápido que a lo mejor no lo hay.

El prestar atención como fin inmediato que significa "estar con el otro", en mi opinión soportada con otros autores reconocidos del tema, debe tener en un principio los siguientes elementos de interacción a considerar:

a) *Mirar a la cara al otro directamente.* Es una postura básica de involucramiento, es cómo estar con el otro. Es recomendable esto en un primer paso dentro de la comunicación, ya que la flexibilidad otorga a los Abogados una ventaja competitiva, es decir, no siempre hay que mirar a la cara, sino cuando sea lo mejor para la comunicación que estamos teniendo con nuestro interlocutor. El voltearse de lado a lado, puede disminuir la cercanía y proximidad con el otro.¹⁰⁴

b) *Mantener buen contacto ocular.* En realidad nos referimos a tener un buen trabajo con los ojos, ya que en mi concepto no es lo mismo ver fijamente a una persona que tener una comunicación ocular ecológica, por ejemplo hay personas que no acostumbran a fijar la vista directamente sobre los demás y el que lo hagamos nosotros puede incomodar, lo que si recomendamos que nuestros movimientos oculares sirvan para que nuestro interlocutor se sienta en armonía debido los ojos de

¹⁰² *Ibidem.* p. 61

¹⁰³ *Idem.*

¹⁰⁴ *Idem.*

desea hacer de la Abogacía su modo de vida y en tal sentido, también existe una versatilidad en el cómo el Abogado ejerce su profesión la cual es libre, pero en ocasiones puede ser dependiente de todo lo que ha aprendido en la escuela y en la práctica, sin embargo, existen métodos, técnicas o etapas auxiliares que se sugieren para que sean aplicadas por el Abogado con la finalidad de obtener una flexibilidad en su actuar y en el cómo se comunica con los demás colegas, clientes, autoridades o incluso en su vida personal cuando deja de ser un poco Abogado.

En el presente trabajo y en específico en este rubro se sugieren como fases en la comunicación del Abogado las siguientes:

3.1. PRECOMUNICACIÓN.

Esta primera fase es el preámbulo para poder llegar a una comunicación bilateral cordial y de trabajo profundo, en otras palabras, en esta fase me enfocare en primer lugar a nosotros mismos⁹⁹ y posteriormente según los avances que tengamos, la atención se dirigirá a nuestro cliente o interlocutor. Es decir, en esta etapa la postura que debemos asumir será aquella que refleje a nuestro interlocutor que estamos con él¹⁰⁰ comenzando con la atención física.¹⁰¹ En esta fase también debemos mostrar principal atención en los mensajes verbales – en donde tenemos que escuchar las palabras de los demás sin importar lo confusas que puedan ser éstas- y en los mensajes no verbales –prestando atención al tono de voz, en los silencios, las pausas, los gestos y las expresiones de su cara y su postura-.

A su vez sugiero las siguientes variaciones o alternativas:

⁹⁹ EGAN, Gerard. *Op. cit.*; p. 32

¹⁰⁰ Al respecto, el estar con nuestro interlocutor en esta etapa, significa el acercarnos al concepto genérico de empatía, en donde al menos de manera respetuosa, observamos al otro, independientemente de la relación que guarde con nosotros.

¹⁰¹ EGAN, Gerard. *Op. cit.*; p. 32.

una persona delatan el plano perceptivo, o sistema de representación en el que está moviéndose mentalmente en un momento determinado¹⁰⁵ lo que nos permite con un buen movimiento ocular el detectar información y sentimientos de nuestros interlocutores, lo que en ocasiones enfocan los Abogados en un sentido menor y se concretan más a obtener información textual proporcionada mediante el lenguaje hablado.

c) *Mantener una postura abierta.* La postura abierta a mi parecer es una postura no defensiva. En ocasiones algunos Abogados integrantes de la autoridad en cualquier esfera o incluso aquellos a los que son visitados en sus despachos para negociar, pueden tener una postura con los brazos cerrados a lo mejor por manifestar poder, sin embargo, creo que existen otras maneras para señalar algún tipo de poderío. Considero, que una postura abierta por parte del Abogado es signo de que está abierto a lo que los demás quieren decir.¹⁰⁶ Es conveniente recordar que estamos todavía en la etapa de precomunicación y se hace este señalamiento puesto que creo que es mejor establecer con el otro una relación de comunicación a lo largo de ella siguiendo una igualación permanente y posteriormente una de conducción, términos de los que ya se ha hablado y sobre los que se abundará más adelante.

d) *Mantenerse relativamente relajado.* El relajamiento del cuerpo puede mostrarle al otro, ya sea cliente, autoridad, contraparte o simplemente cualquier interlocutor, que se está a gusto con el, lo que hace que se le pueda escuchar y responder completamente¹⁰⁷. En esta etapa propuesta de la precomunicación, el mostrar cierta postura de relajamiento permite crear un ambiente de sintonía, un ambiente de respeto y confianza mutuas¹⁰⁸ en donde exista una sincronización armónica de movimientos y contexto.¹⁰⁹

¹⁰⁵ MOHL, Alexa. *Op. cit*; p. 55

¹⁰⁶ EGAN, Gerard. *Op. cit*; p. 62

¹⁰⁷ *Idem.*

¹⁰⁸ MOHL, Alexa. *Op. cit*; p. 61

¹⁰⁹ KRUSCH, Helmut. *La rana sobre la mantequilla*, Sirio, Barcelona, 2000, p. 84

3.1.2. PRESTAR ATENCIÓN PSICOLÓGICA.

En este sentido, el preámbulo para prestar una adecuada atención psicológica se traduce en escuchar mientras se presta atención.¹¹⁰ Es indudable que el cuerpo y la cara son extremadamente comunicativos y en ocasiones inclusive en silencio, es normal que se transmitan mensajes, por esta razón es imprescindible prestar atención psicológica centrándonos en escuchar ya que escuchando es un medio en como podemos obtener gran parte de la información, principalmente verbal, recordando que los Abogados es común que se centren más al contenido que a las formas.

El escuchar al prestar atención psicológica, debemos entender que se refiere en el cómo prestar atención **escuchando la conducta no verbal del otro y escuchando la conducta verbal**. La conducta no verbal que comprende los movimientos corporales, gestos, expresiones faciales, tonos de voz, énfasis, pausas, velocidad del habla; contiene signos que deben ser escuchados por nosotros en cualquier intervención sin restar importancia, ya que para los Abogados puede considerarse normal el centrarse en el contenido, en ocasiones las claves no verbales y paralingüísticas pueden contradecir abiertamente a lo expresado con palabras.¹¹¹

Por otro lado, la conducta verbal debe ser escuchada por nosotros independientemente de la calidad de interlocutor que tengamos enfrente nuestro haciendo énfasis en prestar atención en las palabras en particular que nos dicen, el tono en que nos las dicen, las pausas, la velocidad, la repetición de palabras, y aunque estamos de acuerdo que en ocasiones las claves verbales como las palabras representan una mínima parte en la comunicación éstas pueden estar en contradicción con lo que nuestro interlocutor nos mostró con sus claves no verbales después de haber escuchado con atención este tipo de signos, lo que sin duda nos

¹¹⁰ EGAN, Gerard. *Op. cit*; p. 64.

¹¹¹ *Ibidem*. p. 65

da una mayor ventaja en el inicio, desarrollo y conclusión de cualquier interacción de comunicación con otros.

El prestar atención tanto física como psicológicamente no es una simple proposición sino un hecho demostrable y es en la actualidad sabido que la capacidad de hablar –claves verbales- y comprender el lenguaje –claves verbales y no verbales- depende del cerebro y por lo tanto es, en la actualidad, lugar común.¹¹² de conocimiento en la comunicación humana.

3.2. INICIO DE LA COMUNICACIÓN Y ENTENDIMIENTO AL INTERACTUAR CON DIVERSAS PARTES EN EL EJERCICIO PROFESIONAL.

He tomado en cuenta algunos aspectos que a mi juicio son importantes desde que se tiene el primer contacto con el otro, ya sea hablando o comunicando ideas en sus diversas formas, por lo que el inicio de la comunicación puede marcar la pauta de todo el proceso en el que se desea transmitir algo a los demás o deseamos captar la idea esencial de lo que nuestro interlocutor nos presenta. En este sentido es que de manera rápida sugiero algunos puntos en cualquier comunicación, sea para obtener el fin específico o para no alargarla más de lo necesario:

3.3. Empatía exacta a nivel primario.

Ya establecí que el fin de la empatía es meterse en la otra persona, mirar al mundo a través de la perspectiva o marco de referencia de la otra persona y tener el sentimiento de por qué el mundo del otro es así, por lo que en esta etapa el fin inmediato es comunicar el entendimiento básico inicial de lo que el otro está sintiendo y las experiencias que yacen bajo estos sentimientos.¹¹³ Esta clase de empatía, considero, puede ser el puente para establecer con el otro una armonía de

¹¹² DE LA FUENTE, Ramón. *Biología de la mente*. Fondo de cultura económica de México, México, 1999, p. 257

¹¹³EGAN, Gerard. *Op. cit*; p. 73.

confianza y de apertura¹¹⁴, que según criterios de otros autores a los que me apego, es preciso cuidar lo siguiente:

3.3.1. Aparentar entendimiento.

En ocasiones, el igualar a una persona, tanto en lo que dice de forma verbal como corporal, ayuda a tener una comunicación de apertura, sin embargo, en ocasiones, lo que se está buscando es el contenido de lo que el otro quiere comunicar y el igualar sus conductas puede perder a ambos en la intervención que se tenga, ya que debemos tomar en cuenta que los humanos no siempre nos encontramos en el mismo estado emocional y, a veces nuestro interlocutor se encuentra confundido, distraído, en un estado emocional distinto al de nosotros, lo que puede afectar a lo que nos está diciendo.¹¹⁵ En este sentido, es claro entonces que no es lo más recomendable el aparentar entendimiento, sino lo contrario, podemos abordar al otro y le podemos decir "Podríamos repasarlo un poco más lentamente", o "lo siento. No creo que haya entendido completamente lo que usted haya dicho", creemos que esto es más adecuado si queremos tener confianza, apertura y sobre todo entendimiento con el otro, es preferible usar estas frases que son ejemplificativas a usar palabras o clichés como "mmm", "entiendo", "ya veo", las que sin duda alguna en ocasiones usamos, sin embargo, esto puede romper con toda la comunicación creada con el otro, principalmente si detecta con nuestra fisonomía que en realidad no entendemos lo que nos dice y piensa en términos comunes "que le estamos dando el avión".

Lo anterior es claro si tomamos un ejemplo común, en donde los Abogados que se dediquen al litigio reciben a un cliente al que lo acaban de emplazar dentro de

¹¹⁴ La comunicación en el Abogado en ocasiones puede presentar un panorama complejo, ya que cuando nos encontramos con nuestra contraparte, atendemos a intereses en ocasiones distintos, a pretensiones diversas cuando nos encontramos en juicio, entendiéndolo como pretensión un querer, una voluntad, una intención exteriorizada para someter un interés ajeno al interés propio. GÓMEZ LARA, Cipriano, *Teoría General del Proceso*, 9ª. ed., Oxford, México, 2001, p. 3. Asimismo la comunicación hacia nuestros clientes y autoridad debe transmitir confianza, debe ser respetuosa y humanista, pero no solo de nosotros como Abogados, sino también de la autoridad hacia nosotros los litigantes o hacia las partes, tal y como se intenta hacer en los tribunales federales, por ejemplo, en el Código de Ética del Poder Judicial de la Federación, creado en el año 2004, se aterrizan estos conceptos en el Capítulo V denominado EXCELENCIA, señalando que el juzgador entre otras, debe tener las virtudes de humanismo, justicia, prudencia, respeto, humildad, etc. COMPROMISO, Órgano Informativo del Poder Judicial de la Federación, Año 3, Número 37, Julio de 2004, pags. 710.

¹¹⁵ EGAN, Gerard. *Op. cit.*; p. 77.

un juicio de cualquier naturaleza en donde el término está por fenecer y, el cliente se encuentra un poco nervioso por estar demandado; sin duda alguna, es mejor preguntar directamente al cliente y pedirle que nos hable con más detenimiento, haciendo nuestro trabajo con las interrogantes legales precisas, ya que de ello dependerá la estrategia legal a seguir, máxime si nos encontramos en un juicio mercantil ejecutivo acorde a las reformas en donde según el Artículo 1401 párrafo primero ***En los escritos de demanda, contestación y desahogo de vista de ésta, las partes ofrecerán sus pruebas, relacionándolas con los puntos controvertidos, proporcionando el nombre, apellidos y domicilio de los testigos...***¹¹⁶, o si nos encontramos en un juicio de desocupación en el Estado de Jalisco, en donde el Código Civil Adjetivo, en su Artículo 685, establece que ***“...el actor deberá acompañar a su escrito inicial de demanda, los documentos tendientes a la justificación de su acción y ofrecer los medios de convicción que considere oportunos. De la misma manera, al momento de la contestación de la demanda, la contraparte deberá aportar los medio de convicción pertinentes”***¹¹⁷, con lo que se concluye que por aparentar entendimiento, podemos dejar de lado elementos que pueden ser probatorios y pueden cambiar el rumbo de la estrategia, señalando que éste es sólo un punto que debemos cuidar, es decir, el éxito de un Abogado no se constituye únicamente con el cuidado de este apartado.

3.3.2.- Detectar y evitar divagaciones del otro.-

Por otro lado creo que las divagaciones no representan información de calidad, por lo que recomendamos en primer lugar detectar las divagaciones de nuestro interlocutor, ello cuando de verdad queremos encontrar el fondo de la información que se nos presenta, ya que las divagaciones son el punto contrario del ser concreto de lo que a veces podemos carecer al ejercitar esta profesión. Esto debe traducirse según mi criterio, de la siguiente manera; en primer orden, en la primera información de contenido debemos mostrar atención a todo lo que el otro nos dice, repreguntando en caso de ser necesario pero buscando los temas más

¹¹⁶ CÓDIGO DE COMERCIO DE 1887 REFORMADO, 7ª. ed. Mc Graw Hill, México, 2001, p. 84

¹¹⁷ Código de Procedimientos Civiles del Estado de Jalisco, <http://www.congresoajal.gob.mx/busquedas/codigos.cfm>

sobresalientes del otro y, una vez detectados los temas más importantes los que generalmente se constituyen en los que más repite el otro, abordar cada uno de ellos y, en caso de que el interlocutor en turno se salga o desvíe del tema, podemos entonces introducirlo de nueva cuenta tópicamente en cuestión.

Es preferible evitar las divagaciones y refuerza lo que dijimos en el punto anterior, es preferible preguntar y solicitar de nueva cuenta que se repita lo que se nos ha dicho a aparentar un falso entendimiento. En una buena intervención del Abogado, éste prestará atención de la mejor manera, tanto física como mentalmente, además tomará en consideración cuales son los temas más importantes para poder adentrarse en ellos.¹¹⁸ Lo importante es establecer una serie de preguntas internas en donde el cuestionamiento principal sea el de saber que es lo que está experimentando realmente el otro.

Un ejemplo puede suscitarse en cualquier negociación o intervención usando cualquier medio alterno de solución de controversias en donde, independientemente de las técnicas para negociar que se empleen, a veces es conveniente no alargar este tipo de intervenciones, ya sea con un acuerdo conciliatorio o con el seguimiento de un litigio en caso que lo haya, por ejemplo en los juicios laborales en donde la autoridad laboral tiene como imperativo el intentar conciliar a las partes en cualquier etapa procesal en que se encuentren los mismos, tal y como lo establece el Artículo 591 de la Ley Federal del Trabajo que establece que las autoridades de trabajo y servicios sociales tendrá entre sus facultades la de actuar como instancia conciliatoria potestativa para los trabajadores y los patrones¹¹⁹, puede decirse que el Abogado se encuentra "obligado" a negociar, aunque en principio a lo mejor no existe tal disposición por parte del trabajador y, el alargar este tipo de intervenciones puede ser engorroso y puede desgastar la buena relación entre las partes y puede limitar el actuar de los Abogados en otro momento en que sí existan bases para negociar¹²⁰.

¹¹⁸ EGAN, Gerard. *Op. cit.*; p. 79.

¹¹⁹ SCJN, LEY FEDERAL DEL TRABAJO Y SU INTERPRETACIÓN JURÍDICA, Versión 2001, Artículo 591, México, 2001

¹²⁰ Aunado a lo anterior, el Código de Procedimientos Civiles en referencia al Juicio Ordinario, en el Artículo 282 bis, impone la obligación al juzgado, una vez contestada la demanda y en su caso, la reconvencción, citar a las

3.3.3. Autenticidad.

Considero que el ser auténtico es un inicio fundamental para que el otro también sea auténtico hacia nosotros y, muchas veces a los Abogados les interesa no solo resolver un asunto, sino conservar a un cliente, lo que puede conseguirse sin duda si otorga confianza a los demás, independientemente de la función que como profesionistas estén realizando. La persona auténtica es aquella que es genuina y es genuina aquella que en su interacción es básicamente ella misma. Está a gusto con ella misma y por tanto puede cómodamente ser ella misma.¹²¹

Considero que un Abogado "confiable" para cualquier asunto, en primer lugar, es aquél que sin duda tiene conocimiento en la ciencia del Derecho, sin embargo, otro aspecto fundamental para ser confiable ante los demás es siendo auténtico la confiabilidad se construye a lo largo del tiempo y con resultados, la gente confía en alguien cuando lo pone a prueba y descubre que es de fiar y no sólo está poniéndole buena cara,¹²² y no sólo para conservar un cliente del cual ni confiamos y ni el confía en nosotros¹²³.

3.3.4. Respeto.

La ciencia del Derecho como ya lo hemos indicado, se sitúa en la sociedad, en donde interactuamos los seres humanos y donde todos o casi todos los eventos jurídicos son hechos sociales; hay gentes que dictan leyes, reglamentos, sentencias, hombres que conciertan sus voluntades para determinar de ese modo las normas

partes a una audiencia conciliatoria que se verificara dentro de los quince días siguientes. Código de Procedimientos Civiles del Estado de Jalisco, <http://www.congreso.jalisco.gob.mx/busquedas/codigos.cfm>.

¹²¹ EGAN, Gerard. *Op. cit.*; p. 73.

¹²² O'CONNOR, Joseph, *PNL y Relaciones Humanas*, Ed. Piados, Barcelona, 2001, p. 229

¹²³ Hemos venido sosteniendo a lo largo del presente documento, que las herramientas propuestas no son exclusivas para los Abogados como litigantes, sino para la concepción genérica de Abogado, ya sea autoridad o particular. En ese sentido, La Asociación de Abogados del Estado de Nayarit, ha propuesto al Poder Judicial del Estado, la creación de mesas de trabajo para unificar criterios de resolución y para mejorar la "imagen", del poder judicial, misma que se encuentra muy deteriorada hacia al exterior, ya sea para el foro de litigantes como para los particulares. REVISTA INFORMATIVA DEL PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE NAYARIT, Año 2, Número 14, Enero 2003, Tepic, Nayarit. A su vez, el Poder Judicial de la Federación, siguiendo la misma tónica, en el Código de Ética del Poder Judicial de la Federación, en el Capítulo V, denominado excelencia, en el punto 5.7., señala como virtud del juzgador a perfeccionar cada día, el compromiso social, señalando que el juzgador "tiene presentes las condiciones de iniquidad que han afectado a una gran parte de la sociedad a lo largo de nuestra historia, y advierte que la confianza y el respeto sociales que merezca serán el resultado de un trabajo dedicado, responsable y honesto. COMPROMISO, Órgano Informativo del Poder Judicial de la Federación, Año 3, Número 44, Noviembre de 2004, p. 9

que han de regir su conducta recíproca mediante contratos¹²⁴. En este sentido entonces, al relacionarnos con otros iguales a nosotros, debemos entender como concepto de respeto el apreciar a otra persona simplemente porque es un ser humano.¹²⁵ Sin respeto cualquier relación de trabajo o personal no tiene bases para evolucionar, lo que puede traer como consecuencia no tener respeto por los clientes en cualquier escala o que éste no visualice a su Abogado como un profesional respetable y los resultados profesionales no pueden ser los más adecuados, ya que como es sabido por todos, la imagen del Abogado como profesional no es de lo más decorosa ni la más envidiable por cualquier otro profesional, sin embargo, creemos que el respeto aún a pesar de la imagen que se tenga de los Abogados, se puede conseguir con el trato y con los resultados.

3.3.4.1. Formas de manifestar el respeto (conceptos).

El respeto no es automático, se gana, se demuestra y se corresponde, por lo que consideramos que en ocasiones es un poco complicado tener contacto con los demás de manera respetuosa, ya que para faltarle el respeto a alguien o para hacer que alguien no se sienta respetado no se considera hacer mucho, por lo que sugerimos independientemente de la experiencia y concepción del respeto de cada quien, cuidar los siguientes conceptos:

3.3.4.1.1. Expresión verbal.

Ya he mencionado la importancia que tiene en una verdadera comunicación la expresión verbal y en este sentido, considero que es necesario cuidar el respeto al otro con nuestra conducta no verbal, es decir, no cuidar sólo las palabras, ya que podemos darle la razón al otro utilizando un tono sarcástico que puede molestarle y sin duda alguna estaremos siendo respetuosos en el contexto verbal pero dejando de lado el no verbal, el que puede romper la buena marcha de una interacción.

¹²⁴ RECASENS SICHES, Luis, *Sociología*, Porrúa, 29ª.ed; México, 2002, p. 582.

¹²⁵ EGAN, Gerard. *Op. cit*; p. 89.

Es por ello que respetando al otro en su conducta no verbal podemos aspirar a una buena comunicación en general. En este punto he insistido en las diversas posiciones en que podemos comunicarnos de manera no verbal con el otro estableciendo una identidad plena y he sugerido también la igualación en primer lugar y posteriormente la conducción, sobre la que abundaremos más adelante. Para la igualación y por ende, para la comunicación no verbal de respeto debemos cuidar la postura corporal, posición de la cabeza, los movimientos oculares, los movimientos corporales, la forma de respirar¹²⁶ y otros aspectos que tienen que ver con la fisiología y no en el contenido verbal.

La igualación no verbal es una parte medular en la comunicación, sin embargo, la igualación verbal también cumple con su función, pero en este apartado nos referiremos brevemente a la igualación no verbal para obtener una reciprocidad en una comunicación respetuosa. La igualación no verbal puede darse de dos maneras: refleja o indirecta. Es refleja la igualación en la que se imita la postura corporal del otro o su respiración.¹²⁷ En este sentido queremos aclarar que la "imitación" debe pasar inadvertida, de lo contrario el otro lo puede considerar como irrespetuoso y contraría el fin de este apartado. Es indirecta la igualación cuando se iguala con otra parte del cuerpo de nosotros una posición del otro,¹²⁸ por ejemplo, si nuestro interlocutor cruza una pierna, nosotros podemos cruzar un brazo, o podemos igualar su ritmo y velocidad de la voz con el ritmo y velocidad de nuestra respiración. A la igualación indirecta la podemos denominar también como igualación cruzada o reflejo cruzado.

En síntesis, podemos decir que la igualación verbal y no verbal, tendiente al respeto en expresiones verbales, se traduce en igualar físicamente como espejo que refleje sus posturas, sus gestos, su respiración y sus movimientos oculares, y en el plano verbal procurando mantenernos dentro del sistema perceptivo favorito de

¹²⁶ WEERTH, Rupprecht, *La PNL y la imaginación*, Sirio, Barcelona 1998, p. 194.

¹²⁷ MOHL, Alexa, *Op. cit.*; p. 64.

¹²⁸ *Idem.*

nuestro interlocutor, es decir, estar en su misma frecuencia.¹²⁹ Sobre la igualdad verbal, es conveniente recordar que es importante para conseguir una relación respetuosa con el cliente, con colegas, los cuales en ocasiones por el simple hecho de ser egresados de diversas casas de estudio, aparecen formas diferentes de pensar, con la autoridad y en general con cualquier persona y ante cualquier evento que tenga relación con la Abogacía; sin embargo, la comunicación no debe quedarse únicamente en la igualdad ya sea no verbal o verbal, todo depende del objetivo primario y, con lo que respecta a la igualdad verbal, ya abundamos en capítulos anteriores y, el uso de nuestro lenguaje para conseguir fines más concretos por encima de la igualdad, se detallarán en capítulos posteriores.

3.3.4.2. Considerar al otro (cliente) como único.

En mi concepto en cada intervención el otro debe sentirse respetado siendo único para nosotros. Es común que algunos clientes piensen que su Abogado pueda "venderse" o que no les dedique la atención necesaria, en ocasiones, por negarse a recibirlo, por negativas a contestar llamadas o no devolverlas, situaciones que son una falta de respeto para el cliente, pero que a la postre pueden desembocar en desconfianza. Un primer paso para tener una relación respetuosa que desembogue en confianza y por ende en resultados positivos es considerar al cliente como único, ya que lo es. Cada asunto es único y merece atención única y no se trata de imponer criterios sino de respetar al cliente en toda su individualidad.

4. Suspender juicios críticos.

El respeto es y debe ser único para el cliente. Para seguir con una buena interacción con el otro, es conveniente evitar y suspender los juicios críticos, ya que los Abogados no son sacerdotes ni psicoanalistas. Los Abogados deben comunicar comprensión al cliente la que no necesariamente significa aprobación¹³⁰. Todos sabemos que los Abogados, ya sea como litigantes, asesores o como autoridad pueden tener contacto con asuntos que tienen cuestiones morales que no son

¹²⁹ KRUSCHE, Helmut, *Op. cit.*; p. 87.

¹³⁰ EGAN, Gerard. *Op. cit.*; p. 92.

fáciles dejar de lado. Existen autores de la materia familiar que no están de acuerdo con el divorcio, sin embargo, no dejan de estudiarla puesto que es una figura instituida en nuestro sistema jurídico.

Existen delitos en nuestra sociedad que sin duda son mal vistos por casi todos los sectores de la sociedad, ya sean por la modalidad, por la gravedad del mismo o por sus autores, de los cuales podemos señalar el delito de secuestro, pero que hace poco se tornó un asunto nacional cuando un delincuente, conocido como el "mochaorejas", escandalizó a nuestra sociedad por la forma de operar de este sujeto, o en el plano internacional los delitos cometidos por Ossama Bin Laden o Sadam Hussein, sin embargo, la ley no puede dejar de lado que se busque una correcta defensa y proteger los Derechos que tenga el inculcado. Es criterio del profesional del Derecho el decidir tomar un asunto o no, intervenir como mediador en él o no, pero si el profesional decide tomar un caso, debe buscar que se aplique el Derecho como es debido y, en ocasiones, imprescindible resulta conocer situaciones no tan gratas pero que nos permiten llegar a una verdad y como consecuencia lograr una defensa adecuada, lo que por obvio que es de resultar, no podría llegarse a obtener de hacer como propios juicios críticos de la conducta de nuestros clientes cuando estemos como particulares, pero este extremo se hace extensivo a la autoridad, quien debe juzgar los hechos como son sin manejar los sentimientos personales, lo que puede conseguirse si suspendemos los juicios críticos.

En este sentido propongo la observación sin evaluación. En mi punto de vista el observar sin evaluar consiste en observar al otro en sus dos lenguajes, el corporal y el verbal pero con la reserva a hacer juicios críticos¹³¹. Si se mezcla la observación con juicios críticos, se reducirán las posibilidades de que la otra persona entienda lo que se le desea transmitir. En lugar de ello, recogerá la crítica y opondrá resistencia a cuanto se le diga.¹³² Cuando observamos e inmediatamente evaluamos, el otro

¹³¹ Al menos debemos evitar que al momento de confrontar, nuestras palabras suenen a ofensa. Podemos decir la verdad sin poner tantos adjetivos calificativos a nuestras oraciones.

¹³² ROSENBERG, Marshall, *Comunicación no violenta*, Urano, Barcelona 2001, p. 40

puede pensar que le estamos criticando y automáticamente puede también oponer resistencia. Sobre este punto abundaremos más adelante, sin embargo, podemos resumir a manera de preámbulo, que suprimiendo adjetivos es posible observar sin evaluar y evitando las generalizaciones estáticas, es decir, las observaciones tienen que ser específicas del momento y el contexto.¹³³

Podemos un ejemplo sencillo que permita ilustrar lo que hemos dicho en este apartado refiriéndonos a los colegas o alguna autoridad, situación en la que según la gente los Abogados no se expresan bien de los demás colegas como hacen otros gremios pertenecientes a otra profesión:

Una expresión correcta siguiendo esta tónica es: “*El Abogado x no ha ganado un asunto desde el año pasado*”, esa es una expresión correcta, que puede ser calificada de verdad y sin ofender a nadie, por el contrario sería una expresión incorrecta el manifestar “*El Abogado x es mal Abogado*”. Otro ejemplo sería expresar de manera correcta “*El juez x en todo el año ha dictado sentencia en casi todos los asuntos fuera de término*” y por el contrario siguiendo el mismo tenor sería incorrecto o poco preciso manifestar “*El juez x es lento e irresponsable*”, Cabe recordar que los conceptos no siempre son asimilados por todos nosotros de la misma manera y palabras que para alguien significan una metáfora para otros pueden ser una ofensa y, en ocasiones por hacer un juicio crítico de manera sana el otro lo puede tomar como una ofensa.

5. Concretez.

En términos comunes o en el lenguaje cotidiano a veces se dice que los Abogados pueden ser muy convincentes cuando se lo proponen, que para todos tienen respuesta o que es muy difícil ganarles en un punto de vista. En realidad quien hace estas aseveraciones generalmente son las personas que no tienen formación académica jurista. Lo anterior considero se debe a que en ocasiones, por la cultura

¹³³*Ibidem.* p. 47.

cotidiana profesional o por la formación misma, los profesionales del Derecho tienen muchos argumentos, ya sea a favor o en contra de determinado punto, sin embargo creo, que a veces resulta innecesario dar argumentos sobrados a planteamientos que por si solos tienen una respuesta concreta. Es claro entonces que propongo ser concretos en dos situaciones, cuando se requiera una respuesta concreta según la información solicitada o cuando nuestro interlocutor según su lenguaje o señas corporales así lo requieran.

En este sentido el ser concreto significa buscar las soluciones más adecuadas a cada punto tomando la información proporcionada por los demás, ya que soluciones vagas a problemas vagos nunca nos conducen a una solución efectiva, muchas veces por no entender a nuestros clientes o viceversa cuando a lo mejor las respuestas se encuentran a nuestro alcance. Sin duda la concretez no es un fin en si mismo sino un medio para resolver problemas más fácilmente. A mi juicio, la concretez puede relacionarse con otros términos comunes como sencillez, claridad, precisión, exactitud, entre otros, lo cuales el obtener todos estos elementos en una intervención es difícil, ya que cada persona puede tener una concepción de la realidad muy distinta. Es claro entonces la necesidad de la concretez cuando se requiera en cualquier ámbito de la Abogacía incluyendo al Abogado litigante ya que una tercera persona ajena a los hechos y a las partes como lo es el juez, resolverá del asunto y en ocasiones por no decir que siempre, es necesario que los demás entiendan claramente nuestros puntos de vista; basta con observar lo establecido en cuanto a los requisitos de los escritos de demanda en materia civil federal:

ARTÍCULO 322.- La demanda expresará:¹³⁴

- I.- El tribunal ante el cual se promueva;
- II.- El nombre del actor y el del demandado.

Si se ejercita acción real, o de vacancia, o sobre demolición de obra peligrosa o suspensión y demolición de obra nueva, o sobre daños y perjuicios ocasionados por

¹³⁴ COMPILACIÓN VIII, Suprema Corte de Justicia de la Nación, 2004, Código Federal de Procedimientos Civiles, Artículo 322.

una propiedad sobre otra, y se ignora quién sea la persona contra la que deba enderezarse la demanda, no será necesario indicar su nombre, sino que bastará con la designación inconfundible del inmueble, para que se tenga por señalado al demandado. Lo mismo se observará en casos análogos, y el emplazamiento se hará como lo manda el Artículo 315;

III.- Los hechos en que el actor funde su petición, narrándolos sucintamente, con claridad y precisión, de tal manera que el demandado pueda producir su contestación y defensa;

IV.- Los fundamentos de Derecho, y

V.- Lo que se pida, designándolo con toda exactitud, en términos claros y precisos.

En el mismo sentido, la Ley del Notariado del Estado de Jalisco, en su Artículo 84, señala que :

“Los instrumentos público solo contendrán las declaraciones y cláusulas propias del acto o actos que en ella se consignen y las estipulaciones de las partes redactadas con claridad y concisión, evitando toda palabra o fórmulas inútiles y limitándose a expresar, con precisión, el contrato que se celebre o el acto que se autorice. Los bienes que sean materia de la disposición o convención, se puntualizarán de modo que no puedan ser confundidos con otros¹³⁵ .

6. Confianza.

Existen profesiones en las que los prestadores de servicios son dignos de confianza hasta que se demuestre lo contrario, sin embargo, en ocasiones esta regla parece no ser extendible los Abogados, debido a creencias a veces fundadas de la falta de honestidad de alguien del gremio¹³⁶. La confianza nos permitirá tener una relación auténtica con nuestros clientes o con cualquiera que tenga una relación profesional

¹³⁵ Ley del Notariado del Estado de Jalisco, <http://www.congreso.jalisco.gob.mx/busquedas/leyes.cfm> Página consultada el poner fecha de consulta.

¹³⁶ El gremio de los Abogados en ocasiones ha sido prejuizado, ya sea como particulares o como autoridades, toda vez que en ocasiones el actuar de los Abogados parece ser deshonesto. En ese sentido, se manifestó el entonces ministro presidente de la Suprema Corte de Justicia de la Nación, Licenciado Mariano Azuela Güitrón, en el marco del día del Abogado en el año 2004, que es inadmisibles desacreditar a juzgadores sin pruebas, y que es igual de grave el desacreditar a un juez cuando se obtiene una sentencia adversa sin recurrir a los medios legales previstos en las leyes. COMPROMISO, Órgano Informativo del Poder Judicial de la Federación, Año 3, Número 37, Julio de 2004, p. 10

con nosotros y viceversa. Proponemos actuar y esperar respuesta con los siguientes puntos concretos en relación con los demás:

- Mantener la confidencialidad con el otro. No revelar los secretos profesionales no circunstancias de hecho mientras no se tenga el Derecho para ello,¹³⁷ tal y como lo obliga la Ley del Notariado del Estado de Jalisco, en donde el Artículo 37 impone que "El notario y sus dependientes, están estrictamente obligados a guardar el secreto profesional sobre actos que autorice el p̄rimeo y aún sobre la existencia de ellos, salvo cuando, por orden judicial fundada y motivada, les ordenen revelar tales actos, Tanto el notario como sus dependientes, quedan sujetos, en su caso a las disposiciones del Código Penal del Estado, sobre el secreto profesional¹³⁸.
- Mostrar autenticidad, sinceridad y apertura en las formas conductuales discutidas.¹³⁹
- Demostrar respeto por medio de una calidez apropiada, un interés, una disponibilidad y un trabajo duro con el cliente.¹⁴⁰
- Mantener un punto de vista realista, con la verdad de hecho y jurídica pero optimista.¹⁴¹
- Evitar conductas, comentarios que puedan indicar la presencia de motivos ulteriores tales como egoísmo, beneficio personal, falta de lealtad o comentarios referentes a una conducta ilegal.¹⁴²

Siento que las personas en lo personal o en seno familiar se relacionan con profesionistas de confianza como los doctores, dentistas, entre otros y los Abogados no deben ser la excepción.

7. Confrontación. Puede sonar como un término fuerte para algunos, y este término no dista mucho de ser aplicado de manera cotidiana en el medio en el que los

¹³⁷ EGAN, Gerard. *Op. cit;* p. 105.

¹³⁸ Ley del Notariado del Estado de Jalisco, <http://www.congresoal.gov.mx/busquedas/leyes.cfm>, página consultada el día 22 de marzo de 2005.

¹³⁹ EGAN, Gerard. *Op. cit;* p. 105.

¹⁴⁰ *Idem.*

¹⁴¹ *Idem.*

¹⁴² *Idem.*

Abogados se manejan. Para Rafael de Pina Vara, en su diccionario de Derecho, el término confrontación se reduce al procedimiento penal, como medio de identificación de una persona.¹⁴³ Este término aunque no es lo suficientemente completo para el fin que persigo en este trabajo, nos indica de alguna manera que la confrontación nos puede conducir a que nos identifiquemos en el contexto con una persona; con la que tenemos frente a nosotros. Por otro lado, el Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM, amplía de manera sustantiva este concepto, manifestando que la confrontación como medio de prueba, debe realizarse cuidando que la persona que sea objeto de ella no se disfrace, ni se desfigure ni borre las huellas o señales que pueden servir al que tiene que designarla.¹⁴⁴ Este concepto tampoco es limitativo para los efectos de esta tesis, ya que la confrontación puede ayudarnos para quitarle las máscaras o disfraces a nuestro interlocutor, cuando trata de engañarnos, tomar ventaja o intenta parecer indiferente.

Considero que la confrontación sistemática es un medio inútil para la proximidad con el otro, puede parecer un ataque punitivo. En ese sentido creo que la confrontación debe utilizarse únicamente cuando intentemos desenmascarar alguna distorsión y siempre y cuando hayamos conseguido una empatía a nivel avanzado con el otro.¹⁴⁵ La confrontación para nosotros debe ser tomada como un camino para ayudar al otro a explorar áreas que hubiese estado renuente a mostrar, como ocultar información en un asunto u otra situaciones de falta de apertura y confianza hacia nosotros.

Creemos que el Abogado diariamente confronta, con los clientes en lo personal, al contestar una demanda, al iniciar un litigio, al elaborar un pliego de posiciones, por lo que consideramos que la confrontación de una manera sana puede usarse también en la intervención escrita del Abogado, como en una contestación de demanda, elaboración de una declaración ministerial y en general

¹⁴³ DE PINA, Rafael, *Diccionario de Derecho*, 27ª. ed; Porrúa, México, 1999, p. 181

¹⁴⁴ INSTITUTO DE INVESTIGACIONES JURÍDICAS DE LA UNAM, *Diccionario Jurídico Mexicano*, Porrúa, México, 1991, p. 625.

¹⁴⁵EGAN, Gerard. *Op. cit*; p. 150.

cuando necesita obtener información más clara con miras de conseguir un fin específico.

En ese sentido, sugiero como situaciones necesarias de confrontar las siguientes:

7.1. Discrepancias.

En ocasiones existe en nosotros o en el otro, una gran diferencia entre lo que pensamos y hacemos, entre lo que podemos conseguir con lo que pretendemos. El lenguaje corporal nos indica en un porcentaje muy alto lo que el otro está sintiendo, por ejemplo, un cliente que pretende ser defendido por su Abogado, dice algo de manera afirmativa pero su cuerpo indica que hay algo negativo en el que es necesario indagar y este momento es posible usar la confrontación de manera adecuada seguida de las demás herramientas auxiliares que se han propuesto y sobre las que dentro del capítulo III, abundaré más por tratarse de un lenguaje especializado para obtener información, ello por la contradicción notoria entre lo que muestra físicamente con lo que habla.

7.2. Distorsiones.

En ocasiones, las personas o incluso nosotros mismos, no vemos la realidad como es, es decir, distorsionamos la misma, en ocasiones porque lo que vemos o interpretamos depende de las necesidades propias.¹⁴⁶ En ocasiones los colitigantes o negociantes contrarios, aprecian la realidad o intentan hacerlo de acuerdo a las necesidades mismas del caso, por ejemplo, un mismo criterio judicial puede distorsionarse depende de la posición que adoptemos o del lado en que nos encontremos, en este caso considero oportuna la confrontación. Una confrontación adecuada en las distorsiones puede sugerir al contrario, autoridad o cliente, una alternativa distinta, tomando como referencia otros marcos distintos a los ya pensados previamente.

¹⁴⁶*ibidem*. p. 152.

7.3. Evasiones.

Esto puede suceder cuando nuestro interlocutor oculta información que puede ser crucial para una negociación o para un litigio, por ejemplo, en cualquier controversia judicial en la que se defiendan los intereses de cualquiera de las partes, sin lugar a dudas, la intervención del Abogado será más eficiente si cuenta con toda la información necesaria a nuestro alcance o al menos con las más posible.

Toda confrontación debe ser abordada con cuidado, con la intención de obtener información precisa, la cual permitirá que juntos con la autoridad, cliente o inclusive con los contrarios, los Abogados logren un resultado favorable para el fin que se persigue o al menos para obtener un justo medio, nunca la confrontación debe usarse para tener la razón nada más.¹⁴⁷

En casi toda la legislación que regule controversias judiciales, concede al juez una intervención libre, facultad concedida para conseguir la verdad, como pueden ser las diligencias para mejor proveer, o la intervención directa del juzgador en el desahogo de una prueba confesional, además de la libertad que tiene las partes para interrogar libremente a los testigos y, considero que la confrontación puede ayudar en base a las respuestas que los testigos otorguen, un medio para allegarse de la verdad, situación que se hace más notoria en ordenamientos jurídicos en donde existe un procedimiento o etapa procesal en donde intervenga la el talento oral de las partes, ya que tenemos de frente nuestro interlocutor en cuestión, como por ejemplo lo establece la ley federal del trabajo en su Artículo 781 que establece que *las partes podrán interrogar libremente a las personas que intervengan en el desahogo de las pruebas sobre los hechos controvertidos, hacerse mutuamente las preguntas que juzguen convenientes, y examinar los documentos y objetos que se exhiban*¹⁴⁸.

¹⁴⁷ *Ibidem.* p. 158.

¹⁴⁸ SUPREMA CORTE DE JUSTICIA DE LA NACIÓN, Legislación laboral y su interpretación por el poder judicial de la federación. Disco compacto, México, 2004.

8. Poniendo en marcha la confrontación.

El problema de la confrontación no es tanto el definir si se debe o no confrontar, sino la manera en que ha de hacerse. Proponemos que la confrontación sea de la siguiente manera:

Cuidadosamente.- Con respeto básico, atendiendo la preservación y crecimiento de éste.

En búsqueda de involucramiento.- La confrontación debe intentarse en aras de que el Abogado se envuelva con su interlocutor.¹⁴⁹

Con motivación.- La motivación debe entenderse como búsqueda de la verdad, con la intención de obtener una información precisa, ya sea para definir una estrategia legal o para definir la gestoría a prestar.

Gradual.- La confrontación debe irse desarrollando poco a poco, si la confrontación ocurre de inmediato, el Abogado puede crear resistencias en sus clientes o contrarios. Desde luego, si deseamos terminar drásticamente con una intervención de comunicación, podemos confrontar de inmediato.

Lo tratado en este capítulo debe sumarse para su aplicación conjunta con lo explicado en el capítulo I, ya que es conveniente el tener en nuestras manos en potencia un trabajo integral. Es decir, debemos cuidar las señales fisiológicas del otro, ya sea con su lenguaje corporal y no verbal y con el verbal mismo. Con relación a los cambios profundos en el lenguaje verbal, más allá de la igualación y conducción, reitero que serán explicados para trabajarse en conjunto, pero, el lenguaje verbal, entendido y comprendido en dos vertientes importantes para el

¹⁴⁹ EGAN, Gerard, *Op. cit.*; p. 158.

Abogado, como lo son un modelo profundo y un lenguaje de influencia, serán temas abordados en el capítulo siguiente.

CAPÍTULO III. BUSCANDO LA ESTRUCTURA PROFUNDA EN EL LENGUAJE DEL ABOGADO.

1. JUSTIFICACIÓN.

Todo Abogado se encuentra en la imperiosa necesidad de argumentar o de entender los argumentos de otro. La argumentación jurídica es un tema estudiado de manera abundante en nuestros días por parte de juristas, quienes han creado diversas teorías sobre el tema y en la actualidad, todos solemos convenir en que la cualidad que mejor define lo que se entiende por jurista tal vez sea la capacidad para idear y manejar argumentos con habilidad.¹⁵⁰

El Derecho como ciencia es vástago, sin embargo como técnica, es usado para resolver cierto tipo de problemas dentro de los cuales han de utilizarse además de normas vigentes, una serie de procedimientos conceptuales y de técnicas de argumentación características que en el fondo de cada caso jurídico que no sea puramente rutinario, suele esconderse una cuestión moral, social¹⁵¹ y/o política de envergadura.¹⁵²

Existen múltiples teorías analizadas desde diversos ángulos sobre la interpretación y argumentación jurídica, ya que un sistema jurídico es abierto sobre todo por la vaguedad del lenguaje, a la posibilidad de conflictos entre normas y la existencia de casos no regulados. En el presente trabajo me enfocaré en buscar un medio para comprender y obtener información más profunda acerca de lo que el otro nos diga, ya sea en lo personal y sobre todo en la práctica de la profesión correspondiente a la Abogacía. Para Robert Alexy, autor con autoridad en el tema de

¹⁵⁰ ATIENZA, Manuel, *Las razones del Derecho*, UNAM, Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM, México, 2002, p. 115

¹⁵¹ Es conveniente señalar que en la actualidad los Derechos sociales se consideran como Derechos públicos que asisten a grupos de personas caracterizados por una situación socioeconómica específica, y cuya satisfacción depende de acciones tomadas por el Estado, a quien le corresponden obligaciones de hacer, con tal de equilibrar el nivel de vida de todas las clases de la población. SUPREMA CORTE DE JUSTICIA DE LA NACIÓN, *Las garantías sociales*, México 2004, pp. 38 y 39.

¹⁵² ATIENZA, Manuel, *Tras la justicia*, Ariel, Barcelona, 1993, p. 11

la interpretación y argumentación jurídica, puede existir un código de la razón práctica con aplicación de cuatro reglas fundamentales;

1.- Ningún hablante puede contradecirse; 2.- Todo hablante sólo puede afirmar solamente aquello que él mismo cree; 3.- Todo hablante que aplique un predicado *F* a un objeto *a* debe estar dispuesto a aplicar *F* también a cualquier otro objeto igual a *a* en todos los aspectos relevantes y 4.- Distintos hablantes no pueden emplear la misma expresión con distintos significados.¹⁵³

Intentaré abordar la argumentación jurídica en este trabajo, dejando de lado las actuales teorías de interpretación y argumentación puesto que sería un trabajo que rebasaría las primeras expectativas planteadas en este esfuerzo. Partiré de la premisa de que cada persona es un mundo y dentro de ese mundo, cada quien razona y piensa de manera única, aunque nos encontremos en la necesidad de unificar criterios al momento de interpretar, razonar y argumentar alguna ley.

En general texto ya sea escrito o hablado, es una unidad lingüística, comunicativa, cuya interpretación y producción depende de un contexto sociocultural y de situaciones concretas.¹⁵⁴ Para algunos autores, el texto a fin de que sea transmitido de manera eficaz, debe tener adecuación (debe buscar el contexto y la intención comunicativa), coherencia (lógica temática en el fondo del mensaje) y cohesión (el texto debe ser fluido y ágil).¹⁵⁵

Cada uno de nosotros crea un sistema de representación del mundo en que vivimos, es decir, un mapa o un modelo que nos sirve para generar nuestra conducta. En gran medida, nuestra representación del mundo determinará lo que será nuestra experiencia de él, el modo de percibirlo y las opciones que estarán a nuestra disposición al vivir el mundo.¹⁵⁶ En el ámbito de la Abogacía sucede lo mismo, sin lugar a dudas, el actuar de los Abogados, dependerá en gran medida de

¹⁵³ ALEXI, Robert, *Teoría de la argumentación jurídica*, Centro de estudios constitucionales, Madrid, 1989, p. 185

¹⁵⁴ DEHESA Dávila, Gerardo, *Introducción a la retórica y la argumentación*, Suprema Corte de Justicia de la Nación, México 2004, p.235.

¹⁵⁵ *Ibidem*, p. 236.

¹⁵⁶ BANDLER Richard y GRINDER, John, *La estructura de la magia*, 11ª. ed., Cuatro Vientos, Santiago, 199, p. 27.

la educación que recibieron, de la materia que generalmente practiquen, de la ciudad en la que laboren¹⁵⁷, puesto que estos elementos definirán la forma de ver, entender y expresar el Derecho, sobre todo si tomamos en consideración que el Derecho es eminentemente social o cumple con una función trascendente en la sociedad¹⁵⁸ y no hay reglas preestablecidas en la forma en la que cada Abogado debe desenvolverse siempre y cuando sea siguiendo las normas establecidas jurídicamente y las éticas¹⁵⁹.

La forma en como recibimos el mundo puede ser determinada por tres limitantes que son neurológicas, sociales e individuales. Las neurológicas se refieren a los cinco sentidos receptores que son la visión, oído, tacto, gusto y olfato y es sabido que hay experiencias que están fuera del alcance de estos sentidos.¹⁶⁰ Las limitantes sociales son aquéllas que se refieren principalmente a nuestro idioma y a las pautas sociales que comúnmente consideramos como válidas en relación al lugar donde habitamos¹⁶¹, en ese sentido, debemos tener en cuenta que en nuestros días, el Derecho Comparado se ocupa del estudio de los diversos sistemas jurídicos en el mundo y, precisamente la comparación de los diferentes sistemas legales en el mundo es lo que conocemos en la actualidad como Derecho Comparado¹⁶².

En otras palabras, el Derecho Comparado, debe resolver los desacuerdos y diferencias accidentales en las leyes de personas con similares niveles de cultura y desarrollo económico y reducir el número de divergencias en Derecho atribuibles a

¹⁵⁷ En otras palabras debemos aceptar que la forma en como se desarrolla la Abogacía es distinta y se ordena de manera diversa según el lugar de aplicación, sin embargo, la pluralidad de órdenes jurídicos existentes está afectada por la existencia y desenvolvimiento de los demás órdenes. PIZZO PUSSO, Alejandro, *Curso de Derecho Comparado*, Ariel Derecho, Barcelona 1982, p. 85.

¹⁵⁸ El Derecho tiene su realidad en la sociedad como hecho social, tanto en las acciones que crean o reconocen, imponen y ejecutan reglas, como en las conductas que se orientan por ellas o las transgreden, como en los mecanismos institucionales para su sostenimiento y garantía. MADILE, Juan Alberto, *Sociología jurídica. La realidad del Derecho una base científica para su estudio*, Abeledo Perrot, Buenos Aires, 1989, p. 17.

¹⁵⁹ Para Ignacio Burgoa Orihuela, el jurista en todas sus modalidades como de entre las que destacan el juriconsulto, el Abogado, el maestro de Derecho y el juez, todos deben luchar por los valores humanos en sus respectivas tareas y, sobre todo, combatir por la Justicia y el Bien, con amor y fe, impulsados por la vocación jurídica. BURGOA ORIHUELA, Ignacio., *El jurista y el simulador del Derecho.*, 8ª. ed., Porrúa, 1999, p. 84

¹⁶⁰ BANDLER Richard y GRINDER, John, *Op. cit.*; p. 28.

¹⁶¹ *Ibidem*; p. 30

¹⁶² KONRAD ZWEIGERT AND HEIN KÖTZ, *An Introduction to comparative law*, tr. Tony Weir, Clarendon Papperbacks, Oxford, New York, 1992, p. 2

circunstancias contingentes o accidentes históricos.¹⁶³ La ciencia del Derecho no se encuentra excluida de las formas individuales de cada persona en como se recibe y por lo tanto, aún a pesar de que los Abogados se encuentren en alguna intervención frente a Abogados de distintas partes del país o del mundo, con la salvedad del lenguaje, las reglas de comunicación son universales y, el Derecho comparado puede ayudarnos a adentrarnos más a las formas, con ayuda de algunas otras técnicas, de manera ejemplificativa las que he referido en este trabajo.

Por último, las limitantes individuales se refieren a las pautas que nosotros mismos creamos por nuestra historia personal ¹⁶⁴.

Otras ciencias distintas a la jurídica, establecen que por las limitantes que he mencionado en los párrafos antecedentes, lo que decimos o lo que el otro nos dice, es distinto a la verdadera intención. En otras palabras, existe un metamodelo del lenguaje, el cual consiste en un nivel ubicado por encima del lenguaje tradicional, es decir, hay un nivel de lenguaje que puede desembocar en claridad o precisión, principalmente cuando buscamos obtener información. ¹⁶⁵

Es necesaria la búsqueda del nivel meta del lenguaje, puesto que junto a las limitantes neurológicas, sociales e individuales, en ocasiones nuestro cerebro comete errores al desarrollar una idea o al expresarla al confundir una parte de la realidad con la realidad misma. ¹⁶⁶ Continuando con esta idea, según lingüistas transformacionales, existen tres mecanismos usados comúnmente para expresarnos y que pueden ser erróneos, los cuales son los que se señalan a continuación:

1.- *Generalización*.- Es el proceso mediante el cual algunos elementos o piezas del modelo de la persona se desprenden de la experiencia original y llegan a representar

¹⁶³ KONRAD ZWEIGERT AND HEIN KÖTZ, *Op. cit*; p. 3

¹⁶⁴ *Ibidem*; p. 33

¹⁶⁵ O'CONNOR, Joseph. *Introducción a la PNL*. 8ª. ed., Barcelona, Ed. Urano, 1995, p. 141

¹⁶⁶ BANDLER Richard y GRINDER, John, *Op. cit*; p. 31.

la categoría total de la cual la experiencia es sólo un caso en particular.¹⁶⁷ La generalización, sin lugar a dudas debe valorarse en el contexto, es decir, según el lugar y la ocasión de que se trate.

2.- *Eliminación*.- Es un proceso mediante el cual prestamos atención selectivamente a ciertas dimensiones de nuestra experiencia, al mismo tiempo que excluimos otras.¹⁶⁸

3.- *Distorsión*.- Es el proceso que nos permite hacer cambios en nuestra experiencia de los datos sensoriales que recibimos. La imaginación, en ocasiones nos permite trasladarnos a experiencias antes de que éstas ocurran¹⁶⁹ y como consecuencia podemos distorsionar la información.

El lenguaje tiene una estructura superficial y una profunda, la superficial es lo que se dice y la estructura profunda es la intención de lo que se dijo, ya sea de manera hablada o escrita. El lenguaje es solo una aproximación a la realidad, es decir, nunca podrá equiparse a la realidad misma¹⁷⁰ y la estructura profunda del lenguaje que se pretende lograr, ocasiona que las ideas que transmitimos se apeguen lo más posible a la realidad.

A continuación propongo un catalogo de técnicas basadas en preguntas y respuestas que permitirán una aproximación a la estructura profunda del lenguaje atendiendo a las generalizaciones, eliminaciones y distorsiones cuando se refieren a:

¹⁶⁷ *Ibidem*. p. 35.

¹⁶⁸ *Idem*.

¹⁶⁹ *Idem*.

¹⁷⁰ O' CONNOR, Joseph. *Op. cit*; p. 142.

1. 1. Eliminaciones:

1.1.1. (sustantivos inespecíficos):

“Ganaron el juicio”

preguntar :

¿Quién? ¿Quiénes?

“ Ya lo terminaron”

preguntar:

¿Qué? ¿Quiénes? Es decir ¿Qué terminaron?, ¿Quiénes lo terminaron?

“ Los juicios son tediosos”

preguntar:

¿Qué juicios? ¿Qué clase de juicios?

“ Si alguien se duerme en juicio, alguien lo gana” preguntar:

¿Qué alguien? ¿Qué gana?

En otras palabras, las preguntas claves en una eliminación donde existan sustantivos inespecíficos pueden reducirse a preguntas clave como: ¿Qué? ¿Qué específicamente? ¿Quién? ¿Quién específicamente? ¹⁷¹

1.1.2. (Verbos inespecificados):

“ Se trasladó al juzgado”

preguntar:

¿Cómo? ¿Cómo se trasladó al juzgado? ¿Cómo específicamente se trasladó al juzgado?

“ Se inconformó”

preguntar:

¿Cómo? ¿Cómo se inconformó? ¿Cómo específicamente se inconformó?

¹⁷¹ BANDLER Richard y GRINDER, John, *Op. cit.*; p. 27.

“Estoy intentando actualizarme”

preguntar:

¿Cómo? ¿Cómo estás intentando actualizarte? ¿Cómo estás específicamente estás intentando actualizarte?

En la eliminación referida a verbos inespecíficos, nos centramos principalmente en como se realiza la acción que se describe, para lo cual sugiero como pregunta clave *¿cómo?*, con las variaciones ya señaladas.¹⁷² En este caso por tratarse de una eliminación puede combinarse con las preguntas claves propuestas para los sustantivos inespecíficos, lo que dependerá de la información que deseemos obtener o del verbo que encontremos en las oraciones, por ejemplo, en la última oración. **“Estoy intentando actualizarme”**, el verbo actualizar puede emplearse en múltiples sentidos y, dependerá del sentido que busquemos, ya que podemos responder preguntando “ *¿Cómo?* cuando nos interesa más la acción que realice el sujeto que está tratando actualizarse, o bien, podemos preguntar *¿De qué estás tratando actualizarte?*, cuando nos interesa encontrar información referente a la materia de que se trate.

1.1.3. (Comparaciones) Uso de comparativos y superlativos:

“ El es mejor Abogado”

preguntar:

¿Comparado con quién?

“ Es el peor juicio”

preguntar:

¿Comparado con qué otro? ¿Comparado con cual?

“ Este asunto me parece más interesante”

preguntar:

¿Más interesante en relación con cuál otro?

¹⁷² O' CONNOR, Joseph. *Op. cit*; p. 146.

“ El mejor juicio es el más tardado”

preguntar:

¿El mejor juicio en comparación con cuál?, ¿El más tardado en comparación a qué?

La eliminación de información a menudo se muestra de manera expresa o tácita en forma de comparaciones, tal y como se ha mostrado en los ejemplos anteriores. Debemos notar que en ocasiones las comparaciones forman parte del elemento eliminado en una oración, o bien, precisamente el comparativo o superlativo es el elemento de mayor realce en la oración.¹⁷³

1.1.4. (Juicios) Adverbios seguido con la palabra **mente**.

“Obviamente el juez no me aprecia”

preguntar:

¿A quién le es obvio?

“Desafortunadamente olvidaste recordarme de la audiencia” preguntar:

¿A quién le es desafortunado?

“ Claramente opuse mis excepciones”

preguntar:

¿A quién le es-fue claro?

“Evidentemente él es el magistrado ideal”

preguntar:

¿Para quién es evidente?

Existen oraciones en las que los adverbios terminados con la palabra **mente** se refieren a un juicio o a una opinión muy personal¹⁷⁴. En dichos casos es claro para

¹⁷³ BANDLER Richard y GRINDER, John, *Op. cit;* p. 2.

¹⁷⁴ O' CONNOR, Joseph. *Op. cit;* p. 147.

“ No puedo descansar”

preguntar:

¿Qué pasaría si usted descansara?

¿Qué le impide descansar?

“ Siempre debo poner a mis clientes delante”

preguntar:

¿Qué pasaría si no lo hiciera?

“ No debo hablar en el juzgado”?

preguntar:

¿Qué pasaría si lo hiciera?

“ No debería hablar con mi contrario?”

preguntar:

¿Qué pasaría si lo hiciera?

Como lo he sostenido en múltiples apartados que el Derecho es un instrumento científico que sirve para regir el orden, en ese sentido creemos que en todas las sociedades hay reglas, mismas que deben seguirse por el bienestar de la sociedad misma, sin embargo, las oraciones que tienen implícitas los operadores modales de necesidad o los operadores modales de posibilidad pueden ponernos límites, los que en ocasiones van más allá de las posibilidades y necesidades mismas.

1.2.2. (Cuantificadores universales)

Previo a analizar el catálogo de preguntas propuestas para atacar esta modalidad de generalización, es conveniente que expliquemos que los cuantificadores universales son usados cuando utilizamos generalizaciones que hacemos sobre algún evento como el ejemplo universal al referirnos a experiencias similares y los cuantificadores más usados suelen ser: *todo, cada, siempre, nunca, jamás, ningún, ninguno*. Este tipo de generalizaciones, según criterios de diversos autores a los que nos apegamos, señalan que podemos atacarlas usando las preguntas *¿Ha habido alguna*

efectos de este trabajo que los juicios son hechos por alguien, razón por la cual proponemos como preguntas claves las siguientes *¿A quién...?, ¿Para quién es...?*

1.1.4.1. (Nominalizaciones)

“ Nuestro litigio es angustiante”

preguntar:

¿Cómo se hace angustiante? ¿Cómo es angustiante?

“ Mi inconformidad es abrumadora”

preguntar:

¿Cómo se hace abrumadora? ¿Cómo es abrumadora? ¿A quién le abruma?

“ La enseñanza y la equidad, aplicadas con respeto y firmeza, son esenciales en el proceso de instrucción”

preguntar:

¿Quién instruye a quién? ¿Quién respeta a quién? ¿Cómo lo hacen?

“Tengo mala memoria”

preguntar:

¿Qué le hace pensar que usted tiene mala memoria?

“El juicio de divorcio es doloroso”

preguntar:

¿Cómo es doloroso?

Para el uso de nominalizaciones en la comunicación existen muchas preguntas claves aunadas a las citadas como ejemplos en este punto, sin embargo, debemos dejar en claro que las nominalizaciones por lo general existen cuando un verbo que indica un proceso se convierte en sustantivo.¹⁷⁵ El localizar las nominalizaciones nos puede ayudar a que nuestro interlocutor se percate que aquello que él había considerado un acontecimiento concluido, es en efecto un proceso en transcurso que puede ser modificado.¹⁷⁶ En otras palabras, los verbos en

¹⁷⁵ *Idem.*

¹⁷⁶ BANDLER Richard y GRINDER, John, *Op. cit.*; p.100.

ocasiones los tomamos como algo estético, no propiamente como un proceso de lo que resulta que queden fuera de nuestro control las oraciones.¹⁷⁷

A diferencia de otros tipos de eliminación, las nominalizaciones cuando las atacamos es debido a que el verbo usado como sustantivo identifica algún proceso, es decir, para algunas nominalizaciones podemos usar preguntas claves utilizadas en otros modelos de eliminaciones también, lo que dependerá del grado de información que deseemos obtener, por ejemplo, en la oración **“El juicio de divorcio es doloroso”**, además de poder preguntar : *¿Cómo es doloroso?* Para referirnos al proceso del juicio de divorcio, podemos preguntar también *¿A quién le es doloroso? ¿Qué le hace sentir como doloroso? ¿A que se refiere con doloroso?* , pero volvemos a insistir, debido a la recurrente utilización de nominalizaciones en nuestra comunicación, el uso de las preguntas claves dependerá del tipo de información que queramos obtener.

1.2. Generalizaciones:

1.2.1. (Operadores modales de necesidad y operadores modales de posibilidad)

Tanto los operadores modales de necesidad y los operadores modales de posibilidad, denotan la manera en que el otro cree que han de ser las cosas, o sea son reglas más allá de la conducta y no precisadas con las cuales las personas solemos creer que no podemos ir¹⁷⁸, refiriéndonos a nuestras propias posibilidades y, existen otro tipo de oraciones que indican una necesidad, tal y como se muestra a continuación:

“ No puedo ganar”

preguntar:

¿Qué le impide?

¹⁷⁷ Apuntes de la Maestría de Programación Neurolingüística. Op. cit.

¹⁷⁸ O' CONNOR, Joseph. Op. cit; p. 149

vez en que....?, es decir, usando un contraejemplo de la pregunta¹⁷⁹ y otra manera es respondiendo con el cuantificador universal de manera exagerada tanto en tono de voz y con algunos ademanes marcados, como mostramos en los ejemplos siguientes:

“ Todos los últimos criterios son erróneos”

preguntar:

¿Todos? ¿Todos los criterios son erróneos? ¿Hay algún criterio que sea correcto?

“Nunca he sentado precedentes”

preguntar:

¿Nunca? ¿Nunca ha sentado precedentes? ¿Hay-recuerda alguna ocasión en la que haya sentado precedentes?

“ Siempre se sale con la suya”

preguntar:

¿Siempre? ¿Siempre se sale con la suya? ¿Recuerda alguna vez en la que no se haya salido con la suya?

“ Jamás ha perdido un juicio”

preguntar:

¿Jamás? ¿Jamás ha perdido un juicio? ¿Recuerda alguna vez en la que haya perdido un juicio?

“Cada vez que negocio con él, el acuerdo se termina”

preguntar:

¿Cada vez? ¿Recuerda alguna vez en la que haya tenido un acuerdo?

1.2.3. (Índices referenciales)

Los índices referenciales aparecen cuando en las oraciones no tienen una referencia clara respecto de personas o cosa determinada.¹⁸⁰ Los índices referenciales en este

¹⁷⁹ *Ibidem.* p. 154.

¹⁸⁰ BANDLER Richard y GRINDER, John, *Op. cit.*; p. 107.

trabajo los he separado de los cuantificadores universales vistos en el punto anterior, los cuales también son índices referenciales pero que indican una universalidad o un todo. Las preguntas auxiliares que propongo tratándose de los índices referenciales se muestran a continuación:

“ Nadie presta atención a lo que escribo”

preguntar:

¿Quién específicamente? ¿Qué es lo que específicamente escribe?

En estas preguntas podemos apreciar que buscamos un índice de referencia en quién realiza la acción y además buscamos más información sobre la acción misma. A diferencia de los cuantificadores universales, en este apartado buscamos la referencia concreta, lo que quiere decir que a nuestro juicio en esta misma oración podemos preguntar: *¿Nadie?, ¿Nadie presta atención a lo que escribe?*, sin embargo, la información que obtendremos será más enfocada a experiencias universales que el otro utiliza para ejemplificar alguna experiencia concreta.

“ Siempre evito negociaciones en las que me sienta incómodo”

preguntar:

¿Específicamente en cuales situaciones? ¿Cuándo específicamente?

Siguiendo el ejemplo y temática de los cuantificadores universales pudiéramos preguntar también en este ejemplo: *¿Siempre?, ¿Recuerda alguna vez en que haya negociado en situaciones incómodas?*

“ Todo el foro se siente alguna vez así”

preguntar:

¿Quién específicamente? ¿De que manera? ¿Cuándo específicamente?

“ Nos es doloroso verlo así”

preguntar:

¿ Quiénes, específicamente somos nosotros? ¿A quién-quiénes, específicamente le duele? ¿De qué modo específicamente?

1.2.4. (Ausencia de evaluador)

La ausencia de evaluador es una generalización a manera de evaluaciones que hacemos en las oraciones sin atribuirnos propiamente la responsabilidad de las mismas. ¹⁸¹ Consideramos adecuadas las preguntas para hacerse en las oraciones tal y como se muestran enseguida:

“ Está bien”

preguntar:

¿Según quién...? ¿Para quién está bien eso?

“ Eso es lo correcto”

preguntar:

¿Según quien...? ¿Para quién es lo correcto? ¿Correcto de acuerdo a quién?

En este apartado para el catálogo de respuestas que expongo y propongo, pueden ser similares a la forma de operar de los operadores modales de necesidad y de posibilidad, sin embargo, la utilización de una u otra forma de preguntas, dependerá del contexto y de lo que verdaderamente busquemos de información.

1.3. Distorsiones:

1.3.1. (Equivalencia compleja)

¹⁸¹ Apuntes de la Maestría de Programación Neurolingüística. Op. cit.

Las equivalencias complejas usadas en oraciones, por lo regular tienen una construcción sintáctica y de manera muy frecuente, se utilizan dos frases con una pequeña pausa una seguida de la otra.¹⁸² Es conveniente aclarar, que no necesariamente existe una relación cierta entre las dos frases que se utilizan en las oraciones que utilizan equivalencias complejas, tal y como señalo a continuación:

“ No está sonriendo...no le gusta mi proyecto” preguntar:

¿Cómo es que el no sonreír significa que no me gusta su proyecto?

“Si no me contesta cuando le llame, quiere decir que no desea que le lleve su caso” preguntar:

¿Cómo es que el que no conteste, quiere decir que no desea que le lleve su caso?

El hecho de que no conteste, ¿significa que desea que no lleve su caso?

1.3.2. (Presuposiciones)

Las presuposiciones son oraciones que contienen suposiciones tomadas de nuestra experiencia personal y, generalmente denotan una creencia que no mostramos claramente en este tipo de oraciones, sino de manera incubierta¹⁸³, por ejemplo en la oración : **¿No me irá a dar garrotazo otra vez el juez?**, podemos apreciar que de manera incubierta el hablante está manifestando que “En otra ocasión el juez le dio garrotazo, es decir, que no le concedió la razón” . En estas oraciones ya sean realizadas como afirmaciones o como interrogantes, proponemos preguntar o repreguntar lo siguiente:

“ Eres mal Abogado” preguntar:

¿Qué te hace pensar que soy mal Abogado?

¹⁸² BANDLER Richard y GRINDER, John, *Op. cit;* p. 115.

¹⁸³ O' CONNOR, Joseph. *Op. cit;* p. 155.

“ De nueva cuenta va a perder”

preguntar:

¿Qué te hace pensar que va a perder?

Como ya he mencionado en múltiples párrafos, las preguntas deben ser utilizadas de acuerdo al tipo de información que queremos ampliar u obtener, por ejemplo, en la primera oración ejemplificada en este apartado y que dice: “ Eres mal Abogado” , podemos preguntar además de las interrogantes señaladas *¿Cómo específicamente soy mal Abogado?* .

“ Si mi cliente va a ser tan mentiroso como la última vez que hablamos, entonces no llevaré su caso”.

preguntar:

¿Qué específicamente te parece tan mentiroso de tu cliente? ¿Cómo específicamente, te pareció mentiroso tu cliente?

1.3.3. (Causa y efecto)

Las oraciones que utilizan una distorsión en la modalidad de causa y efecto, refieren a las creencias de parte del que habla, que una persona puede efectuar una acción que necesariamente provoca en otra persona una emoción o un determinado estado interior. Lo evidente en este tipo de distorsión es que la persona que experimenta la emoción o estado interior es representada como no teniendo alguna opción de responder de otra forma.¹⁸⁴ Como ejemplo muestro algunas preguntas que pueden ser utilizadas para obtener información a pesar de los elementos causa y efecto que se presenten:

“Me hace perder clientes cuando habla”

preguntar:

¿De qué manera exactamente te hace perder clientes cuando él habla?

¹⁸⁴ BANDLER Richard y GRINDER, John, *Op. cit.*; p. 122.

“No me gusta ser aguerrido, pero mi trabajo me lo exige” preguntar:

¿De qué manera exactamente tu trabajo te exige ser aguerrido? ¿Qué debería pasar para que tu trabajo no te exigiera ser aguerrido?

“Quisiera terminar el juicio, pero no quiero enemigos” preguntar:

*¿De qué manera exactamente tendrías enemigos de terminar el juicio?
¿Qué tendría que pasar para que no tuvieras enemigos?*

1.3.4. (Lectura de pensamiento, lectura de mente)

La lectura de mente es una distorsión en donde el que habla sin tener referencia cierta, basado en creencias, supone una situación o un estado de ánimo concreto. O sea, sin evidencia directa, pretendemos saber lo que otra persona está sintiendo o pensando.¹⁸⁵ Propongo las siguientes interrogantes para cuando nos encontremos ante lecturas de pensamiento en oraciones:

“Mi cliente se siente seguro”

preguntar:

¿Cómo sabes exactamente que tu cliente se siente seguro?

“ Sé qué es lo que lo motiva a interponer recursos innecesarios”

preguntar:

¿Cómo sabes exactamente qué es lo que lo motiva a interponer recursos innecesarios?

“Estaba agobiado, pero no lo iba a soportar”

preguntar:

¿Cómo sabes exactamente que estaba agobiado?

¹⁸⁵ O' CONNOR, Joseph. *Op. cit.*; p. 158.

He terminado con las modalidades básicas de un metamodelo en el lenguaje jurídico según las cuales son las más aceptadas por autores de este tema y, con la finalidad de ampliar un poco más las vertientes dadas, sugiero incluir a nuestra lista las siguientes modalidades:

1.3.5. (Uso del **porque** y del **pero**)

Los usos cotidianos del porque y pero, pueden ser notorios en una distorsión. Ya hemos manifestado que el uso de la palabra porque puede desarmar una oración ya que ésta palabra es una razón en sí misma.¹⁸⁶ Por otro lado, es muy común que al texto seguido de la palabra **pero** le mostremos más credibilidad que a la primera parte, o sea, el pero puede desacreditar la primera parte de la oración otorgándole más valor a la segunda. A continuación proponemos los siguientes ejemplos para atacar el uso de estas dos palabras¹⁸⁷:

“ Me siento muy débil porque mi colega no está” preguntar:

¿Siempre te sientes débil cuando tu colega no está?, ¿Si tu colega estuviera, entonces no te sentirías débil?

“ Yo no deseo enojarme, pero el secretario me provoca” preguntar:

¿Siempre que el secretario lo provoca, usted se enoja?, ¿No se enojaría si el secretario no lo provocara?, ¿Quiere decir con ello, que su provocación le obliga a enojarse?

Las herramientas auxiliares que he explicado en este capítulo, pueden aplicarse de múltiples maneras, pero para efectos de esta tesis profesional, describimos las clasificaciones efectuadas a lo largo de este apartado. Las preguntas

¹⁸⁶ RIBEIRO, Lair. *Op. cit;* p. 179.

¹⁸⁷ MOHL, Alexa. *Op. cit;* pp. 110 y 111.

pueden realizarse por los Abogados de frente en una negociación, o de manera interna al contestar una demanda, al preparar una demanda o un recurso y, considero que puede ayudar también a tener más claridad o a buscarla cuando la información no provenga directamente de ellos sino de los contrarios. Algunos autores señalan que para mejorar la argumentación, es conveniente la utilización del conocimiento, disposición y habilidad para organizar una discusión, apoyar con razones lo que se diga, saber cuando y qué preguntar, clarificar el discurso, tomar en cuenta el contexto de la discusión, reconocer la estructura de un argumento, saber cuando la evidencia es insuficiente y buscar alternativas.¹⁸⁸ El metamodelo jurídico que hemos propuesto, puede emplearse para saber cuando y qué preguntar (cuando busquemos claridad o intentemos buscar una estructura profunda de lo que nos dicen de manera verbal y escrita), tomar en cuenta el contexto (al buscar la pertinencia de preguntar o no preguntar y escoger la técnica adecuada), al reconocer la estructura de un argumento (no tanto enfocándonos a la temática o gramática del argumento, sino en busca del sentido mismo).

El presente trabajo como he indicado a lo largo de todo su contenido puede aplicarse en distintas áreas del ejercicio profesional del Abogado, y en el plano litigioso no debemos dejar de lado la importancia que tienen algunas de estas herramientas auxiliares en el plano probatorio, ya sean los medios probatorios propios o los ofrecidos por la parte contraria, debido a que por prueba debemos entender como el *medio de convencimiento, actualizado de diversas formas, que emplean las partes para que el Juez se cerciore de que los hechos y Derechos sometidos a su consideración en el proceso son verídicos*¹⁸⁹. En otras palabras, el Juzgador deberá señalar en su momento, el valor probatorio de los elementos ofrecidos por las partes y por tal razón considero que la prueba testimonial y confesional, revisten una gran importancia ya que de manera directa podemos establecer el objetivo probatorio que cada una debe tener.

¹⁸⁸ DEHESA Dávila, Gerardo, *Introducción a la retórica y la argumentación*, Suprema Corte de Justicia de la Nación, México 2004, p. 175.

¹⁸⁹ SUPREMA CORTE DE JUSTICIA DE LA NACIÓN, *Manual del Justiciable, Elementos de Teoría General del Proceso, Poder Judicial de la Federación*, México 2003, p. 83

Las pruebas testimonial y confesional principalmente, son aquellas que nos permiten generalmente tener un contacto directo con quienes han de articular posiciones o quienes han de responder ante un interrogatorio, por lo que se hace más latente la idoneidad de aplicar algunas de las técnicas que en este capítulo se han propuesto, ya que si bien es cierto, que la ley impone reglas para el ofrecimiento, preparación, desahogo y su posterior valorización, también lo es que los preceptos legales aplicables al caso pueden ser ambiguos y en ocasiones la buena marcha de esta clase pruebas dependerá del talento del Abogado en turno.

El Juzgador deberá tomar en cuenta todos los elementos probatorios ofrecidos y desahogados en proceso para resolverlo, con base en una vinculación directa entre los medios de prueba y los motivos de prueba, siendo los primeros *aquellos elementos que pueden producir convicción en el ánimo del juzgador acerca de los hechos controvertidos y dudosos*¹⁹⁰ y los segundos se refieren a *las especiales razones o fundamentos por los que el juez cree en su resultado*¹⁹¹. Nuestro sistema jurídico, cuenta con un sistema probatorio mixto¹⁹², es decir, por una parte acepta el sistema de la prueba libre o legal o tasado¹⁹³ en donde el juzgador debe sujetarse estrictamente a los valores o tasas establecidos, en otras palabras el juzgador se limita a revisar si las pruebas se practicaron respetando las exigencias legales y un sistema de libre apreciación razonada¹⁹⁴ en donde el juez de manera libre valora las pruebas pero ajustándose a reglas de coherencia lógica y de forma razonada, los motivos de su valoración.

Entonces el metamodelo jurídico también puede intentarse en el desahogo de alguna prueba testimonial o confesional, principalmente cuando nos hemos reservado el Derecho para formular más preguntas o posiciones debido a que el articulante, nos marcará la pauta de que técnicas emplear dependiendo de sus

¹⁹⁰ BAÑUELOS SÁNCHEZ, Froylan, *Nueva Práctica Civil Forense*, Tomo I, 11ª. ed; Sista, México, p. 857.

¹⁹¹ *Idem*

¹⁹² *Ibidem*, p. 868

¹⁹³ OVALLE Favela, José, *Derecho Procesal Civil*, 8ª. ed., Ed. Oxford, México 2001, p. 175.

¹⁹⁴ *Idem*.

respuestas, tal y como lo permiten los Artículos 99 y 110 del Código Federal de Procedimientos Civiles, en lo referente al desahogo de la prueba confesional y, los Artículos 173 y 175 del mismo ordenamiento en lo que respecta al desahogo de la prueba testimonial, según la explicación que se hace a continuación a lo citado:

ARTÍCULO 99.- *Las posiciones deben articularse en términos claros y precisos; no han de ser insidiosas; deben ser afirmativas, procurándose que cada una no contenga más de un hecho, y éste ha de ser propio del que declara.*¹⁹⁵

El anterior Artículo refuerza lo dicho a lo largo de este capítulo, ya que teniendo en mente las técnicas descritas, podemos observar precisamente si hay claridad en las posiciones que se articulen en el desahogo de la prueba confesional.

ARTÍCULO 110.- *Terminado el interrogatorio, la parte que lo formuló puede articular oral y directamente, en el mismo acto y previo permiso del tribunal, nuevas posiciones al absolvente. En este caso, cuando, al acabar de hacerse una pregunta, advierta el tribunal que no se ajusta a lo dispuesto en el Artículo 99, la reprobará, y declarará que no tiene el absolvente obligación de contestarla; pero se asentará literalmente en autos.*¹⁹⁶

En este precepto, como parte receptora de las posiciones respondidas por el articulante, de acuerdo a las técnicas propuestas, podremos buscar que clase de pregunta o que modalidad debemos usar para articular nuevas posiciones en caso de que la información expresada no sea lo suficientemente clara para nuestros intereses.

ARTÍCULO 173.- *Para el examen de los testigos, no se presentarán interrogatorios escritos. Las repreguntas serán formuladas verbal y directamente, por las partes o sus Abogados, al testigo. Primero interrogará el promovente de la prueba, y, a*

¹⁹⁵ COMPILA IX, Suprema Corte de Justicia de la Nación, 2004, Código Federal de Procedimientos Civiles.

¹⁹⁶ *Idem.*

*continuación, las demás partes, pudiendo el tribunal, en casos en que la demora puede perjudicar el resultado de la investigación, a su juicio, permitir que, a raíz de una respuesta, hagan las demás partes las repreguntas relativas a ella, o formularlas el propio tribunal.*¹⁹⁷

Con relación a este Artículo, estimo que además de hacer uso de lo señalado en el capítulo I y II, referente al manejo del lenguaje corporal, de acuerdo a las respuestas dadas por el testigo, el Abogado se encontrará con la posibilidad inmediata de repreguntar si aprecia una eliminación, generalización o distorsión y, en ese sentido las repreguntas serán efectuadas de acuerdo a lo que pretenda acreditar o desacreditar en el desahogo de esta prueba, siguiendo los límites que impone la misma ley.

ARTÍCULO 175.- *Las preguntas y repreguntas deben estar concebidas en términos claros y precisos; han de ser conducentes a la cuestión debatida; se procurará que en una sola no se comprenda más de un hecho y no hechos o circunstancias diferentes, y pueden ser en forma afirmativa o inquisitiva. Las que no satisfagan estos requisitos, serán desechadas de plano, sin que proceda recurso alguno; pero se asentarán literalmente en autos.*¹⁹⁸

De nueva cuenta, en este otro Artículo del Código Adjetivo Federal, el juzgador busca la claridad en las preguntas y repreguntas y, nosotros también estamos en la posibilidad de buscar la claridad en las respuestas usando preguntas tendientes a ampliar la información en caso de que nos sea necesario.

Asimismo las legislaciones estatales tienen reglas similares en cuanto al ofrecimiento, preparación, desahogo y valoración de las pruebas con relación a la legislación procesal federal, sobre todo en materia civil, por lo que referente a la prueba testimonial señalo lo siguiente:

¹⁹⁷ *Idem.*

¹⁹⁸ *Idem.*

El Código de Procedimientos Civiles para el Estado de Nayarit, en primer lugar en su Artículo 169, establece que el juzgador para conocer la verdad puede valerse de personas o de cualquier otro medio de prueba, ya sea que pertenezca a las partes o a un tercero, sin más limitaciones que las de que las pruebas no estén prohibidas por la Ley ni sean contrarias a la moral¹⁹⁹. A su vez, el correlativo del Código de Procedimientos Civiles del Estado de Jalisco en su Artículo 283, tiene su redacción idéntica al texto del Código Civil adjetivo del Estado de Nayarit, previamente citado. O sea ambas legislaciones señalan que tipos de prueba pueden ofrecerse y en apariencia cualquiera que sea acorde a la Ley y a la moral²⁰⁰.

El Código Adjetivo para el Estado de Nayarit, no establece un análisis por separado para cada prueba, sólo señala categóricamente los medios de prueba comúnmente aceptados²⁰¹. Asimismo, las reglas para su desahogo se indican en diversos Artículos referentes a la Audiencia de Recepción dentro de la Sección Quinta, Capítulo II, de entre los que destacan los siguientes Artículos :

ARTÍCULO 206²⁰² .- Las posiciones deberán reunir los siguientes requisitos:

- I.- Articularse en términos precisos;
- II.- Concretarse a hechos que sean objeto del debate;
- III.- No han de ser insidiosas. Se tendrán por insidiosas las que se dirijan a ofuscar la inteligencia del absolvente con el objeto de inducirlo a error y obtener una declaración contraria a la verdad;
- IV.- No ha de contener cada una más que un solo hecho, salvo cuando ésta sea complejo, compuesto de dos o más actos, podrá comprenderse en una sola, si por la íntima relación que exista entre ellos, no puede afirmarse o negarse uno sin afirmar o negar el otro; y

¹⁹⁹ SUPREMA CORTE DE JUSTICIA DE LA NACIÓN, Poder Judicial de la Federación, Legislación de Nayarit 2004, Código de Procedimientos Civiles del Estado de Nayarit.

²⁰⁰ GOBIERNO DEL ESTADO DE JALISCO, Secretaría General de Gobierno Unidad Editorial Guadalajara, Jalisco, Código de Procedimientos Civiles, Guadalajara 2000, p. 73

²⁰¹ Código Civil para el Estado de Nayarit. Artículo 175.

²⁰² *Ibidem*. Artículo 206.

V.- El hechos ha de ser propio del absolvente, excepto cuando éste sea procurador cesionario o subrogatario.

ARTÍCULO 224²⁰³ .- Los testigos primero declararán espontáneamente sobre los hechos, pudiendo el Juez interrogarlos ampliamente y luego las partes, limitándose a los puntos dudosos, oscuros u omitidos. El Juez impedirá estrictamente preguntas ociosas e impertinentes.

De los anteriores Artículos se deduce que el Juzgador puede y debe producir sentencias con una valoración de pruebas mixta y el ofrecimiento de pruebas no está limitado salvo que éstas vayan contra la moral y buenas costumbres. El Artículo 206 ya referido, señala en la fracción III.- que las posiciones no han de ser insidiosas y las técnicas del metamodelo indican como es posible repreguntar o formular posiciones con base en las mismas respuestas del absolvente con miras de obtener más información.

Por otro lado, el Código de Procedimientos Civiles para el Estado de Jalisco, en sus Artículos 312 y 366, referentes a las reglas básicas para el desarrollo y formulación de posiciones y preguntas a los testigos, se constriñe en lo siguiente:

ARTÍCULO 312²⁰⁴.- Las posiciones deberán articularse en términos precisos, no han de ser insidiosas, deberá contener cada una un solo hecho y éste ha de ser propio del que declara. Un hecho complejo puede comprenderse en una posición cuando por la íntima relación que exista entre sus elementos, no pueda afirmarse o negarse uno sin afirmar o negar el otro. Se tendrán por insidiosas las preguntas que se dirijan a ofuscar la inteligencia del que ha de responder, con el objeto de obtener una confesión contraria a la verdad. Cada parte podrá articular a la contraria hasta cuarenta posiciones en cada instancia.

²⁰³ *Ibidem. Artículo 224.*

²⁰⁴ *Ibidem. Artículo 312.*

ARTÍCULO 366²⁰⁵ .- Para el examen de los testigos los interrogatorios se formularán en el momento de la audiencia por el oferente de la prueba y no podrán exceder de cuarenta preguntas que tendrán relación directa con los puntos controvertidos y no serán contrarias al Derecho o a la moral; deberán estar concebidas en términos claros y precisos, procurando que en una solo no se comprenda más de un hecho, salvo que se trate de hechos complejos. El juez deberá cuidar que se cumplan estas condiciones no admitiendo preguntas que las contraríen. Lo mismo se observará en las repreguntas que se formulen. La resolución que apruebe o repruebe las preguntas contenidas en un interrogatorio no admite recurso.

De ambas legislaciones estatales se desprende que las reglas para el desahogo de las pruebas confesional y testimonial en apariencia son simples, sin embargo, deben cuidarse para que el juzgador pueda intervenir en el desahogo de dichas pruebas y para que también conceda esta facultad a las partes.

Con relación a la regla general en el desahogo de las pruebas confesional y testimonial consistente en el hecho de que el juzgador vele que las posiciones y preguntas estén concebidas en términos claros y precisos, y que cada una de ellas comprenda un solo hecho, y no hechos y circunstancias deferentes, algunos autores señalan que esta regla nace con la intención de que los absolventes o testigos no afirmen la existencia de hechos falsos o nieguen la de aquellos que son verdaderos²⁰⁶, a lo cual nos apegamos pero con la vinculación final de otras pruebas.

El actuar de los Abogados es imprescindible para el desahogo de una prueba confesional o testimonial, ya sea en representación del absolvente o del oferente, toda vez que las posiciones insidiosas o al menos las que notoriamente lo sean, son causales de nulidad y para el desahogo de estas pruebas, el Abogado con independencia de las partes que represente, debe mostrar seguridad y aplomo y si

²⁰⁵ *Ibidem*. Artículo 366.

²⁰⁶ MATEOS ALARCÓN, Manuel, *Las pruebas en Materia Civil, Mercantil y Federal*, 6ª. ed., Cárdenas Editor Distribuidor, México, 2003, p.330.

como Abogados notamos que nuestro representado se encuentra nervioso, debemos allegarnos de todos los medios físicos y psicológicos para buscar como objetivos de estas pruebas, una claridad mental.²⁰⁷ Por otro lado y cuando la preparación previa al desahogo de las pruebas testimonial y confesional corresponda a conseguir un fin específico, el Abogado representante de acuerdo a sus intereses, debe platicar con antelación con su representado, no con la intención de preparar algún dicho, sino con la premisa de obtener una información clara evitando la ofuscación mental²⁰⁸, pudiendo utilizar desde estos momentos las técnicas del metamodelo propuesto en este capítulo.

A manera de conclusión y propuesta, creemos que el metamodelo nos ayuda a obtener claridad en nuestra comunicación y en la de los demás, con independencia del área en la que intervengamos como Abogados y, en el plano procesal, el metamodelo puede servir para el buen desarrollo de las pruebas confesional y testimonial, sin embargo, creemos que no es suficiente para que en todos los procesos litigiosos las resoluciones sean completamente fundadas y motivadas, es decir, consideramos que el juez debe valorar todo lo acontecido en el proceso.

En el plano probatorio, la prueba presuncional debe revestir mayor fuerza y si previo a dictar sentencia en primera instancia en un procedimiento en donde se hayan ofrecido y desahogado pruebas testimoniales y/o confesionales, si el juez haciendo gala de presunciones se percata que algún testimonio o confesión puede tener un peso definitivo en la sentencia a pesar de existir elementos de duda, previo a dictar sentencia, de manera razonada y motivada puede solicitar una prueba pericial en psicología para analizar las constancias procesales o incluso solicitar de nueva cuenta el desarrollo de estas pruebas con la presencia e intervención de un perito con preparación especial.

²⁰⁷ MAR, Nereo, *Guía del Procedimiento Civil para el Distrito Federal*, 5ª.ed., Porrúa, México 2003, p. 285.

²⁰⁸ VALDIVIA VÁZQUEZ, Roberto, *Praxiología Jurídica*, 2ª. ed. Trillas, México 2001, p. 42

Desde luego, los juzgadores y demás personal judicial, así como de los Abogados en general requieren de más preparación no solo doctrinaria y referente al conocimiento del Derecho sustantivo y adjetivo, sino que debe intentarse buscar en el actuar aspectos más humanos, y considero que una característica trascendente para valorar a la ciencia del Derecho como eminentemente humana y social en busca de la justicia, sin lugar a dudas, es la comunicación.

CAPÍTULO IV. RETÓRICA INFLUYENTE (LENGUAJE DE INFLUENCIA).

1. JUSTIFICACIÓN.

En el capítulo anterior propuse algunas herramientas auxiliares tendientes a buscar información clara cuando un Abogado en el ejercicio cotidiano de su profesión se encuentre nos frente a sus clientes, contrapartes, autoridades o en una negociación dentro de algún procedimiento alterno de solución de controversias en cualquiera de sus variantes. También he dicho que el actuar del Abogado es diverso, muy amplio y a veces contradictorio, según las pretensiones buscadas en sus intervenciones como profesionistas. En algunos puntos de la ciencia del Derecho es preciso que ésta se apoye de otras ramas para mayor conocimiento jurídico y cumplimiento de las exigencias propias de la ciencia que nos ocupa.²⁰⁹ A lo largo de este trabajo le he dedicado especial importancia al lenguaje, ya sea verbal y no verbal y hemos manifestado también, el papel que juega para un Abogado el lenguaje escrito o hablado, es decir, expresado en papel o en palabras.

Dentro del lenguaje verbal ya sea oral o escrito existen lenguajes especializados, los cuales son operantes para la práctica de determinada profesión para transmitir información en el sentido que se pretende.²¹⁰ En este capítulo me centraré en la explicación referente a un tipo de lenguaje que rompe un poco con el esquema presentado para la propuesta de un metamodelo del lenguaje jurídico, pero creo pertinente la incursión de otras técnicas u otros tipos de lenguaje especializado para utilizarlas como herramientas en el actuar diario de los profesionales dentro de la ciencia del Derecho.

Me he aventurado en esta tesis profesional en proponer dentro del cúmulo de herramientas auxiliares para los Abogados, un tipo de lenguaje de influencia usado y estudiado por los psicoterapeutas, en donde para cada intervención de algún

²⁰⁹ DEHESA DÁVILA, Gerardo, *Introducción a la retórica y la argumentación*, Suprema Corte de Justicia de la Nación, México 2004, p.131.

Abogado éste se centre principalmente en el lenguaje del otro, ya sea contrario, negociante, cliente o autoridad.²¹¹ Sin embargo, lo anteriormente propuesto no es algo nuevo en cuanto a la importancia del lenguaje se refiere, cabe recordar que en la Antigua Grecia, existían filósofos que manejaban y estudiaban la retórica. Éstos filósofos mejor conocidos como sofistas no sólo se preocupaban por convencer a sus escuchas, sino que tenían un profundo interés por las formas lingüísticas lo que a la postre les permitió analizar el lenguaje, las figuras retóricas, penetrar en los problemas de la lógica y preparar las vías del pensamiento lógico.²¹²

En la actualidad muchos sistemas jurídicos, buscan de diversas maneras el incluir en sus legislaciones medios alternativos para la solución de controversias, ya sea con procedimientos llevados por particulares, custodiados por la misma autoridad jurisdiccional o encomendados a un órgano privado. Sin lugar a dudas, creo que los medios alternativos para la solución de conflictos legales, deben ser una tarea casi exclusiva para los Abogados, sin embargo, aún en nuestros días por lo general la preparación en las universidades se dirige a otro rumbo sin profundizar en las maneras en como manejar o tratar la solución de conflictos de manera alternativa. Por ejemplo, en algunas instituciones educativas del país como el Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Occidente (ITESO), dentro de sus planes de estudio imparten materias tendientes a la búsqueda de opciones alternativas en la resolución de conflictos como son la mediación, conciliación, negociación y arbitraje.

Para algunos, un mediador en busca de la solución de conflictos, debe tener cualidades notorias para el desempeño de esta función y, para efectos de este trabajo destaco la creatividad en la creación de ideas, facilidad en la comunicación y para poder estimularla entre las partes, capacidad para generar confianza, saber escuchar y empatía.²¹³ En el presente capítulo propondré un tipo de lenguaje referente a una posibilidad de influencia en el otro, el cual puede ser utilizado por el

²¹¹ WATZLAWICK, Paul, *El lenguaje del cambio*, Editorial Herder, Barcelona 1994, p. 124.

²¹² XIRAU, Ramón, *Introducción a la historia de la filosofía*, 12ª. ed., Universidad Nacional Autónoma de México, México 1995, p. 34.

²¹³ ABZ, *Información y análisis jurídicos*, Año 7, México, Noviembre de 2001, p. 38.

Abogado directamente con su cliente o contrario o cuando intervenga como tercero, ya sea como conciliador, mediador o incluso árbitro en algún procedimiento vigilado por órganos jurisdiccionales o por particulares. Además toda secuencia en la comunicación aún las que se dan en una negociación puede variar, y en ocasiones la resolución de alguna de ellas puede estribar en la utilización de un lenguaje técnico especializado, el cual sin lugar a dudas los Abogados son los que mejor pueden manejarlo tratándose situaciones jurídicas²¹⁴, o de formalidades gramaticales que aunque no encuentran una definición en la ley, dentro de ella aparecen un sinnúmero de conceptos propios de los Abogados, tal es el caso de palabras especializadas como rubro, rescisión, terminación, novación, entre otras, las cuales no significan lo mismo y tienen un sentido y sólo uno. Ese tipo de lenguaje, técnico y utilizado dentro de la argumentación a partir de principios generales del Derecho²¹⁵, es un lenguaje que se aprende en la escuela en cada materia, sin embargo, precisamente este trabajo se enfoca al lenguaje que no se aprende o no se enseña de manera formal en las escuelas.

Para justificar más aún el presente trabajo y sobre todo el presente capítulo, debo mencionar que para algunos autores, las principales etapas en una conciliación son: La convocatoria (lograr que las partes acudan a negociar o acepten una posibilidad alterna de solución de controversias)²¹⁶, negociación o fase principal (A partir del diálogo y del consenso deben ir alcanzándose paulatinamente acuerdos precisos)²¹⁷, entre otras etapas como la creación del escenario (consistente en buscar que el espacio físico en donde se realice la mediación sea agradable)²¹⁸, la búsqueda de información relevante (en la búsqueda de información que aflora fácilmente a la superficie como la que se consigue a través de diversas técnicas)²¹⁹, etapas a las que he propuesto como apoyo lo contenido a lo largo de este proyecto.

²¹⁴ ARELLANO GARCÍA, Carlos, *Teoría general del proceso*, 8ª ed., Porrúa, México 1999, p. 71.

²¹⁵ Argumentación basada en buscar el elemento fundamental de una cosa. DEHESA DÁVILA, Gerardo, *Op. cit.*; p. 403.

²¹⁶ ABZ, *Op. cit.*; p. 39.

²¹⁷ *Idem.*

²¹⁸ *Idem.*

²¹⁹ *Idem.*

Otros concedores del tema señalan que existen otras fases en toda negociación como son preparación y análisis, discusión, cierre, acuerdo, resultados y seguimiento²²⁰. Sin embargo, hemos hecho énfasis de las bondades de la negociación en la vida y como una útil herramienta en el desarrollo profesional de los Abogados, lo cual nos trae como consecuencia a evitar tomar a la negociación como un fin en sí mismo, por lo que trataré en este capítulo algunas fases en las negociaciones y tácticas para el empleo práctico de estas herramientas.

2. LENGUAJE DE INFLUENCIA EN ACCIÓN.

Al referirnos al lenguaje de influencia nos referiremos a aquel tipo de lenguaje que busca inducir a otra persona o nos permite encontrar intentos de inducción del otro, lo que lograremos enfocándonos principalmente en las experiencias de nuestro interlocutor. El lenguaje nos permite comunicarnos con los demás y dentro del lenguaje las palabras tienen el poder persuadir y disuadir. Y tanto la capacidad de persuadir como la de disuadir por medio de las palabras nacen en un argumento inteligente que se dirige a otra inteligencia. Tanto la persuasión como la disuasión se basan en frases y en razonamientos, apelan al intelecto y a la deducción personal. Pero todos los psicólogos saben que cualquier intento de persuasión provoca resistencia. Por pequeña que parezca, siempre se produce una desconfianza ante los intentos persuasivos, reacción que hará mayor o menor el según el carácter de la persona.²²¹ Con el modelo que propongo en este capítulo, precisamente desafiaré las resistencias que pueden presentar los demás.

Para muchos Abogados puede parecer extraño o poco creíble pero el lenguaje de influencia que propongo se encuentra fundado en algunos patrones usados en la hipnosis, principalmente en la hipnosis como psicoterapia. Al respecto debo señalar que consideramos que algunas técnicas de la hipnosis pueden

²²⁰ TRUJILLO José Ramón y GARCÍA GABALDÓN, Jesús *Negociación, Comunicación y cortesía verbal, teoría y técnicas*, Limusa, México, 2004, p. 3245 y ss.

²²¹ GRIJELMO, Alex. *La seducción de las palabras*, Taurus, México, 2002, p. 31

emplearse en un área determinada en el actuar del Abogado, para lo cual señalo a la hipnosis no como algo "mágico" sino como un estado de atención focalizada o centrada en un punto o como algunos autores de manera tajante señalan a la hipnosis como un estado de inconsciencia inducido artificialmente, caracterizado por una sugestionabilidad muy elevada respecto del hipnotizador²²². El presente proyecto evita el ver a la hipnosis como terapia psicoterapeuta sino que intenta buscar los elementos más convenientes que generalmente se usan en esta técnica para trasladarlos al campo de la Abogacía como una herramienta más del lenguaje. En ese sentido debemos entender a las técnicas de hipnosis que señalo a continuación como un medio para centralizar la atención de nuestro interlocutor hacia un nivel que nosotros deseemos. De nueva cuenta repetimos que lo anterior puede sonar extraño, sin embargo, el Derecho debe evolucionar y en otras áreas profesionales que trabajan con personas, como lo es la psicología, la utilización de este tipo de lenguaje se viene empleando desde hace mucho tiempo, por ejemplo, dentro de la psicología, Paul Watzlawick, un notorio psicólogo contemporáneo refiere que:

*" En la hipnosis se viene empleando, en cambio, desde hace mucho tiempo, el procedimiento radicalmente contrario: "el hipnotizador aprende y utiliza el lenguaje del cliente (entendiendo aquí el concepto metafórico y literal). Es decir, el terapeuta no sólo se esfuerza por comprender con la mayor rapidez y amplitud posible las expectativas, temores, esperanzas, prejuicios, en una palabra, la concepción del mundo de su paciente, sino que además presta atención a su lenguaje en el más estricto sentido de la palabra y lo utiliza para expresar con él sus propias comunicaciones".*²²³

De los diversos patrones que se utilizan para atraer la atención de una persona a un nivel de focalización, es decir, a un pequeño trance²²⁴, para efectos de este trabajo, me referiré únicamente a los que requieren del uso del lenguaje exclusivamente ya sea del propio o de nuestro interlocutor.

²²² ESCOBAR, Raúl Tomás, *El interrogatorio en la investigación criminal*, 3ª. ed; Universidad, Buenos Aires, 1996.

²²³ WATZLAWICK Paul, *El lenguaje del cambio*, 6ª ed., Herder, Barcelona 1994, p. 124.

²²⁴ Por trance entendemos un "estado alterado con un foco de atención dirigido al interior mediante estímulos. O' CONNOR, Joseph. *Op. cit*; p. 344.

Enseguida señalo las herramientas auxiliares de intervención que sugiero para un Abogado respecto de los patrones de lenguaje hipnótico que considero más apropiadas o de más facilidad en su empleo:

2.1. Secuencia del sí (Set si). Esta técnica choca con la nuestra legislación civil en lo que concierne a las reglas particulares para el desarrollo de las audiencias en donde se desahogue una prueba confesional²²⁵ o testimonial²²⁶, ya que por lo regular nuestra legislación prohíbe los cuestionamientos inducidos o preguntar sobre temas ya contestados o que no tengan relación con la litis planteada, sin embargo, puede intentarse la secuencia del sí para buscar una respuesta afirmativa o cuando nos encontremos ante una situación en donde queremos que lo que estemos diciendo adquiera aceptación de manera más rápida. Esta secuencia consiste en mostrarle al otro, dos o tres verdades notorias para él sobre algún hecho y de manera casi automática, su cerebro se dispondrá a aceptar la siguiente aseveración sin necesidad de verificar la información a fondo,²²⁷ logrando en el otro una tendencia hacia el sí²²⁸, por ejemplo:

Aseveraciones ciertas y comprobables para el otro:

¿Recuerdas al Magistrado González?

Aquél que fungía como ponente en la sala penal...

El mismo que después buscó la candidatura para presidente municipal...

Aseveración poco comprobable para el otro:

Resulta que ese personaje buscará la precandidatura para gobernador como candidato independiente...

²²⁵ La confesión es la declaración judicial o extrajudicial, con la cual una parte, capaz de obligarse, con el ánimo de suministrar a la otra una prueba en perjuicio suyo, reconoce total o parcialmente la verdad de una obligación o de un hecho, que es susceptible de efectos jurídicos. MATEOS ALARCÓN, Manuel, *Op. cit.*; p. 84.

²²⁶ Los testigos son (prueba testimonial), las personas que han percibido directamente por sus propios sentidos el hecho controvertido. MATEOS ALARCÓN, Manuel, *Op. cit.*; p. 313.

²²⁷ *Apuntes de la Maestría de Programación Neurolingüística. Op. cit.*

²²⁸ HUDSON O' HANLON, Willian, *Raíces profundas*, Paidós, México, 2001.

La aceptación de nuestro interlocutor a nuestra afirmación puede o no darse, sin embargo, se le está induciendo para que acepte más fácilmente lo que le estamos diciendo al reconocer previamente otras situaciones que le son ciertas y comprobables, pese que esta técnica contraría lo establecido por el Artículo 99 del Código Federal de Procedimientos Civiles en lo concerniente al desahogo de la prueba confesional y la forma de articular posiciones como se refiere a continuación:

ARTÍCULO 99.- *Las posiciones deben articularse en términos claros y precisos; no han de ser insidiosas; deben ser afirmativas, procurándose que cada una no contenga más de un hecho, y éste ha de ser propio del que declara*²²⁹.

Por otro lado, el Código Civil Adjetivo del Estado de Jalisco señala en su Artículo 312, párrafo primero que *"las posiciones deberán articularse en términos precisos, no han de ser insidiosas, deberá contener cada una un solo hecho y éste ha de ser propio del que declara"*, asimismo, en el párrafo segundo, este mismo ordinal establece que *"Se tendrán por insidiosas las preguntas que se dirijan a ofuscar la inteligencia del que ha de responder, con el objeto de tener una confesión contraria a la verdad"*. El similar arábigo del Código de Procedimientos Civiles para el Estado de Nayarit y que se refiere al Artículo 206, señala que las posiciones deberán reunir los siguientes requisitos: I.- Articularse en términos precisos; II.- Concretarse a hechos que sean objetos del debate; III.- No han de ser insidiosas; IV.- No ha de contener cada una más que un solo hecho, salvo cuando éste sea complejo, compuesto de dos o más actos, podrá comprenderse en una sola si por la íntima relación que exista entre ellos, no puede afirmarseo negarse sin afirmar o negar el otro; y V.- El hecho ha de ser propio del absolvente, excepto cuando éste sea procurador, cesionario o subrogatario.

Luego entonces, en la utilización de esta herramienta para buscar el no formular posiciones insidiosas, es necesario que al *secuencia del sí* se refiera a

²²⁹ COMPILA IX, Suprema Corte de Justicia de la Nación, 2004, Código Federal de Procedimientos Civiles.

situaciones ciertas y palpables a primera vista por el absolvente, tratándose de las posiciones en el desahogo de prueba confesional, pero hay que recordar, que tan sólo es una parte de las muchas en las que estas técnicas pueden usarse ya que también pueden emplearse en la comunicación ordinaria con clientes, colitigantes, autoridades o en una negociación.

2.2. Buscando la vaguedad o sentidos imprecisos en la comunicación con miras a buscar algún acuerdo entre partes:

El metamodelo de lenguaje jurídico que propongo, pretende buscar o ampliar el obtener información, sin embargo, en este capítulo se buscará el sentido opuesto a algunas técnicas propias del metamodelo, para usarlas como herramientas en intervenciones tendientes a la negociación o a la búsqueda de comunicación eficaz y en ocasiones no violenta:

2.2.1. Verbos inespecíficos.

Ningún verbo es completamente específico. La utilización de verbos específicos en este tipo de lenguaje de influencia, el otro estará obligado a aportar el significado a la frase en la manera que a él le convenga²³⁰, sin embargo, en esta modalidad a quien la utilice no le interesa encontrar el significado del verbo sino la forma en la que el otro reciba la información y la respuesta que deseemos obtener.

Ejemplo: “ *Puede seguir sintiendo eso...*”, En este ejemplo utilizado es el verbo *ser* como referencia principal, sin embargo no definimos el significado concreto del verbo.

²³⁰ GRINDER John y BANDLER, Richard *Op. cit.*; p. 321.

2.2.2. Uso de nominalizaciones.

Al igual que los verbos inespecíficos, el uso de nominalizaciones hacen que el oyente busque dentro de su experiencia el significado que les es más adecuado.²³¹ Es la clase de lenguaje más utilizado por los políticos, vendedores, negociadores, Abogados, etcétera.

Ejemplo: “ *El magistrado González tiene muchos conocimientos*”, En este ejemplo, la nominalización es la palabra “*conocimientos*” y en esta frase se aprecia que el hablante no ha descrito con precisión que conocimientos tiene el Magistrado González y quizá, si éste es integrante de una sala penal, el oyente se enfoque y entienda como “*conocimientos*”, los referentes al área penal y, puede ser que el hablante, se haya referido a conocimientos en algún deporte, por ejemplo un futbolista al momento de ejecutar un tiro “penal”.

2.2.3. Operadores de modo.

El empleo de operadores de modo o palabras que indican un deber, tales como debería, debe, tiene que, no puede, no hará que, limitan las opciones del oyente,²³² a diferencia del metamodelo, en donde intentamos desafiar y buscar opciones ante una imposición.

Ejemplo: “¿ *Has observado que no puedes despreocuparte de tu asunto?*”. En este ejemplo, nuestro contrario o colega de negociación puede ser que si tengas opciones para despreocuparse de algún asunto, sin embargo pretendemos que precisamente, le cuesta más trabajo el despreocuparse de su asunto para buscar algún punto de acuerdo.

2.2.4. Lectura de pensamiento.

La lectura de pensamiento en el lenguaje de pensamiento la utilizaremos para captar más aún la atención del oyente.

²³¹ *Ibidem.* p. 320

²³² *Idem.*

Ejemplo: “ Te has de estar preguntando qué te voy a proponer “. Este ejemplo nos permite que nuestro oyente preste atención a nuestras propuestas.

2.2.5. Causa y efecto.

Para efectos del lenguaje de influencia que propongo, debemos utilizar palabras que impliquen una relación de causa-efecto entre algo que está ocurriendo y algo que pretendemos que ocurra.²³³ Las palabras más usadas en esta modalidad son y, durante, conforme, mientras, entretanto, hará provocará, causará.

Ejemplos: “ *Está escuchando mi exposición y puede comenzar a sentirse tranquilo*”. El citado ejemplo, puede usarse con algún cliente nuestro el cual pretendemos que se relaje ante la petición de alguna asesoría a su favor.

“ Mientras está ahí sentado, puede comenzar a sentirse tranquilo” Este ejemplo puede usarse después de haber platicado por un rato con algún cliente nuestro y ya en nuestra oficina, le hacemos saber que por haber acudido a nuestro lugar de trabajo, debe sentirse más tranquilo por tener la capacidad para darle una correcta asesoría.

“ A medida que cruza los brazos, notará que todo le quedará más claro”. Siguiendo la tónica del ejemplo anterior, pretendemos que nuestro cliente se sienta tranquilo pero en esta ocasión hacemos referencia a la comunicación no verbal de él al referirnos al momento en que éste cruza los brazos.

“ El balanceo de su cabeza, hace que entienda más rápido”. En esta ocasión, este ejemplo puede referirse á un movimiento no verbal de nuestro cliente el cual nos puede distraer pero nuestra intención es que nos ponga atención y nos entienda claramente.

²³³ *Ibidem.* p. 322.

2.2.6.- Ausencia de evaluador.

Se utilizan como afirmaciones en las que no se especifica la persona que hace determinada evaluación.²³⁴ Las afirmaciones con ausencia de evaluador permiten que fácilmente comuniquemos presuposiciones.²³⁵

Ejemplo: “ *Es bueno que pueda tranquilizarse fácilmente* ” . Este ejemplo no señala quien indica que “es bueno” tranquilizarse y a su vez nos permite comunicar la presuposición fácilmente.

2.2.7. Postulados conversacionales.

En esta categoría podemos encontrar formas de solicitarle a nuestro interlocutor que realice una acción de forma indirecta. En ocasiones la relación que guardamos frente los demás nos impide que solicitemos cosas de manera directa y esta opción puede facilitarnos el camino. La segunda intención de los postulados conversacionales es obtener del otra una respuesta inmediata y no una contestación literal.

Ejemplo común de postulado conversacional:

“*¿Tiene la hora?*” La respuesta correcta y literal debería ser sí ó no, sin embargo es común que al preguntar algo similar, las personas nos respondan con la consecuencia directa de la pregunta, que en este caso sería proporcionarnos la hora.

Para plantear un postulado conversacional, en primer orden hay que pensar en la respuesta que queremos obtener.²³⁶

2.2.8. Presuposiciones conductuales.

Como lo he venido manifestando en todo este trabajo, el lenguaje del cuerpo en ocasiones tiene más del 75 % de importancia en la comunicación y haciendo gala de

²³⁴ Apuntes de la Maestría de Programación Neurolingüística. Op. cit.

²³⁵ GRINDER John y BANDLER, Richard Op. cit; p. 324

²³⁶ *Ibidem.* p. 329.

ello, podemos hacer que nuestro interlocutor haga algo que nosotros deseemos sin darle una orden directa y mostrándole el camino con una actividad similar.

Ejemplo: “ *¿Podemos sentarnos?, al tiempo que nos sentamos, así mostraremos lo que deseemos sin dar una orden directa.*

2.2.9. Órdenes encubiertas.

Esta es una gran herramienta a mi juicio, en donde nos es complicado ordenarle al otro por la relación personal o profesional que guardamos con él para que haga algo. Esta técnica consiste en una pequeña oración en donde la orden se encuentra encubierta. Es recomendable referirnos al otro usando su nombre y después encubrir la orden que deseamos, tal y como se muestra en el siguiente:

Ejemplo: “ *Aldo recuerda que la gente aprende rápidamente como trabajar mejor*”. En el citado ejemplo, la orden encubierta es “*aprende rápidamente cómo trabajar mejor*”, sin embargo, al agregar a la oración la frase “*que la gente*”, distrae al otro de una orden directa.

2.2.10. Órdenes negativas.

La orden planteada en sentido negativo es otra modalidad de ordenar algo indirectamente, sobre todo cuando nos encontramos ante una fuerte resistencia. La orden se constituye en la oración que va seguida de la palabra *no*.

Ejemplo: “*No pienses en que tenemos que trabajar más*”. En este ejemplo, el oyente necesariamente tiene que pensar en “*trabajar más para comprender la frase*”. Esta técnica de ordenamiento puede ser utilizada cuando hay una gran resistencia del otro.²³⁷

²³⁷ WATZLAWICK, Paul, *El lenguaje del cambio*, Paidós, Barcelona 1994, p. 131.

2.2.11. Entrecomillado.

Es una forma de solicitarle a una persona algo pero no deseamos hacerlo directamente. También ésta es una forma de ordenar negativamente algo, lo cual nos puede ser útil cuando queramos decir lo que pretendamos de forma directa.²³⁸ Las frases por lo general son más largas que una simple oración.

Ejemplo: “ *En una ocasión en la que fui demandado, antes de ser Abogado, el Abogado director del despacho lo primero que me dijo fue “¡tranquílcese!”* . En este ejemplo, podemos variar el tono de voz como simulando una orden.

2.2.12. Preguntas encubiertas.

En esta modalidad usamos preguntas de cortesía, que tiene implícita el que la persona ha de hacer algo a fin de responder a nuestras preguntas. Sin embargo la pregunta en realidad no se hace.

Ejemplo: “ *¿Me pregunto que preferirías obtener?* ”
 “ *¿Tengo curiosidad por saber que te gustaría obtener de esta asesoría?* ”

En esta modalidad podemos obtener información de manera muy elegante sin que el otro se niegue a responder por la creencia de que en realidad se le formuló un cuestionamiento.²³⁹

3. Presuposiciones: El uso de las presuposiciones en un lenguaje de influencia nos ayudan a presuponer lo que no queremos que sea cuestionado.²⁴⁰ En otras palabras, la estructura de la verbalización da por supuesto algo.²⁴¹ A su vez, las presuposiciones se dividen en:

²³⁸ Apuntes de la Maestría de Programación Neurolingüística. *Op. cit.*

²³⁹ GRINDER John y BANDLER, Richard *Op. cit.*; p. 328.

²⁴⁰ *Ibidem.* p. 325.

²⁴¹ HUDSON O' HANLON, Willian, *Raíces profundas*, Paidós, México, 2001, p. 151.

3.1. Palabras de un estado de consciencia.- Se utilizan palabras como *saber, darse cuenta, notar, etcétera.*

Ejemplo: *¿Has notado como te tranquilizas cuando te asesoras de profesionales?*

3.2. Palabras de orden temporal.- Se utilizan palabras como *Antes, después, durante, desde, en tanto, previo a, cuando, inicio, final, detener, continuar.*

Ejemplo: *“ Conforme te estás tranquilizando...”*

“ ¿Quieres ayudarme a contestar la demanda antes que te traslades a los juzgados?”.

3.3. Adjetivos y adverbios.- Utilización de palabras terminadas en *–ente.*

Ejemplo. *“ Afortunadamente, estas disfrutando de tus conocimientos de Derecho.*

3.4. Ilusión de alternativas: Esta es una gran herramienta cuando de manera inducida deseamos que una persona haga algo dándole opciones para que ella misma decida.²⁴²

Ejemplo: *“ ¿Deseas sentarte en esta silla o aquella?.* En este ejemplo al oyente le estamos dando dos opciones aparentes: sentarse en una u otra silla, sin embargo, previamente nosotros hemos decidido que se sienten, es decir, al otro no le estamos dando la opción de sentarse o quedarse de pie. Asimismo nosotros ya decidimos que sólo tiene dos opciones las cuales previamente ya hemos escogido.

3.5. Ordinales: Es una técnica empleada con la utilización de palabras que indican un orden, tales como *otro, primero, segundo, etcétera.*²⁴³ Tienen una presuposición

²⁴² WATZLAWICK, Paul, *El lenguaje del cambio*, Editorial Paidós, Barcelona 1994, p. 95.

²⁴³ GRINDER John y BANDLER, Richard *Op. cit;* p. 325.

implícita que algo va a suceder o que ya ha sucedido algo, sólo que en esta ocasión se hará en orden.

Ejemplo: “ En esta primera cita, analizaremos cual es su pretensión”. En este ejemplo se aprecia que al mencionar la palabra “*primera*”, refiriéndonos a alguna cita, presupone sin decirlo de manera directa que habrá una segunda o más citas posteriores.

4. Técnicas adicionales:

4.1. Preguntas en sentido negativo: Las preguntas en sentido negativo sin lugar a dudas, carecen de técnica al intentar aplicarlas en el desahogo de determinadas pruebas y, así lo prohíben múltiples legislaciones de nuestro país, ya que por regla general, las preguntas y repreguntas han de ser planteadas en sentido afirmativo. Pese a lo anterior, para alguna negociación o intervención en específico, estas preguntas sirven para desarmar respuestas opuestas, tales como si, pero, entre otras.

Ejemplo: “ Tu entiendes lo que son las preguntas en sentido negativo, ¿no es así?”

“ Tú puedes tranquilizarte, o ¿no puedes?”

4.2. Empleo de metáforas.

La metáfora puede usarse de manera ejemplificativa hablando de un tema específico para referirnos a otro.²⁴⁴ Las metáforas pueden ayudarnos para crear un ambiente de confianza con los demás y nos ayudan a decir las cosas de manera

²⁴⁴ HUDSON O' HANLON, Willian, *Op. cit*; p. 79.

indirecta. Debemos señalar que para el uso del lenguaje de influencia, las metáforas deben sugerir nuevas posibilidades.

4.3.- Ambigüedad.

En general todo el lenguaje de influencia en los términos que lo hemos planteado, supone ambigüedades. Algunos autores señalan como modalidades de ambigüedad la fonológica, sintáctica, de alcance y de puntuación, pero para efectos de este trabajo sólo describiremos la ambigüedad sintáctica por referirse de manera directa al lenguaje.

4.3.1. Ambigüedad sintáctica.

Ejemplo: *“El litigio de los litigantes tiene truco”*, En este ejemplo la ambigüedad puede referirse a que los litigantes usan trucos o que litigar sea un truco.

El lenguaje influyente como se ha mostrado cobra una gran importancia como herramienta profesional para los Abogados, el cual puede usarse de manera informal en nuestra comunicación diaria o bien, en alguna prueba en conjunto con las demás herramientas que se han mostrado a lo largo de este trabajo. El lenguaje influyente a mi parecer reviste una gran importancia en las negociaciones, ya que si bien es cierto que en teoría todas las personas tenemos las mismas opciones para negociar, también lo es, que existe en el medio de los Abogados unos que son notables en las negociaciones derivado de una excelente comunicación. Una verdadera aplicación práctica de esta herramienta debe tomarse en cuenta en cualquier intervención que tengamos, pero en conjunto tal y como se mostrará más adelante.

CAPÍTULO V. INTERVENCIÓN PROPUESTA.

1. JUSTIFICACIÓN.

Es preciso resaltar que de este estudio he comprendido la importancia que tiene la comunicación en todos los seres humanos, pero he hecho hincapié en algunos aspectos que todo Abogado debe cuidar. Son cada día más las leyes en nuestro país que intentan regular de manera activa los medios alternativos de solución de conflictos y al respecto considero que una gran herramienta con la que cuentan los Abogados y los que pretendemos serlo para la resolución de conflictos de manera alternativa e incluso, conflictos litigiosos es la negociación. La gran mayoría de las leyes en nuestro país buscan que la conciliación entre las partes sea un medio efectivo de resolución de controversias y no Artículos sin aplicación práctica.

El Código de Comercio reformado en sus Artículos 1415 y 1416, permiten la resolución de controversias jurídicas con la opción de elegir un acuerdo de arbitraje, entendiéndolo a éste como “el acuerdo por el que las partes deciden someter a arbitraje²⁴⁵ todas o ciertas controversias que hayan surgido o puedan surgir entre ellas respecto de una determinada relación jurídica, contractual o no contractual”.²⁴⁶ Sin embargo, creemos que en ocasiones lo complicado para las partes puede ser llegar precisamente al convencimiento recíproco para la creación de un acuerdo de arbitraje.

Por otro lado, la Ley Federal del Trabajo en su Artículo 873, señala que una vez recibido los escritos de demanda, en las 24 horas siguientes “señalará día y hora para la celebración de la audiencia de conciliación, demanda y excepciones, ofrecimiento y admisión de pruebas²⁴⁷”, es decir, esta ley especial reglamentaria del Artículo 123 párrafo A, de la Constitución Federal de la República, impone la

²⁴⁵ En términos legales el arbitraje es un proceso jurídico tramitado, desarrollado y resuelto por particulares. BRISEÑO SIERRA, Humberto, *Op. cit.*; p. 12.

²⁴⁶ COMPILA XI, Suprema Corte de Justicia de la Nación, 2004, Código de Comercio.

²⁴⁷ COMPILA XI, Suprema Corte de Justicia de la Nación, 2004, Ley Federal del Trabajo.

conciliación dentro de una etapa concreta con una regulación un poco más concreto ya que el Artículo 876, separa la "etapa conciliatoria", como una fase autónoma, debiendo seguir dicha etapa las siguientes reglas²⁴⁸:

- I. Las partes comparecerán personalmente a la Junta, sin Abogados patronos, asesores o apoderados.
- II. La Junta intervendrá para la celebración de pláticas entre las partes y exhortará a las mismas para que procuren llegar a un arreglo conciliatorio.
- III. Si las partes llegaren a un acuerdo, se dará por terminado el conflicto. El convenio respectivo, aprobado por la Junta, producirá todos los efectos jurídicos inherentes a un laudo;
- IV. Las partes de común acuerdo, podrán solicitar se suspenda la audiencia con objeto de conciliarse; y la Junta, por una sola vez, la suspenderá y fijará su reanudación dentro de los ocho días siguientes, quedando notificadas las partes de la nueva fecha con los apercibimientos de Ley;
- V. Si las partes no llegan a un acuerdo, se les tendrá por inconformes, pasando a la etapa de demanda y excepciones; y
- VI. De no haber concurrido las partes a la conciliación, se les tendrá por inconformes con todo arreglo y deberán presentarse personalmente a la etapa de demanda y excepciones.

Asimismo el Código de Procedimientos Civiles señala en su Artículos del 234 al 237, existe la posibilidad de crear un compromiso arbitral por medio de la existencia de una cláusula compromisoria de cualquiera de las partes otorgándole una verdadera intervención al juez.²⁴⁹

En la práctica, generalmente los Abogados intervienen en la etapa conciliatoria y la habilidad para lograr acuerdos satisfactorios varía según el conocimiento técnico y empírico que cada parte tiene respecto de una conciliación. Por ello creemos que

²⁴⁸ *Idem.*

²⁴⁹ CODIGO DE PROCEDIMIENTOS CIVILES, Gobierno del Estado de Jalisco, Secretaría General de Gobierno, Decreto 15766, Guadalajara, 1997.

para lograr una verdadera conciliación los Abogados deben tener un conocimiento más claro de lo que es la negociación, pero principalmente de cómo lograr una negociación adecuada para cada caso concreto.

Por otro lado, legislaciones estatales como las adjetivas de los estados de Jalisco y Nayarit, establecen en sus Artículos 282 Bis y 272, respectivamente la poca regulación en cuanto a una conciliación se refiere ya que el primer numeral invocado en esta parte señala que *“Contestada que sea la demanda y en su caso, la reconvencción, el juez de oficio deberá citar a las partes a una audiencia conciliatoria que se verificará dentro de los quince días siguientes, sin que se suspenda el procedimiento ni los términos que estén corriendo”*²⁵⁰. Por otro lado, el segundo Artículo numerado del Código Civil Adjetivo del Estado de Nayarit establece que: *“En todo juicio cuya naturaleza así lo permita, la autoridad judicial, en la audiencia de pruebas y antes del desahogo de éstas, procurará la conciliación entre las partes”*²⁵¹ O sea, la conciliación generalmente es una posibilidad para resolver conflictos mediante una audiencia, sin embargo, la regulación en nuestros códigos creo no es la suficiente y en ocasiones la adquisición de experiencia para conciliar o negociar depende del tiempo en que los Abogados se encuentran actuando como profesionistas. Ya hay un avance en nuestro país al respecto, tal y como se señala en la Ley Federal de Protección al Consumidor o la Ley de Concursos Mercantiles por citar algunas. La primera de ellas en el Artículo 111, señala que: *“ La Procuraduría señalará día y hora para la celebración de una audiencia de conciliación en la que se procurará avenir los intereses de las partes, la cual deberá tener lugar, por lo menos, cuatro días después de la fecha de notificación de la reclamación al proveedor”*.

La conciliación podrá celebrarse vía telefónica o por otro medio idóneo, en cuyo caso la Procuraduría o las partes podrán solicitar que se confirmen por escrito

²⁵⁰ CÓDIGO DE PROCEDIMIENTOS CIVILES DEL ESTADO DE JALISCO, <http://www.congreso.jalisco.gob.mx/busquedas/Codigos/Código%20de%202020Procedimientos%20civiles.doc> , Página consultada el día 23 de abril de 2005.

²⁵¹ PERIÓDICO OFICIAL DEL DÍA 09 DE DICIEMBRE DE 2000, Decreto No. 8297, Código de Procedimientos Civiles para el Estado de Nayarit.

los compromisos adquiridos.²⁵² A su vez, la Ley de Concursos Mercantiles en su Artículo 145 establece que: *“La etapa de conciliación tendrá una duración de ciento ochenta y cinco días naturales, contados a partir del día en que se haga la última publicación en el Diario Oficial de la Federación de la sentencia de concurso mercantil.*

El conciliador o los Acreedores Reconocidos que representen por lo menos las dos terceras partes del monto total de los créditos reconocidos, podrán solicitar al juez una prórroga de hasta noventa días naturales contados a partir de la fecha en que concluya el plazo señalado en el párrafo anterior, cuando consideren que la celebración de un convenio esté próxima a ocurrir.

El Comerciante y el noventa por ciento de los Acreedores Reconocidos podrán solicitar al Juez una ampliación de hasta por noventa días más de la prórroga a que se refiere el párrafo anterior.

En ningún caso el plazo de la etapa de conciliación y su prórroga podrá exceder de trescientos sesenta y cinco días naturales contados a partir de la fecha en que se hubiese realizado la última publicación de la sentencia de concurso mercantil en el Diario Oficial de la Federación.²⁵³

En términos generales el objetivo de una conciliación es que las partes lleguen a algún acuerdo en el conflicto que dio origen a una contienda²⁵⁴ o para resolver diferencias entre partes sin necesidad de que previamente exista un juicio. Estimo que la negociación es la herramienta principal en una conciliación, ya sea entre particulares, en el sometimiento a algún arbitraje o cuando se contrata a un

²⁵² SUPREMA CORTE DE JUSTICIA DE LA NACIÓN, COMPILA X, Poder Judicial de la Federación, México 2005, Ley Federal de Protección al Consumidor, Artículo 111

²⁵³ SUPREMA CORTE DE JUSTICIA DE LA NACIÓN, COMPILA X, Poder Judicial de la Federación, México 2005, Ley de concursos mercantiles, Artículo 145

²⁵⁴ SUPREMA CORTE DE JUSTICIA DE LA NACIÓN, *Manual del Justiciable*, Materia Civil, Poder Judicial de la Federación, México 2003, p. 42

mediador²⁵⁵ público y/o particular y, sobre este particular me centraré , haciendo extensiva la herramienta de la negociación a los litigios, puesto que primeramente para la existencia de un litigio formal, se requiere de una pretensión, misma que definimos como un querer, una voluntad, una intención exteriorizada para someter un interés ajeno al interés propio²⁵⁶.

Entonces es claro que si no hay acuerdo entre las partes entre la pretensión pueden surgir conflictos, los cuales para aspectos didácticos en este capítulo señalo en primer orden como el de intereses, *que puede aparecer cuando no existe un acuerdo previo sobre una operación o el acuerdo debe modificarse al cambiar el contexto en que éste se produjo*²⁵⁷ y, en segundo lugar, el de Derechos que surge cuando se interpretan de forma diferente acuerdos previamente alcanzados²⁵⁸.

Las negociaciones como lo he expresado en líneas precedentes, es una herramienta para la resolución de conflictos ya sean litigiosos o no, o inclusive para evitar llegar a juicio. De manera genérica y en conjunto a las técnicas que se proponen en este capítulo, sugerimos como tipos de negociación las siguientes:

a) Competitivo o agresivo.

*Es aquel al que, por encima de cualquier consideración, sólo le interesa alcanzar sus objetivos*²⁵⁹.

b) Acomodativo o servil.

*Es aquel al que le interesa de forma especial mantener una buena relación con la otra parte, incluso renunciando a sus legítimos objetivos*²⁶⁰.

²⁵⁵ Por mediador debemos entender que esta figura recae sobre una tercera persona experta, con prestigio, con capacidad de negociación e imparcialidad reconocido por las partes, que facilita los acuerdos con su intervención. TRUJILLO José Ramón y GARCÍA GABALDÓN, Jesús *Op. cit*; p. 21

²⁵⁶ GÓMEZ LARA, Cipriano, *Op. cit*; p. 3.

²⁵⁷ TRUJILLO José Ramón y GARCÍA GABALDÓN, Jesús *Op. cit*; p. 14.

²⁵⁸ *Idem*.

²⁵⁹ *Idem*.

²⁶⁰ *Idem*.

c) Evitativo.

Se emplea cuando una parte no está interesada en sus objetivos ni en mantener la relación con la otra parte²⁶¹.

d) Asertivo o distributivo.

Busca un compromiso entre los objetivos de ambas partes dañe lo menos posible su relación²⁶².

e) Colaborativo o de integración.

Se da cuando se tiene mucho interés por obtener los objetivos pero también en mantener la buena relación con la otra parte²⁶³.

El escoger algún estilo de negociación no es algo que tenga que hacerse siempre, todo depende de lo que se busque en nuestras intervenciones y para lograr esto podemos recurrir a la especificación de objetivos que proponemos más adelante.

En este tesis ofrezco como alternativas para buscar resultados convenientes en una negociación las siguientes:

2. VERIFICAR EL LENGUAJE VERBAL Y NO VERBAL DE LA OTRA PARTE.

En capítulos anteriores manifesté que la comunicación completa es verbal y no verbal ya sea oral o escrita. También he señalado que generalmente el 75% de la comunicación tiene más certeza tratándose de la comunicación no verbal.

3. UBICAR EL SISTEMA REPRESENTACIONAL DE LA OTRA PARTE.

Como ya lo mencioné en este trabajo, el ubicar el sistema representacional de la otra parte, nos permite localizar más rápidamente la forma en la que piensa el otra o la forma en como razona, evento que nos proporcionará sin lugar a dudas la

²⁶¹ *Idem.*

²⁶² *Idem.*

²⁶³ *Idem.*

obtención de acuerdos de forma más rápida. El estudio de este apartado ya fue abordado en el capítulo I.

4. INTERVENIR CON LAS PISTAS DE ACCESO OCULAR y DESARROLLAR AGUDEZA SENSORIAL.

Existen investigaciones que nos indican que es imposible que en términos neurofisiológicos, una persona construya imágenes o realice operaciones complejas, sin dirigir la mirada a algún lugar. ²⁶⁴ Al respecto en el capítulo I proporcioné los métodos más adecuados para tratar de localizar también la manera en que el otro piensa, en que canal sensorial procesa la información, lo que creemos, nos permitirá lograr acuerdos más satisfactorios. Por otro lado y siguiendo la misma tónica, debemos cuidar nuestros propios cambios y los del otro en cualquier intervención de negociación, ya que la flexibilidad nos permitirá tener más opciones para lograr un acuerdo.

5. OBTENER Y CONSERVAR EMPATÍA CON LA OTRA PARTE.

He descrito a la empatía como el ponerse en el papel del otro. La obtención de empatía y la posterior conservación de ésta, en una negociación consideramos nos ayuda a "sintonizarnos", con el otro en algún tema concreto. Sin empatía la negociación puede romperse en cualquier momento. Sin embargo, sabemos que la negociación puede variar en cuanto a la forma de llevarla, por esta razón, en el capítulo II, me referí principalmente al manejo de la empatía con la otra parte.

6. IGUALAR Y CONDUCIR LA COMUNICACIÓN VERBAL Y NO VERBAL DE LA OTRA PARTE.

La igualación no es una imitación, sino una herramienta que podemos utilizar para lograr un nivel de empatía y entendimiento con la parte que se trate. En ocasiones, en cualquier intervención, si la información o la comunicación se torna limitante,

²⁶⁴ RIBEIRO, Lair. *Op. cit.*; p.77

sugerí en el capítulo II, el conducir a la otra parte, entiendo esto como un medio que nos permita buscar más opciones y salidas en una negociación.

7. ESPECIFICARNOS OBJETIVOS LÓGICOS Y CONGRUENTES.

Sobre el particular en capítulos anteriores, omitimos la explicación de la importancia de buscar objetivos congruentes (lógicos), los cuales resultan ser más de aplicación personal, ya que consideramos que de allí deriva el manejo que podemos darle a una intervención cualquiera y por ello, considero que la especificación de objetivos lógicos reviste mayor importancia en las negociaciones. El objetivo puede indicarnos el camino final en una negociación, por lo tanto, los objetivos lógicos a mi juicio, son aquellos que nos permiten que lleguemos a nuestro propósito.²⁶⁵ En palabras de otros autores, los objetivos lógicos son preguntas que nosotros mismos debemos respondernos, las cuales los Abogados identifican como circunstancias de tiempo, modo y lugar, mismas que se traducen en ¿Qué?, ¿A quién?, ¿Cómo?, ¿Dónde?, ¿Cuándo?, y ¿Para que?²⁶⁶ Los chequeos lógicos podemos usarlos directamente con la otra persona cuando buscamos un objetivo común, como por ejemplo puede serlo el definir una estrategia legal en un litigio, sin embargo, para efectos de la negociación, me enfocaré a la búsqueda de objetivos congruentes pero hacia nuestra propia intervención y sobre este particular, sugiero que nos contestemos los siguientes cuestionamientos:

¿Qué deseamos? En otras palabras, qué buscamos obtener en la negociación. El objetivo debe ser planteado en términos positivos, es decir, qué pretendemos lograr, no qué no deseamos lograr. El objetivo puede ser puesto a consideración en partes pequeñas si se tratara de un objetivo complejo.

¿Cómo sabremos que lo hemos logrado? En otras palabras, debemos valorar si contamos con evidencia que nos permita saber en qué momento

²⁶⁵ MOHL, Alexa. *Op. cit*; p. 127.

²⁶⁶ RIBEIRO, Lair. *Op. cit*; p. 234.

logramos nuestro objetivo, lo que nos permitirá en todo caso variar la intervención según convenga.

¿Dónde, cuándo y ante quién deseamos mantener nuestro objetivo? En ocasiones no nos es posible el ubicar el lugar ni el momento, puesto que hay eventos que nos invitan a negociar sin haberlo planeado, pero si podemos ubicarnos en las circunstancias de tiempo y lugar, nos permitirá ubicar a la parte a la que enfocaremos en mayor medida nuestra atención.

¿Con qué recursos contamos y cuáles nos hacen falta para proceder?

En cualquier negociación el saber con qué elementos físicos y materiales, nos permite tener una idea más clara de los límites naturales que puede tener nuestra negociación, razón por la cual sugerimos primeramente en caso de ser posible, verificar nuestros propios recursos y allegarnos de los que nos falten como tener mayores beneficios en una negociación. Dichos recursos pueden ser económicos, informativos entre otros.

¿Contamos con uno o más medios para lograr el resultado? Es frecuente que los límites impuestos por nosotros mismos, por nuestro representado o por la parte contraria sean claros, y por consiguiente, nos permite analizar con cuantas opciones contaremos en el desarrollo de la negociación. En este sentido, si podemos previamente verificar nuestras opciones, debemos hacer énfasis en tener en el desarrollo de cualquier negociación, el mayor número de opciones.

¿Qué nos detiene para conseguir nuestro objetivo?, Si tenemos un objetivo lógico o congruente, es decir, claro, alcanzable y contamos con los medios necesarios, desde luego que estaremos en aptitudes para respondernos que no nos hace falta nada, lo que trae como consecuencia, una oportunidad más clara para alcanzar nuestra meta trazada.

8. UTILIZAR EL METAMODELO DEL LENGUAJE JURÍDICO EN CASO DE REQUERIR MÁS INFORMACIÓN EN NUESTRA INTERVENCIÓN.

En el capítulo III, expliqué lo que significa para esta propuesta técnica, el metamodelo jurídico, a su vez, detallamos también una forma clara de usarlo. En una negociación el metamodelo creemos nos ayudará a esclarecer el contenido de los puntos tratados. Si comprendemos cómo operan los mensajes verbales de la otra parte, podremos aumentar nuestro control sobre la comunicación y evitar malentendidos resultantes de la falta de claridad de los mensajes.²⁶⁷

9. UTILIZACIÓN DEL LENGUAJE INFLUYENTE.

En el capítulo IV, abordamos la importancia que tiene el manejo de un lenguaje persuasivo en el Abogado. Creo que es en la negociación en donde se puede apreciar más claramente la necesidad de conocer al lenguaje influyente por dos razones, la primera porque al utilizarlo nosotros, nos ayuda a buscar una comunicación eficaz con miras de obtener un resultado y la segunda, nos permite identificar en la otra parte la utilización de este lenguaje, lo cual en caso de requerirlo, podemos contrarestarlo con la utilización del metamodelo del lenguaje jurídico.

10. INTERVENCIÓN DIRECTA.

En este apartado, me centraré en herramientas auxiliares que sugiero para negociar en búsqueda de resultados convenientes, las que se aplicarán de manera paralela a los otros puntos detallados, como los que se muestran en seguida:

10.1. Observar sin evaluar.

He referido en múltiples ocasiones de la gran utilidad que reviste el sentido de la vista en la comunicación con los demás y del poder de la empatía. En una

²⁶⁷ MC. ENTEE, Eileen, *Comunicación Oral para el liderazgo en el mundo moderno*, Mc Graw Hill, México, 2001, p. 263.

intervención de negociación, estimo adecuado el observar sin evaluar²⁶⁸, es decir, debemos separar lo que vemos con lo que sentimos, al menos si se busca obtener una intervención sin violencia. Si mezclamos la observación con evaluaciones subjetivas, en ocasiones, la otra y otras personas con las que estemos negociando, recogerá la crítica y opondrá resistencia.²⁶⁹ Sin duda, la manera de no evaluar, es utilizando las palabras adecuadas, por ejemplo, si deseamos expresar algo, es más favorable partir de datos ciertos sin utilizar adjetivos calificativos, como por ejemplo en la siguiente frase:

“ El licenciado Pérez no ha obtenido fallos favorables en este año”, la anterior expresión no contiene datos de una evaluación personal, ya que es relativamente fácil comprobar la veracidad de lo dicho. Por el contrario, estaremos evaluando si expresamos la siguiente frase: **“El licenciado Pérez es mal Abogado”**.

Existen palabras que dentro de las generalizaciones analizadas en el metamodelo jurídico, pueden limitar la comunicación y crear resistencia en la otra parte, como lo son las palabras “Siempre” o “Nunca”²⁷⁰

10.2. Reconocer valores no expresados.

En ocasiones, según la negociación de que se trate y dependiendo de quiénes se constituyen en la otra parte, es recomendable expresar valores, ideas o los sentimientos para lograr un ambiente de honestidad y de mayor claridad. Es muy común que en las negociaciones se valoren más las formas correctas de pensamiento que los sentimientos mismos.²⁷¹ Una manera para entender los valores o sentimientos de la otra parte y de los propios, **es diferenciar entre el “sentir” y “creer”**. Por ejemplo, no es lo mismo decir, **“Siento que el Licenciado Juárez es muy buen Abogado”,** a decir **“Creo**

²⁶⁸ ROSENBERG, Marshall B., *Comunicación no violenta*. Urano, Barcelona 2000, p. 40.

²⁶⁹ *Idem*.

²⁷⁰ *Ibidem*; p. 47.

²⁷¹ *Ibidem*; p. 55.

que el Licenciado Juárez es muy buen Abogado”, toda vez que la palabra “siento”, refleja un sentimiento verdadero y, la palabra “creer”, expresa una opinión y en este ejemplo, la capacidad del Licenciado Juárez ante la falta de información, es una expresión de opinión. En ocasiones, las palabras “creer” y “sentir”, se confunden entre sí cuando el significado de fondo es otro, por ejemplo en la siguiente expresión:

“ Me siento incapaz como fiscalista”

(Descripción de lo que creemos ser)²⁷²

“ Me siento decepcionado por mi falta de capacidad como fiscalista”

“Me siento impaciente ante mi falta de capacidad como guitarrista”

(Expresión de sentimientos reales)²⁷³

10.3. Responsabilizarnos de lo que decimos, hacemos o de nuestros sentimientos.

La confrontación puede ser un elemento de ayuda al tratar con colegas, clientes, autoridades o personas en general y señalé algunas maneras de confrontar, sin embargo a nosotros también pueden confrontarnos con razón o sin razón. Lo que hagan o digan los demás puede ser un estímulo para hacer algo de nuestra parte pero nunca la causa. Es común que cuando alguien nos dice algo negativo de nuestro comportamiento, tomemos el mensaje echándonos la culpa a nosotros mismos, echándole la culpa a otras personas, dándonos cuenta de nuestros sentimientos y necesidades y darnos cuenta de los sentimientos y necesidades que oculta el mensaje negativo de la otra persona. Siguiendo la misma idea pero en sentido contrario, los juicios, críticas, diagnósticos e interpretaciones que hacemos de los demás son expresiones de nuestras propias necesidades.²⁷⁴ Una intervención con coherencia respecto de la aceptación de lo que expresamos y de nuestros

²⁷² *Ibidem*; p. 59.

²⁷³ *Idem*.

²⁷⁴ *Ibidem*; p. 79.

propios sentimientos, es cuando somos capaces de aceptar la responsabilidad de nuestros sentimientos, pero no la responsabilidad de lo que puedan sentir los demás, siendo conscientes al mismo tiempo de que nunca conseguiremos satisfacer nuestras necesidades a expensas de los demás.

10.4. Buscar la claridad para enriquecer la negociación en lo que queramos pedir a los demás.

En una negociación, en ocasiones, se puede utilizar una herramienta contraria al lenguaje influyente que ya he explicado y podemos recurrir a evitar las frases ambiguas, vagas o abstractas. Si solicitamos algo sin manipular o influir de manera activa, con seguridad será más fácil que obtengamos un resultado favorable.²⁷⁵

10.5. Manejar cierres²⁷⁶ condicionales.

Pueden ser de gran utilidad cuando se trabaja con múltiples partes y nos ayudan a sacar objeciones no explicitadas. Una forma de hacer los cierres condicionales es detectar cuál es la objeción y posteriormente añadir la objeción ya resuelta.²⁷⁷ Por ejemplo:

Expresión:

“Considero que las pruebas que propongo son las correctas para el desahogo de las mismas”.

Objeción:

“Opino que es conveniente agregar la pericial técnica para robustecer los argumentos vertidos”.

²⁷⁵ *Ibidem*; p. 103.

²⁷⁶ El cierre dentro de la negociación, es la última fase en una discusión y previo a obtener un acuerdo y es en donde nos damos cuenta el probable resultado que vamos a obtener en una negociación. TRUJILLO José Ramón y GARCÍA GABALDÓN, Jesús, *Op. cit.*; p. 55.

²⁷⁷ *Apuntes de la Maestría de Programación Neurolingüística. Op. cit.* p. 3

Cierre condicional:

“Entonces, si yo *agrego* a las demás pruebas la pericial técnica, ¿estarás de acuerdo en el ofrecimiento de pruebas?”

10.6. Realizar un encuadre de acuerdo para obtener un objetivo común²⁷⁸.

El encuadre de acuerdos, es una manera de obtener un objetivo común a las partes negociantes, sobre el cual es necesario trabajar y cooperar para obtener un objetivo común. Es decir, no es la resolución de la negociación pero si puede catalogarse como un punto de partida en el saber sobre lo que se va a negociar, de común acuerdo. Teóricamente en una negociación es posible encontrar un acuerdo ante las diferentes situaciones, es cuestión de preguntarse que tan valioso, o apropiado es hacerlo.²⁷⁹ En otras palabras, los negociadores pueden crear significados a partir de datos ciertos y comprobables sobre los cuales versará una negociación²⁸⁰ o sobre el resultado final de ésta.

10.7. Recurrir a reencuadres si es conveniente para la negociación.

Reencuadrar significa cambiar el marco o punto de vista conceptual o emocional en relación con el cual es experimentada una situación, y ubicarla en otro encuadre (significado) que se adecue igualmente bien o incluso mejor a los hechos, de la misma situación concreta, modificando de tal modo todo su significado.²⁸¹ En otras palabras, puede ser necesario el cambiar el significado primario de la negociación o el encuadre inicial y si en una negociación logramos obtener un nuevo significado primario o encuadre, entonces existirá un reencuadre.

²⁷⁸ Para otros autores, este punto es conocido como "cierre con resumen", que consiste en hacer una recapitulación de todos los avances en la negociación, haciendo un énfasis especial en las concesiones hechas por las partes. TRUJILLO José Ramón y GARCÍA GABALDÓN, Jesús, *Op. cit.*; p. 61.

²⁷⁹ Apuntes de la Maestría de Programación Neurolingüística. *Op. cit.*

²⁸⁰ HUDSON O' HANLON, William, *Raíces profundas*, Paidós, México, 2001, p. 106

²⁸¹ *Ibidem*; p. 105

Tipos de reencuadres:

10.7.1. Reencuadres de contexto.

Generalmente el significado de un evento sólo existe en relación al contexto en que ocurre, es decir, buscando las circunstancias de tiempo, modo y lugar. En otras palabras, lo que hacemos, lo que decimos o proponemos en una negociación y a su vez, lo que nos proponen, no son elementos buenos o malos en sí mismos, sino dependen del contexto en que se desenvuelvan.²⁸² Por ejemplo no es igual que un Abogado de manera tajante haga propuestas poco flexibles en un escrito de demanda a que lo haga en una conciliación. Desde luego, en una conciliación se busca mayor flexibilidad y en un escrito de demanda, las prestaciones reclamadas pueden ser claras y frías.

10.7.2. Reencuadres de significados.

Ninguna conducta tiene un significado intrínseco²⁸³, por el contrario, pueden atribuírsele numerosos significados a una expresión o actitud de la otra parte con la que negociamos. En este caso, la conducta o expresiones del otro, deben ser analizadas tomando en cuenta lo que verdaderamente se trata de decir, por ejemplo, como apreciamos en la siguiente oración:

“ Me molesta la intromisión de la autoridad judicial en la negociación de particulares y fuera de juicio”.

Pudiéramos preguntar: ***“ ¿De qué otra manera describirías la misma situación en donde la autoridad judicial interviene?”*** Es muy probable que el otro nos responda que puede tomarlo el uso de facultades propias de los juzgadores en vez de una intromisión en sí misma.

10.8. No negociar desde una posición.

²⁸² MOHL, Alexa. *Op. cit.*; p. 217.

²⁸³ *Idem.*

Es frecuente que los Abogados, en defensa de los intereses de nuestros clientes o asesorados, entablen por rutina una negociación desde una posición. Cuando los negociadores tratan desde sus posiciones, tienden a encerrarse en dichas posiciones.²⁸⁴ Entre más aclaren su posición y la defiendan, más se apegan a ésta y la negociación puede tornarse ineficiente ante la falta de creatividad para generar opciones.

10.9. Separar a las personas del problema.

En ocasiones, en cualquier contacto con las personas y sobre todo en las que de manera cotidiana estamos negociando algo, es difícil que no existan malentendidos y las cosas que se discuten se tomen como personales. Ya he hecho hincapié en que los seres humanos tenemos distintas concepciones de la realidad misma y los seres humanos tenemos una escala de valores, emociones y pensamientos distintos.²⁸⁵ En una negociación para separar a las personas de los problemas, podemos utilizar en conjunto las herramientas mostradas y propuestas en los capítulos anteriores, buscando lo siguiente: que la otra parte deje escapar la tensión, de nuestra parte no reaccionar ante explosiones emocionales, escuchar atentamente, buscar y mantener la empatía en sus distintos niveles, reconocer lo que se dice con palabras y con el cuerpo, evitar ver a la otra parte como un adversario, sino que es preciso verlos como gente que hace el mismo trabajo con nosotros, lo que nos permitirá no desafiarlos directamente y evitará confrontaciones personales.

10.10. El centro de atención deben ser los intereses no las posiciones.

El problema básico de una negociación no está en las posiciones conflictivas, sino en el conflicto entre las necesidades, deseo, preocupaciones y temores de cada parte.²⁸⁶

²⁸⁴ FISHER ROGER, et. al. *El arte de negociar sin ceder*, 2ª. ed., CECSA, México, 2002, p. 3

²⁸⁵ *Ibidem*. p. 20.

²⁸⁶ *Ibidem*. p. 39

Los intereses motivan que las partes adoptemos determinadas posiciones. Los intereses son las necesidades propias de cada parte, por ejemplo, en una negociación en donde se discuta un precio, para una parte el punto importante es que necesita dinero en efectivo y para la otra, que desea tener tranquilidad y estabilidad económica. Es común que se piense que en una negociación los intereses son opuestos, sin embargo, puede ser que las posiciones sean distintas (diferencias en el precio de una cosa), pero los intereses pueden ser afines como lo son, el tener estabilidad.

10.11. Ser enérgico con el problema pero suave con la gente²⁸⁷.

En este punto, debemos defender nuestros intereses no nuestras posiciones. El luchar con energía sobre los puntos importantes, aumenta la presión para una solución efectiva. El negociar con energía sobre nuestros intereses significa que la negociación es abierta, en donde la otra parte difícilmente escuchará nuestros intereses si nosotros no discutimos los intereses que nos sugieren.²⁸⁸

10.12. Generar alternativas de beneficio común.

Es preciso primeramente haber encontrado el encuadre común, es decir, el significado común de lo que se desea negociar o bien, haber gestionado reencuadres para lograr un nuevo significado para posteriormente encontrar alternativas de beneficio común. En error que debemos evitar para generar alternativas de beneficio común es el creer que nuestros puntos de vista deben prevalecer. Para generar alternativas de beneficio común, creo que en franca concordancia en el hecho que debemos centrarnos en los intereses y no en las posiciones, es adecuado que en una negociación busquemos beneficios comunes.

²⁸⁷ El ser duro con el problema y suave con la gente, es una particularidad del tipo de negociación nominada en esta capítulo como competitiva o agresiva. TRUJILLO José Ramón y GARCÍA GABALDÓN, Jesús *Op. cit.*; p. 26.

²⁸⁸ *Ibidem.* p. 53.

10.13. Utilizar criterios objetivos.

Los criterios objetivos, pueden ayudarnos a enfrentar intereses en conflicto en una negociación. Generalmente, en una negociación convencional, los negociadores tratan de resolver conflictos de intereses partiendo de sus posiciones, actitud que ya hemos explicado no es conveniente. Los criterios objetivos los definiremos como aquellos que son legítimos y prácticos e independientes a la voluntad de cada parte²⁸⁹, es decir, son criterios alejados de la posición de nosotros pero pueden ser accesibles al menos para entendimiento para las partes en conflicto. Es necesario catalogar a cada punto planteado como una búsqueda de criterios objetivos, mantenernos abiertos al razonamiento. Por otro lado, en caso de recibir presión de la otra parte, no debemos ceder, en estos casos es preciso invitar a la otra parte a expresar sus motivos o razones y sugerir criterios objetivos de aplicación.

10.14. Alternativas para acuerdos negociados.

Los acuerdos negociados nos permiten manejar una negociación en donde podemos estar en desventaja con el otro negociador. La mejor manera para conservar una ventaja aceptable frente a otros negociadores, consiste en aplicar lo siguiente:

10.14.1. Ponernos límites flexibles.

El ponernos límites, puede ayudarnos a soportar la presión en una negociación, sin embargo, el poner límites en ocasiones limita precisamente la habilidad del negociador.

10.14.2. Buscar nuestro acuerdo negociado.

Cuando negociamos la intención es producir algo mejor que los resultados que podríamos obtener sin negociar. O sea, debemos observar y analizar en

²⁸⁹ *Ibidem.* p. 81.

10.15. Qué hacer si la otra parte no actúa.

Lo importante en este punto es romper esquemas, salirnos del círculo vicioso de los demás. En otras palabras, cuando el otro afirme sus ideas no hay que rechazar éstas, cuando el otro u otros ataquen nuestras ideas, no hay que defenderlas, cuando nos ataque no hay que contra atacar y, en todo momento, no hay que contestar presionado²⁹⁰.

10.16. Manejo de trucos sucios.

Al referirnos a trucos sucios en realidad nos referimos a lo que se conoce como negociador difícil, quien en ocasiones para lograr sus objetivos utiliza las siguientes tácticas engañosas:

10.16.1. Engaño deliberado²⁹¹.

Consiste en una táctica recurrida en ocasiones por otro negociante en donde puede hacer afirmaciones falsas intencionalmente, puede también el negociante intentar hacernos creer que tiene plena autoridad para hacer un compromiso cuando en realidad no la tienen o cuando el otro tiene intenciones falsas para cumplir con el acuerdo. En este caso debemos en primer lugar separar a las personas del problema, es necesario averiguar la autoridad de la otra parte, lo que conocemos en términos legales como facultades y, por último para conocer las intenciones verdaderas, podemos establecer en los acuerdos o en el desarrollo de la negociación puntos de acatamiento dentro del mismo acuerdo, en otras palabras, cláusulas o sanciones en caso de incumplimiento.²⁹² En otras palabras, debemos lograr que el otro se comprometa en la negociación global²⁹³.

10.16.1. Guerra psicológica.

²⁹⁰ FISHER ROGER, *et. al.*, *Op. cit*; p. 104.

²⁹¹ *Ibidem.* p. 126.

²⁹² *Ibidem.* p. 127.

²⁹³ HARVARD BUSINESS REVIEW, *Negociación y resolución de conflictos*, Deusto, Bilbao 2001, p. 112.

Este tipo de tácticas non gratas pueden consistir en la aparición de situaciones llenas de tensión, la notoriedad de ataques personales o la existencia de amenazas. Las situaciones llenas de tensión por lo regular consisten en el contexto físico²⁹⁴ de la negociación, es decir el lugar en donde ésta se desenvuelve. Al respecto considero que es necesario escoger un lugar adecuado para la negociación, partiendo en primer lugar del territorio, o sea, escoger el territorio propio, el ajeno o el neutral, el cual dependerá del objetivo inicial. Por otro lado pero bajo la misma tónica, cuando se presentan ataques personales a nuestra persona, en ese caso conviene acercarnos a las técnicas confrontación de la cual ya he hablado en capítulos anteriores, ya que el mencionar de forma explícita la táctica que el otro utiliza nos permite nulificarla²⁹⁵.

Ante los chantajes emocionales no hay que ceder, en ocasiones es mejor rehuir de la lucha o posponer para otra ocasión la negociación, si el otro pierde los estribos no debemos perder los nuestros²⁹⁶.

10.16.3. Tácticas para presionar la posición.

En primera instancia éstas tácticas están diseñadas para estructurar la situación de manera que sólo una parte pueda hacer concesiones de forma efectiva²⁹⁷. Las tácticas a su vez más utilizadas en este apartado pueden consistir en una negativa a negociar del otro, en obtener del otro demandas extremas o escalonadas, en tener una objeción de un tercer socio insensible o en la creación de una amenaza llamada "tomar o dejar". A lo anterior creo que una salida a estas técnicas pueden ser siguiendo el mismo orden: Ante una negativa a negociar puede convenir el solicitar la intervención de una tercera

²⁹⁴ Lo que se traduce en las condiciones físicas del lugar en donde se produce la negociación. El conocer este tipo de contexto nos permite definir algunas estrategias de negociación. TRUJILLO José Ramón y GARCÍA GABALDÓN, Jesús *Op. cit.*; p. 111.

²⁹⁵ FISHER ROGER, et. al., *Op. cit.*; p. 129

²⁹⁶ HARVARD BUSINESS REVIEW, *Op. cit.*; p. 112.

²⁹⁷ *Ibidem.* p. 131.

persona para negociar o en averiguar los intereses del otro en negociar²⁹⁸. Cuando nos encontremos frente a un negociador que en una intervención nos haga demandas o peticiones extremas podemos pedir una justificación de su posición²⁹⁹ y, ante demandas escalonadas, también puede beneficiarnos la confrontación gradual, en donde mencionaremos al otro el reconocimiento de la táctica que está utilizando y tomaremos un descanso mientras consideramos sobre qué bases deseamos seguir con la negociación.

Ante la presencia de un negociador que nos amenace con “tomar su opción o dejar la negociación”, es conveniente en primer lugar ignorar sus peticiones o amenazas y seguir hablando como si nada ocurriera; posteriormente cambiar el tema e introducir nuevas soluciones³⁰⁰.

Las técnicas de negociación propuestas pueden considerarse como la forma en como un Abogado debe actuar para obtener mejores resultados, ya sea con clientes o autoridades. Estas técnicas en conjunto con los demás capítulos pueden ayudar a un mejor desempeño del Abogado, ya que nos adentramos a las formas de actuar, las cuales se encuentran previstas en ley o en códigos de ética o de urbanidad, sin embargo, consideramos que éstas técnicas pueden ser aprendidas desde la escuela.

La negociación y las técnicas de comunicación las he abordado con un estudio aplicable principalmente al Derecho privado, sin embargo, puede ser empleado en otras áreas como la penal en donde algunos estados como el de Nuevo León, ha modificado su Código Penal y aparece la figura de la mediación como para concluir el procedimiento penal, en aquellos delitos en donde la penalidad no exceda de 6 años, si las partes se avienen y logran un acuerdo resarcido el daño, expresando la víctima el perdón y tratándose de

²⁹⁸ FISHER ROGER, et. al., *Op. cit.*; p. 132.

²⁹⁹ *Idem.*

³⁰⁰ *Idem.*

un delincuente primario, si las partes se avienen el juicio se sobresee³⁰¹. Por otro lado, el Código Penal para el Estado de Nayarit en las reformas 25 de diciembre de 2004, en el Artículo 275, aparece como causal de sobreseimiento la conciliación, sin que se expresen mayores formalidades para su desarrollo³⁰².

³⁰¹ REVISTA EL MUNDO DEL ABOGADO. Año 7, Número 70, Febrero de 2005, México, p. 39.

³⁰² REVISTA INFORMATIVA DEL PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE NAYARIT, Año 3, Número 38, Enero 2005, Tepic, Nayarit, p. 33.

CONCLUSIONES:

Una de las principales herramientas con las que cuenta el Abogado para ejercer su profesión es el lenguaje.

El lenguaje en el actuar de los Abogados es verbal, no verbal y el lenguaje corporal. El lenguaje corporal expresa el 55% de la comunicación, el 38% el tono de voz y las palabras constituyen el 7% de la comunicación y los Abogados por lo general nos enfocamos a las palabras, generalmente plasmadas en los escritos.

Los Abogados en determinadas ocasiones requieren de conocer el lenguaje no verbal de sus clientes, autoridades, contrapartes, como sucede por ejemplo en el desarrollo de pruebas testimoniales y confesionales.

Es necesario que los Abogados estudien señales en el lenguaje verbal y no verbal, ya que un Abogado puede perder asuntos no por falta de razón jurídica sino por desconocer la amplitud e importancia del lenguaje no verbal. Quizá una señal corporal puede indicar al abogado que tipo de pregunta puede hacer en el desahogo de una prueba confesional, la cual a la postre pudiera ser determinante.

La legislación en nuestro país se ocupa muy poco del estudio de las formas en el lenguaje en cuanto a la práctica de la Abogacía se refiere.

Los Abogados deben atender al total de la comunicación de los clientes y profesionales con que se relacionen.

La conciliación está prevista en algunas legislaciones estatales y federales, sin embargo, no se regulan las formas de llevar al cabo esta etapa.

Las pistas de acceso ocular pueden ayudar a los Abogados a obtener información que de manera escrita no puede obtenerse de persona alguna, ya sea de un

acuerdo, un escrito de la contraparte, una circular o cualquier otro medio impreso que comunique una idea, la cual sólo se expresa de manera escrita.

Es posible que los Abogados igualem y posteriormente conduzcamos nuestras intervenciones en base a la información integral que las personas que se relacionen con los abogados en su ejercicio profesional, le proporcionen.

La intervención de los Abogados puede dividirse en fases, de acuerdo a la información y según el tipo de comunicación que se esté transmitiendo, tal y como se ha mostrado de manera ejemplificativa en este trabajo.

Las fases de la comunicación en los Abogados pueden permitir dar a quienes interactúan con ellos en su ejercicio profesional valores como confianza, fidelidad entre otros.

La Argumentación Jurídica en nuestros días se estudia a nivel científico y se constituye en una herramienta poderosa de los Abogados independientemente del área a la que se dediquen.

La Argumentación Jurídica en los Abogados puede ser estudiada desde otros ángulos y puede otorgar a los Abogados herramientas muy útiles y poco comunes en su medio.

En gran parte la forma en que los Abogados ejercen la profesión depende primeramente de la forma en que reciben la misma.

Existe en el lenguaje una estructura superficial y una profunda por lo que un Abogado puede ejercer mejor la profesión si conoce y maneja una estructura profunda del lenguaje.

Existen técnicas propuestas que permiten a los Abogados acceder a una estructura profunda del lenguaje, la que se traduce en la búsqueda de claridad.

Las técnicas en búsqueda de la estructura profunda del lenguaje, pueden aplicarse por los Abogados con sus clientes, contrapartes, autoridades o en el desahogo de pruebas en donde exista proximidad a personas como lo son la testimonial y confesional.

La gran mayoría de las legislaciones en nuestro país descuidan otros aspectos a considerar al valorar las pruebas, como lo son el factor humano y psicológico, sin embargo, las técnicas del metamodelo o de búsqueda de claridad, pueden experimentarse y aplicarse.

Además del metamodelo del lenguaje utilizado para la obtención de claridad, creemos que el Abogado puede usar un lenguaje de influencia que le permita avanzar en negociaciones.

La gran mayoría de legislaciones estatales y federales no se ocupan del estudio y regulación de un lenguaje de influencia, y en ocasiones las técnicas de este tipo de lenguaje se contraponen con lo establecido por las reglas usadas en el desahogo de pruebas como la testimonial y confesional, pero éstas pueden usarse en el desarrollo de las negociaciones.

Existen en nuestras legislaciones la mención de la posibilidad de utilizar medios alternos de solución de conflictos, los cuales no están suficientemente regulados.

El manejo de intervenciones de los Abogados en donde se busque la solución de conflictos mediante medios alternos, la mayoría de las veces no se enseña a los Abogados, quienes adquieren facilidad en estas intervenciones con la práctica diaria y a través del tiempo.

Existen métodos para el mejor seguimiento de los Abogados en las intervenciones que impliquen negociación y los Abogados deben aprender de ellas para un mejor desempeño de nuestra profesión.

La Comunicación, la Argumentación y la Negociación, no son herramientas exclusivas de los Abogados, sin embargo, creo que dentro del gremio si se requiere en gran medida de la utilización de estos elementos para el buen desempeño de esa profesión.

El actuar del Abogado debe ser realizado con técnica, estudio, inteligencia, preparación e innovación.

A mayor número de resolución de conflictos mediante el uso de medio alternos, se reducirá la carga laboral de juzgados y los costos económicos que ello conlleva.

Si existe una capacidad real de los Jueces y Abogados en aspectos de la comunicación en general y de la negociación, pueden resolverse aún los juicios contenciosos antes de que se llegue a sentencia y como consecuencia los costos en la impartición de justicia se reducirán, dado que los procesos serían más cortos en cuanto al tiempo de tramitación y por ende en pago de honorarios profesionales y gastos normales erogados en un procedimiento litigioso y no sería necesaria estar creando constantemente nuevos Juzgados o Tribunales especializados.

PROPUESTAS:

1. Es necesario que la ciencia del Derecho, comience a estudiar de manera científica la comunicación en los Abogados, ya que si bien es cierto que la comunicación es un elemento característico de la humanidad, también lo es que cada profesión tiene elementos característicos aún en su comunicación.
2. Las legislaciones de los estados y federales, principalmente los códigos procesales, deben regular de manera más amplia la comunicación no verbal, ya que ésta constituye el 75% del total de la comunicación, apoyándose desde luego en estudios científicos de otras Áreas Humanísticas como lo son la psicología, la lingüística, programación neurolingüística por citar algunas.
3. Capacitar más a los funcionarios judiciales en áreas de humanidades, toda vez, que si bien es cierto que aplican el Derecho, también lo es que lo aplican para personas; pensantes y con manifestaciones diversas. Lo anterior para que la Autoridad Judicial tenga una verdadera intervención de guía en las actuaciones judiciales.
4. Creo que es importante que las universidades ya sea en la educación superior o de post-grados, analicen la pertinencia de crear materias que se enfoquen a comprender la comunicación en general y posteriormente en los elementos sobresalientes de la comunicación de los Abogados.
5. Reforzar y legislar en diversos órdenes jurídicos y aún en el penal acerca de las fases en la comunicación que deben tener los juzgadores con las partes por sí o por sus Abogados, toda vez que las leyes son hechas para las personas, quienes perciben el mundo de distinta manera.
6. Es necesario que las legislaciones principalmente las procesales, reconozcan que una de las principales vertientes de comunicación es el lenguaje verbal, ya sea oral o

escrito y, como consecuencia, los códigos procesales deben implementar mecanismos que garanticen la búsqueda de la verdad, siendo una herramienta para tal efecto, la regulación de un lenguaje profundo, el cual aparece a manera de ejemplo en el desahogo de pruebas testimoniales o confesionales.

7. Estimo que al regular las formas lingüísticas, los juzgadores tienen mayores elementos para dictar resoluciones basadas en todo lo actuado en los juicios, incluyendo la comunicación de las partes, en donde el juez asiente las señales de veracidad o falsedad en que pudieron incurrir y con voto especial, señalar las causas justificadas de porque razones toma o no en consideración la actuación de las partes.

8. Es conveniente que los juzgadores sean capacitados en mayores aspectos de la comunicación y como consecuencia de lo anterior, se extiendan sus facultades con la opción de que manera de fundada y motivada, solicite de oficio el desahogo de pruebas testimoniales o confesionales con la asistencia de peritos especializados o a su vez, en caso de estimarlo necesario, de manera fundada y motivada, solicite el análisis de las pruebas testimoniales con peritos especializados para que de manera presuncional asiente en las resoluciones respectivas las razones por las cuales les concede o no valor probatorio a las pruebas ofrecidas por las partes.

9. Capacitar a los juzgadores e implementar en instituciones educativas como, materias obligatorias aquellas tendientes a entender las negociaciones y las fases en que éstas se desenvuelven, no sólo con el aprendizaje del Derecho vigente, sino con las formas conductuales que pueden ayudar a intervenir de mejor manera en la solución de conflictos de manera alternativa como lo es la conciliación, mediación o arbitraje.

10. Crear códigos de ética con miras a buscar la proximidad del personal judicial con los Abogados litigantes para que de manera extraoficial y poco formalista se retroalimenten recíprocamente en los asuntos en trámite.

11. Hacer extensiva la reforma en materia penal que hacen algunos estados como Nuevo León y Nayarit, para que las penas puedan reducirse previo confesión del procesado, pero además que en los delitos no graves el Ministerio Público, el procesado con la intervención de su Abogado, puedan negociar su penalidad.
12. Hacer extensiva la invitación de negociación por parte de los juzgadores aún en los juicios de amparo que se deriven de un juicio principal que tenga controversia.
13. Crear códigos de ética con sanciones para aquéllos Abogados particulares o de oficio que no pertenezcan al poder judicial en caso de que de manera dolosa se comuniquen de manera ofensiva con los demás, dado que para los Abogados pertenecientes a algún poder existen sanciones previamente establecidas por su comportamiento.
14. Aplicar con severidad las sanciones previstas en leyes orgánicas o de responsabilidad para los funcionarios judiciales que laboren en contra de los principios de ética y buena conducta.
15. Es imprescindible que los medios alternos de solución de conflictos tengan cabida en las legislaciones sustantivas y adjetivas, sin embargo, creo que de manera paralela, éstas legislaciones analicen y regulen también las formas en que éstas se desenvuelven, es decir no basta reconocer su existencia sino que es necesario regular las formas o al menos crear los elementos básicos para tal efecto.
16. Es necesario concatenar las pruebas testimoniales y confesionales con la prueba pericial psicológica al momento de dictar las resoluciones o sentencias.
17. Capacitar a los juzgadores para que intervengan como verdaderos mediadores, sin bien es cierto que el mediador es una persona ajena al juicio, también lo es que si las partes de común acuerdo se someten a algún procedimiento arbitral, el juez

pueda actuar como mediador con reglas de proceso preestablecidas como lo señala el código de comercio en lo referente al procedimiento convencional.

BIBLIOGRAFÍA

- ABZ, *Información y análisis jurídicos*, Año 7, México, Noviembre de 2001.
- ALEXY, Robert, *Teoría de la argumentación jurídica*, Centro de estudios constitucionales, Madrid, 1989.
- ARELLANO GARCÍA, Carlos, *Teoría general del proceso*, 8ª ed., Ed. Porrúa, México 1999.
- ASPE HINOJOSA Roberto, *Los fines del Derecho*, Porrúa, México, 2003.
- ATIENZA, Manuel, *Tras la justicia*, Ariel, Barcelona, 1993.
- *Las razones del Derecho*, UNAM, Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM, México, 2002.
- BANDLER Richard y John Grinder, *La estructura de la magia*, 11ª. ed., Cuatro Vientos, Santiago, 1999.
- BAÑUELOS SÁNCHEZ, Froylan, *Nueva Práctica Civil Forense*, Tomo I, 11ª. ed., Sista, México, 2000.
- BORJA SORIANO, Manuel, *Teoría General de las Obligaciones*, 16ª. ed., Porrúa, México, 1998.
- BURGOA O., Ignacio., *El jurista y el simulador del Derecho*, 8ª. ed., Ed. Porrúa, 1999.
- BRISEÑO SIERRA, Humberto, *El arbitraje comercial*, 2ª. ed; Limusa, México 2001.
- CABANELLAS, Guillermo, *Diccionario enciclopédico de Derecho usual*, 15ª ed., Tomo V, Ed. Heliasta, S.R.L, Buenos Aires, 1982.
- CAMPILLO Sáinz, José, *Dignidad del Abogado*. 6ª. ed., México, 1996
- CÓDIGO DE COMERCIO DE 1887 REFORMADO, 7ª. ed. Ed. Mc Graw Hill, México, 2001.
- CÓDIGO DE PROCEDIMIENTOS CIVILES DEL ESTADO DE JALISCO, Guadalajara, 2005,
- COMPROMISO, Órgano Informativo del Poder Judicial de la Federación, Año 3, Número 37, Julio de 2004.
- COMPROMISO, Órgano Informativo del Poder Judicial de la Federación, Año 3,

Número 44, Noviembre de 2004.

DEHESA Dávila, Gerardo, *Introducción a la retórica y la argumentación*, Suprema Corte de Justicia de la Nación, México 2004.

DE LA FUENTE, Ramón, *Biología de la mente*, Fondo de cultura económica de México, México, 1999.

DE LA PEZA, José Luis, *De las obligaciones*, Mac Graw Hill, México, 1997.

DE PINA, Rafael, *Diccionario de Derecho*, 27ª ed., Ed Porrúa, México, 1999.

DICCIONARIO DE LA LENGUA ESPAÑOLA ESCENCIAL LAROUSSE, México, Larousse, 1999.

DILTS Robert , *et. al. Programación Neurolingüística Volumen I*, KHAOS, tr. Emilio Karam, México, 2003.

EGAN, Gerard. *El orientador experto*, Grupo Editorial Iberoamérica, México, 1992.

EL MUNDO DEL ABOGADO, Año 7, Número 64, Agosto de 2004, México.

EL MUNDO DEL ABOGADO, Año 7, Número 70, Agosto de 2005, México.

ENDE, Michael, *Momo*, Alfaguara, México, 1999.

ESCOBAR, Raúl Tomás, *El interrogatorio en la investigación criminal*, 3ª. ed., Universidad, Buenos Aires, 1996.

FISHER, Roger, *et. al. Obtenga el si, el arte de negociar sin ceder*, 2ª. ed; CECSA, México 2002.

GOBIERNO DEL ESTADO DE JALISCO, Secretaría General de Gobierno Unidad Editorial Guadalajara, Jalisco, Código de Procedimientos Civiles, Guadalajara 2000.

GOLEMAN, Daniel, *La inteligencia emocional*, 33ª. ed., Javier Vergara Editor, México, 2002.

GÓMEZ LARA, Cipriano, *Teoría General del Proceso*, 9ª. ed., Oxford, México, 2001.

GRIJELMO, Alex, *La seducción de las palabras*, Taurus, México, 2002.

GRINDER, John y BANDLER, Richard, *Trancefórmate Curso práctico de hipnosis y comunicación eficaz*, (sic) 4ª. ed; Gaia, Madrid, 2000.

GUTIÉRREZ Y GONZÁLEZ, Ernesto, *Derecho de las Obligaciones*, 12ª. ed., Porrúa,

México, 1999.

HARVARD BUSINESS REVIEW, *Negociación y resolución de conflictos*, Deusto, Bilbao, España, 2001.

HERVADA, Javier, *Introducción crítica al Derecho natural*. 3ª. ed., Minos, México, 1994.

HUDSON O' HANLON, Willian, *Raíces profundas*, Paidós, México, 2001.

IGLESIA DE SCIENTOLOGY INTERNACIONAL, *¿Qué es la comunicación?*, España, 2004.

IGLESIAS, Juan, *Derecho Romano, Historia e Instituciones*, Ariel Derecho, 21ª. ed; Barcelona, 1993.

INSTITUTO DE INVESTIGACIONES JURÍDICAS DE LA UNAM, *Código Civil Comentado*, Tomo VI, Porrúa, México, 2003.

INSTITUTO DE INVESTIGACIONES JURÍDICAS DE LA UNAM, *Diccionario Jurídico Mexicano*, Porrúa, México, 1991.

KONRAD ZWEIGERT AND HEIN KÖTZ, *An Introduction to comparative law*, tr. Tony Weir, Clarendon Papperbacks, Oxford, New York, 1992.

KRUSCH, Helmut. *La rana sobre la mantequilla*, Sirio, Barcelona, 2000.

LOWEN Alexander, *El lenguaje del cuerpo*, 5ª. ed., Paidós, Barcelona, 2001.

MC. ENTEE, Eileen, *Comunicación Oral para el liderazgo en el mundo moderno*, Mc Graw Hill, México, 2001.

MADILE, Juan Alberto, *Sociología jurídica*, La realidad del Derecho una base científica para su estudio, Abeledo Perrot, Buenos Aires, 1989.

MAR, Nereo, *Guía del Procedimiento Civil para el Distrito Federal*, 5ª.ed., Ed. Porrúa, México 2003.

MATEOS Alarcón, Manuel, *Las pruebas en Materia Civil, Mercantil y Federal*, 6ª. ed., Cárdenas Editor Distribuidor, México 2003.

MOHL, Alexa, *El Aprendiz del Brujo*, Sirio, Barcelona, 2000.

MORINEAU IDEARTE, Marta y Román Iglesias González, "Derecho Romano", 3ª. ed., Ed. Harla, México, 1997

O'CONNOR, Joseph, *El lenguaje corporal*, 2ª ed., México, Ed. Plaza Janes, 2002.

----- *Introducción a la Programación Neuro Lingüística*, 8ª. ed., Barcelona, Ed. Urano, 1995.

----- *Programación Neuro Lingüística y Relaciones Humanas*, Paidós, Barcelona, España, 2001.

ORGANIZACIÓN DE LAS NACIONES UNIDAS, Declaración Universal de los Derechos Humanos, , 2005.

OVALLE Favela, José, *Derecho Procesal Civil*, 8ª. ed., Ed. Oxford, México, 2001.

PERIÓDICO OFICIAL DEL DÍA 09 DE DICIEMBRE DE 2000, Decreto No. 8297, Código de Procedimientos Civiles para el Estado de Nayarit.

PIZZOPUSSO, Alejandro, *Curso de Derecho Comparado*, Ariel Derecho, Barcelona, España, 1982.

PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN, Informe Anual de Labores, Anexo Estadístico, p. 17, México, 1º de marzo de 2004.

PROCESOS DE INTERVENCIÓN I. *Apuntes de la Maestría de Programación Neurolingüística*. Centro Mexicano de PNL. México 2003.

RAMOS Gascón, Carlos, *Hipnosis y psicoterapia*, EDAF, Madrid, España, 2002.

RECASENS SICHES, Luis, *Sociología*, 29ª. ed., Porrúa, México, 2002.

REVISTA INFORMATIVA DEL PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE NAYARIT, Año 2, Número 14, Enero 2003, Tepic, Nayarit.

REVISTA INFORMATIVA DEL PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE NAYARIT, Año 3, Número 38, Enero 2005, Tepic, Nayarit.

RIBEIRO, Lair. *La comunicación eficaz*, 1ª. ed; Urano, Barcelona, España, 2001.

ROSENBERG, Marshall B., *Comunicación no violenta*, Urano, Barcelona, España, 2000.

SÁNCHEZ Agesta, Luis, *Curso de Derecho constitucional comparado*, Facultad de Derecho de la Universidad Complutense, 7ª. ed., Madrid, 1988.

SAYEG HELÚ, Jorge, *Instituciones de Derecho constitucional*, 2ª. ed., Angel Editor, México, 2004.

- SUPREMA CORTE DE JUSTICIA DE LA NACIÓN, *Colección de Garantías Individuales*, Tomo 3, Las Garantías de igualdad, México, 2004.
- SUPREMA CORTE DE JUSTICIA DE LA NACIÓN, *Colección de Garantías Individuales*, Tomo 4, Las Garantías de Libertad, México, 2004.
- SUPREMA CORTE DE JUSTICIA DE LA NACIÓN, Compila VIII, 2004, *Código Federal de Procedimientos Civiles*.
- SUPREMA CORTE DE JUSTICIA DE LA NACIÓN, Compila X, 2004, *Código de Comercio*.
- SUPREMA CORTE DE JUSTICIA DE LA NACIÓN, Compila X, 2004, *Código Federal de Procedimientos Civiles*.
- SUPREMA CORTE DE JUSTICIA DE LA NACIÓN, Compila X, 2004, *Ley Federal del Trabajo*.
- SUPREMA CORTE DE JUSTICIA DE LA NACIÓN, Poder Judicial de la Federación, Legislación de Nayarit 2004, *Código de Procedimientos Civiles del Estado de Nayarit*.
- SUPREMA CORTE DE JUSTICIA DE LA NACIÓN, *Ley Federal del Trabajo y su Interpretación Jurídica*, Versión 2001, Artículo 591, México, 2001
- SUPREMA CORTE DE JUSTICIA DE LA NACIÓN, *Las garantías sociales*, México, 2004.
- SUPREMA CORTE DE JUSTICIA DE LA NACIÓN, *Manual del Justiciable, Materia Civil*, Poder Judicial de la Federación, México, 2003.
- SUPREMA CORTE DE JUSTICIA DE LA NACIÓN, *Manual del Justiciable Materia Laboral*, México, 2003.
- SUPREMA CORTE DE JUSTICIA DE LA NACIÓN, *Manual del Justiciable, Elementos de Teoría General del Proceso*, Poder Judicial de la Federación, México 2003.
- TRUJILLO José Ramón y GARCÍA GABALDÓN, Jesús *Negociación, Comunicación y cortesía verbal, teoría y técnicas*, Limusa, México, 2004.
- V. CASTRO, Juventino, *Garantías y Amparo*, 9ª. ed., Porrúa, México, 1996.
- VALDIVIA VÁZQUEZ, Roberto, *Praxiología Jurídica*, 2ª ed., Trillas, México, 2001.
- VILLORO TORANZO, Miguel, *Introducción al Estudio del Derecho*, 11ª. ed., México, Porrúa, 1994.

WEERTH, Rupprecht, *La pnl y la imaginación*, Tr.: Javier Fernández Retenaga. Buenos Aires, Sirio, 1998.

WATZLAWICK, Paul, *Cambio*, 10ª. ed., Paidós, Barcelona, España, 1999.

-----, *El lenguaje del cambio*, 6ª. ed., Paidós, Barcelona, España, 1994.

-----, *Teoría de la comunicación humana*, 11ª. ed., Paidós, Barcelona, España, 1997.

XIRAU, Ramón, *Introducción a la historia de la filosofía*, 12ª. ed., Universidad Nacional Autónoma de México, México 1995.

Fuentes de Internet (principales)

<http://www.congreso.jalisco.gob.mx>

<http://www.scientology.org>.

Legislografía

Código Civil Comentado, Tomo VI, Porrúa, México, 2003.

Código de Comercio.

Código Federal de Procedimientos Civiles.

Código Federal de Procedimientos Penales.

Código de Procedimientos Civiles del Estado de Nayarit.

Código de Procedimientos Civiles del Estado de Jalisco.

Ley Federal del Trabajo.

Ley Federal de Protección al Consumidor

Ley Federal de Concursos Mercantiles

