

Las emociones y la conciliación en derecho: una revisión sistemática
Ariza, A. Parra, G. (2024)

**LAS EMOCIONES Y LA CONCILIACIÓN EN DERECHO: UNA REVISIÓN
SISTEMÁTICA**

Presentado por:

Ariza Quiroga Angie Yamile
Parra Peñaranda Gabriela Valentina

Universidad Santo Tomás
División de ciencia Jurídicas y políticas
Especialización en Psicología Jurídica y Forense
Febrero de 2024

Las emociones y la conciliación en derecho: una revisión sistemática
Ariza, A. Parra, G. (2024)

**LAS EMOCIONES Y LA CONCILIACIÓN EN DERECHO: UNA REVISIÓN
SISTEMÁTICA**

Presentado por:

Ariza Quiroga Angie Yamile
Parra Peñaranda Gabriela Valentina

Asesor:

Investigación Formativa Aplicada
Claudia Patricia Cáceres González

Universidad Santo Tomás
División de ciencia Jurídicas y políticas
Especialización en Psicología Jurídica y Forense
Febrero de 2024

TABLA DE CONTENIDO

SUMARIO

RESUMEN - ABSTRACT

Introducción	6
Objetivos	7
Justificación	8
Metodología	11
Teorización, hallazgos y discusión	12
Marco Legal	17
Estrategias y técnicas psicológicas en la conciliación en Derecho	32
Conclusiones.....	38
Referencias	41

LAS EMOCIONES Y LA CONCILIACIÓN EN DERECHO: UNA REVISIÓN SISTEMÁTICA

Sumario: Introducción planteamiento del problema (p. 6), objetivos (p. 7), justificación (p. 8), perspectivas sobre las emociones y la conciliación en derecho (p. 9), metodología (p. 11), teorización, hallazgos y discusión; el conflicto (p. 12), las emociones (p. 14), marco legal de la conciliación en derecho (p. 17), la conciliación en derecho a partir de otras perspectivas (p. 18), las implicaciones de las emociones en la conciliación en derecho (p. 21), el rol del conciliador (p. 24), formación y capacitación (p. 26), estrategias y técnicas psicológicas en la conciliación en derecho, la terapia narrativa (p. 32), la terapia cognitivo conductual (TCC), el mindfulness (p. 37), conclusiones (p. 38), referencias (p. 41).

Resumen

Este artículo de investigación tiene como objetivo analizar la relación que existe entre las emociones y la conciliación en derecho, por medio de una revisión sistemática de varios autores que han escrito sobre estos conceptos de formas independientes. Cuenta con una metodología de carácter cualitativo que permite abordar el enfoque hermenéutico de Gadamer, en el que se incluye la normatividad colombiana vigente y permite entender cómo funciona la conciliación en derecho en el territorio nacional y además como en algunos aspectos se desconocen las emociones ante los procesos jurídicos. También, se plantea la importancia del rol del conciliador por medio de un análisis comparativo de los perfiles del conciliador de acuerdo con la formación en algunas universidades de Colombia y finalmente, de acuerdo con los hallazgos se plantean unas conclusiones que permiten reconocer la importancia de interacción entre las ciencias humanas principalmente el derecho y la psicología.

Palabras clave: Conflicto, conciliación en derecho, emociones y rol del conciliador.

Abstract

This research article aims to analyze the relationship that exists between emotions and conciliation in law, through a systematic review of several authors who have written about these concepts in independent ways. It has a qualitative methodology that allows us to address Gadamer's hermeneutic approach, which includes the current Colombian regulations and allows us to understand how conciliation works in law in the national territory and also how in some aspects the emotions regarding the processes are unknown. legal. Also, the importance of the role of the conciliator is raised through a comparative analysis of the profiles of the conciliator according to the training in some universities in Colombia and finally, according to the findings, conclusions are drawn that allow us to recognize the importance of

interaction. among the human sciences mainly law and psychology.

Key words: Conflict, conciliation in law, emotions and role of the conciliator.

1. Introducción

Las emociones, son inherentes a la existencia humana, su abordaje no es novedoso y ha sido retomado por diversos autores en sus teorías; como lo refiere Bisquerra “son la esencia de la vida” (2016, p. 21), en la actualidad las emociones han permeado múltiples disciplinas y se han relacionado con diferentes fenómenos del conocimiento, situación que no es ajena al campo del derecho y se complementa con la psicología de manera que a partir de las emociones las partes que están en conflicto, “condicionan y orientan de manera directa las decisiones y su actuar” Arboleda (2017, p. 9).

La presente investigación, tiene como objetivo analizar la relación que existe entre las emociones y la conciliación en derecho, entendiendo que la conciliación no puede resolverse únicamente desde un escenario normativo o legal, sino desde una perspectiva psicológica que conduce a una solución del conflicto desde lo legal y lo emocional. En otras palabras, el conciliador debe poseer habilidades de mediación, no solo limitadas a su entendimiento, sino que debe estar formado para hacer una comprensión más amplia sobre las dinámicas de las partes, las emociones y cómo esto influye en el conflicto, Gelabert (2010).

Según Ahumada (2011), desde la postura del derecho, el evento de la conciliación retoma elementos como la conducta transgresora, su consecuencia jurídica y el tratamiento que sobre ella asiste tener por parte del conciliador, lecturas que pertenecen a una lógica tanto de un modelo positivista, que presupone una mirada reduccionista del conflicto en donde lo más importante ha sido llegar a generar el acuerdo y establecerlo a través de una acta de conciliación, sin abordar el aspecto emocional de las partes, transformarlo y desde

allí dotar de mayor efectividad los procesos conciliatorios, (Arboleda, 2017).

En virtud de lo afirmado resulta importante que, en el escenario de conciliación en derecho se reconozca el valor y la importancia que tienen las emociones, debido a que estas generan en los seres humanos vínculos afectivos, tienen influencia en la toma de decisiones y afectan la manera de enfrentar o solucionar un conflicto (Fernández-Abascal et al, 2010). De este modo, se hace necesario pensar la conciliación en derecho no únicamente como un mecanismo de solución de conflictos creado para descongestionar la justicia, que convoca únicamente a la ley o la norma sino que permite su comprensión en términos de un proceso con la capacidad de transformar los conflictos y las relaciones de los sujetos vinculados con ellos (Montoya & Salinas, 2016).

Desde la presente investigación se abordan categorías como el conflicto, la conciliación en derecho, las emociones, la formación del conciliador y aspectos psicológicos que pueden facilitar una conciliación en derecho.

1.1. Planteamiento del problema

Tal como lo señala la Sentencia C-1195 de 2001 la conciliación en derecho ha contribuido a la pronta y eficaz solución de los conflictos en las diferentes áreas del derecho y ha sido el mecanismo alternativo de solución de conflicto más utilizado en territorio colombiano por su facilidad en el acceso a la justicia, su bajo costo, su celeridad, entre otros.

La conciliación en derecho se realiza según lo mencionado en el artículo 73 de la ley 23 de 1991 por un conciliador en derecho, que debe “ser abogado titulado, salvo cuando se trate de Consultorios Jurídicos, y en todo caso de reconocida honorabilidad, calificado e imparcial”; dicho artículo prevé que el conciliador debe tener competencias académicas y formación en derecho, de

preferencia titulado.

Existe poca literatura relacionada con el abordaje que deben hacer dichos profesionales en relación al manejo de las emociones, ya que estas influyen en el conflicto y en la efectividad de los acuerdos conciliatorios. En palabras de Bush y Joseph (1993), lo anterior determina el éxito de una conciliación, dado que la solución no es en sí misma la elaboración de un acta de conciliación, sino la forma de “reconfigurar la narrativa del conflicto, que usualmente se encuentra planteada en términos negativos, para generar narrativas alternas que les permitan resolver el conflicto” (Sandoval, 2015, p. 5).

De acuerdo con lo anterior, se hace necesario que los conciliadores se formen en el manejo y gestión de las emociones, reconociendo su papel en el conflicto y la trascendencia de estas en la efectividad de los acuerdos y que no se recurra únicamente a lo establecido en la normatividad.

A partir de la pregunta planteada a continuación se pretende comprender cómo desde la psicología se puede aportar a la comprensión de la conciliación no meramente como un mecanismo creado para descongestionar despachos judiciales, sino como un proceso con la capacidad de gestar emociones positivas en las partes y transformar el conflicto y las relaciones humanas. Con base en ello se pretende responder a la siguiente pregunta ¿Cuáles son las implicaciones de las emociones en la conciliación en derecho y cómo se deberían manejar o gestionar por el conciliador?

2. Objetivos

2.1. Objetivo General

Analizar la relación existente entre las emociones y la conciliación en

derecho teniendo en cuenta el rol de las partes procesales a la luz de una revisión sistemática del estado del arte.

2.2. Objetivos Específicos

- Identificar las implicaciones de las emociones en los procesos de conciliación en derecho a partir de la revisión sistemática del estado del arte.
- Describir el bagaje formativo del conciliador para las audiencias de conciliación en derecho.
- Ilustrar sobre las estrategias psicológicas aplicables a los procesos de conciliación en derecho teniendo en cuenta la revisión sistemática del estado del arte.

3. Justificación

Esta propuesta de revisión es relevante debido a que las cifras permiten observar que en los últimos años la conciliación se ha convertido en un mecanismo para acceder a la justicia de una manera rápida y eficiente Velásquez (2022), para el año 2002 hubo 32.563 solicitudes de conciliación extrajudicial en derecho, en el año 2015 se ven aumentadas estas solicitudes a 102.494, y en el año 2023 existieron 172.886 solicitudes de conciliación (SICAAC, 2023). Conforme a lo anterior, se puede evidenciar que los procesos conciliatorios están en incremento y han tenido una gran acogida por las personas en territorio colombiano.

Según un reporte entregado por la Contraloría (2020) “la congestión judicial” en Colombia está entre un 49% y 61%, lo cual indica en palabras de

Taruffo (1999) que la jurisdicción ordinaria se encuentra en crisis debido a la falta de eficiencia en la tutela jurisdiccional de los derechos, haciéndose los procesos judiciales más demorados y largos, motivo por el cual la conciliación muestra diferentes ventajas para las partes; estimula la convivencia pacífica, fortalece el tejido social, disminuye el costo de los honorarios y gastos ocasionados por un proceso judicial, favorece un clima de paz, mayor celeridad, protagonismo de las partes y flexibilidad (Guzmán, 1998).

Lo cierto es que, siendo tan utilizada para la sociedad, no se ha estudiado lo suficiente sobre el rol que tienen las emociones en la conciliación en derecho; por esta razón es necesario que desde la psicología se hagan lecturas disciplinares que permitan enriquecer el proceso de la conciliación, el rol del conciliador, etc.

Perspectiva sobre las emociones y la conciliación en derecho

El fenómeno de investigación de este artículo de revisión son las emociones en el contexto de la conciliación en derecho. Frente a esta temática se han realizado varias investigaciones (Arboleda, 2017; Diez y Trujillo, 2022; Halperin, 2017; Pan et al, 2020; Ussa, 2020; Velázquez, 2017; Grossi, 2015). Dichos autores han mencionado la importancia de las emociones en el proceso conciliatorio, aseverando que las leyes o las normas no son suficientes a la hora de resolver un conflicto (Sepúlveda, 2017; Halperin y Tagar, 2017).

Cuando las partes llegan a la audiencia de conciliación no están en disposición o se encuentran emocional y sentimentalmente afectadas y esto puede influir considerablemente en la gestión, desarrollo y posible resolución del conflicto (Herrera, 2017; Sepúlveda, 2017; Certuche, Cruz y Sepúlveda, 2019). De ahí que se haga indispensable que el conciliador no solo acate lo establecido en la norma, sino que sea un tercero neutral, capaz de propiciar un espacio calmado, empático

y asertivo, donde las partes puedan expresar sus emociones y sentires de la mejor manera posible (Becerra, 2009; Herrera 2017; Sarmiento, López y García 2016).

De manera adicional, Sarmiento et al. (2016) retoman la idea de que el conflicto en la conciliación se debe comprender de una manera interdisciplinar, es decir, que se recurra a diferentes disciplinas, tales como; la sociología, la psicología, la comunicación, la filosofía, entre otras, con el fin de tener una mejor comprensión sobre el conflicto. Dado que, los conflictos no deben entenderse únicamente como eventos negativos en la vida del hombre, sino que también deben entenderse como oportunidades para “reparar y fortalecer las relaciones humanas” (p. 3), lo que lleva al ser humano a crecer, entendiendo que el otro y sus intereses son valiosos, usando la habilidad de reflexión (Sarmiento, López y García, 2016; Montoya y Salinas, 2016).

Por otro lado, se evidenció que en artículos de investigación se han retomado estrategias psicológicas en el proceso de conciliación como: la terapia narrativa (Winslade, 2016; Sandoval, 2022), acompañada por otras técnicas como realización de preguntas (abiertas, aclaratorias y circulares) y las afirmaciones (Suárez, 1996), la Terapia Cognitivo Conductual (Sepúlveda, Cruz y Certuche, 2019) (Sepúlveda et al., 2019), el mindfulness (Díez y Trujillo, 2022; Díez y Cárdenas, 2021), la escucha activa por medio de lenguaje analógico y pequeñas intervenciones (Matamoros, 2013; Barrio, 2013; Botero, 2015).

Además, se identificó que la mayoría de artículos se han realizado desde una metodología cualitativa y han utilizado enfoques como; revisión integrativa (Sepúlveda, 2019), la técnica cualitativa de Síntesis Interpretativa Crítica (Díez y Trujillo, 2022), uso de método hermenéutico con enfoque de comprensión en un ejercicio de intertextualidad (Arboleda, 2017), experiencias de inclusión de mindfulness en la formación de abogados por medio de técnicas de análisis bibliométrico (Arias y Cuccurullo, 2017) y codificación cualitativa (Diez y Trujillo,

2022) además de tipo exploratorio y descriptiva con enfoque de análisis entitativo, basándose en fundamentos legales (Sepúlveda et al, 2019). No obstante, Urbina (2021) retomó su investigación desde una metodología cuantitativa y un enfoque descriptivo, con el fin de caracterizar un grupo específico de sujetos con determinadas variables.

También se han retomado las emociones en la conciliación cuando el proceso conciliatorio se hace mediado por las tecnologías de la información (Diez y Trujillo, 2022; Poveda, s.f. ; Velásquez, 2022). Se aclara que esta temática no hace parte del interés investigativo, sino que se menciona de manera breve ya que en los últimos años ha suscitado interés entre los investigadores y hacen parte de los antecedentes. Frente a este tema se ha dicho que en la virtualidad las partes pierden un terreno importante en términos de la verificación y valoración de las emociones (Velásquez, 2022); otros autores cuestionan el rol del conciliador y la desnaturalización del procedimiento en el contexto de la virtualidad (Ordelin, 2021) puesto que se disminuye la posibilidad de interpretar el lenguaje corporal y la gestión emocional (Linguist y Dajad, 2020). También, algunos refieren que existen ventajas en términos de resolver conflictos transfronterizos, acceso a la justicia y eliminación de barreras (Sulistianingsih et al. 2023).

Michaels (2019) ha mencionado la importancia del papel del ser humano cuando se aplica la Inteligencia Artificial en el proceso de conciliación, debido a que el humano tiene la capacidad de limitar posibles errores o sesgos que se pueden generar dentro del desarrollo de la audiencia, lo que podría interpretarse como una insuficiencia e inflexibilidad por parte de la Inteligencia Artificial (Rajendra & Thuraisingam, 2021) y de esta manera se daría una aplicación inconclusa al proceso de conciliación. Por lo anterior, se sugiere que esta herramienta podría verse más bien como complementaria a la función del conciliador.

4. Metodología

Para realizar el análisis de los artículos se recurre al paradigma cualitativo, el cual, en palabras de Sánchez (2005), se da desde la unión de ciertas técnicas de recopilación, modelos analíticos normalmente inductivos, donde el autor se incluye dentro de la búsqueda y se convierte en un instrumento de recolección (Gadamer, 2012) el objetivo de este tipo de investigación es la búsqueda de relaciones y significados y no la definición de variables, ya que no lee la realidad en términos de causa y efecto, sino desde una comprensión holística, compleja y circular en la que confluyen un sinnúmero de elementos como: el lenguaje, la cultura, la interacción, la actividad humana, entre otros (Duque y Granados, 2019).

Por lo anterior, resultó pertinente retomar la metodología hermenéutica que estudia la interpretación y la comprensión de los textos (Palmer, 1969), entendiéndose por interpretación “la realización y no solo la técnica de revelación de sentido” (p. 275), misma que implica circularidad dinámica, es decir que, comprende que el lector es un intérprete que va al texto y el texto al intérprete, además se entiende que el lector realiza unas interpretaciones que están influenciadas por su contexto histórico, sus condiciones y las preguntas que este se realiza, porque en términos Gadamerianos el sujeto hace planteamientos sobre el sentido del texto (Gadamer, 2012) y es así como en palabras de Heidegger y Farias (1991) este “abre un ámbito en el cual lo interrogado puede ser encontrado” (p. 5).

A la luz de lo expuesto, no nos situamos como lectoras o intérpretes aisladas del fenómeno objeto de estudio: las emociones en la conciliación en derecho, puesto que, en nuestro rol como intérpretes comprendemos que tenemos horizontes que pueden o no confluir con los de otros autores.

En cuanto a los criterios de inclusión, se seleccionaron artículos publicados en revistas indexadas que tuvieran como interés investigativo el estudio de las relaciones entre las emociones y la conciliación en derecho. Se excluyeron los artículos que versaban sobre los mecanismos alternativos de solución de conflictos y la conciliación en equidad.

5. Teorización, hallazgos y discusión

El conflicto

El conflicto es un evento ancestral, que está inmerso en todas las culturas del mundo, es algo normal, habitual e inevitable, que se asocia a los procesos de poder y dominación (Durán, s.f.), se podría decir también que es una característica inherente a la existencia de la humanidad y está presente en un sinnúmero de relaciones sociales, familiares, económicas, entre otras. En palabras de Zuleta (1990), el conflicto es un componente constitutivo del vínculo social, que de ninguna manera debería erradicarse. Este autor plantea la idea de que una sociedad es mejor cuando es capaz de tener mejores conflictos, de allí la importancia de reconocerlos, de contenerlos y aprender a vivir de manera inteligente con el conflicto, ya que “un pueblo escéptico sobre la fiesta de la guerra y maduro para el conflicto es un pueblo maduro para la paz” (p. 58).

Frente a la noción de conflicto existen dos posturas desde las que se teoriza: una lectura de este como un suceso negativo y otra a partir de la que se retoma como un elemento posibilitador de la sociedad.

A partir de la postura negativa se narra como una perspectiva antagónica de una sociedad donde hay armonía y convivencia, se asocia con la frustración que siente el sujeto ante la obstrucción o irritación que fue causada por parte del otro, haciendo hincapié en la percepción de intereses distintos o de que sus

aspiraciones no serán simultáneamente alcanzadas (Pruitt y Rubin, 1986). Por otro lado, Sandoval (2022) refiere que el conflicto acaece en lo narrativo y se debe fundamentalmente a una diferencia entre lo narrado por las partes, mismas que cuentan historias desde las cuales se presentan el uno al otro como contrarios, esta forma de narrar lo sucedido las atrapa, les genera dolor y sufrimiento, también lo asocian con algunas nociones como el caos, el peligro, la violencia, la incertidumbre y la destrucción (Durán, s.f.).

Sin embargo, desde otra perspectiva el conflicto en sí mismo, “no tiene una significación peyorativa; podrá ser negativo o positivo, dependerá del valor que le asignemos y, sobre todo, del uso que le demos a través de su gestión” (Vinyamata, 1999, p. 27), es decir, lo que se hace o cómo se gestiona el conflicto es lo que resulta importante, ya que a partir de este se pueden generar oportunidades de aprendizaje que llevan al ser humano a procesos de construcción y reconstrucción del tejido social, donde interactúan sujetos planteando soluciones, promoviendo oportunidades frente a una disparidad, reconsiderando las relaciones que dan la posibilidad de una sana convivencia (Alvarado, 2003).

En palabras de Vinyamata (2000) leer el conflicto desde la perspectiva positiva implica entenderlo como un elemento funcional y movilizador dentro de la sociedad, que posibilita el cambio, las partes inmersas en el conflicto pueden fortalecer sus capacidades y habilidades para enfrentarlo y eventualmente generar elementos para su aprendizaje y empoderamiento. De hecho, como lo indica Zuleta (1990) los conflictos no deben ser suprimidos, sino que debe existir un espacio social y legal regulado en el cual estos puedan manifestarse y desarrollarse, “sin que la oposición al otro conduzca a la supresión del otro, matándolo, reduciéndolo a la impotencia o silenciándolo” (p. 56).

Es indudable que en los conflictos existan emociones, por lo que resulta importante conocer más sobre: ¿qué es una emoción?, ¿cómo se va a comprender el concepto y desde qué autores se realizarán estas aproximaciones? y ¿cómo estas se tejen con la conciliación en derecho?

Las emociones

Las emociones han sido estudiadas y conceptualizadas a partir de diferentes enfoques y autores, quienes han reconocido el papel relevante de ellas en la vida moral y política de una nación (Nussbaum, 2014). Sin embargo, en palabras de Krause (2008) existen concepciones que pertenecen a una visión occidental dominante desde la cual se ha considerado que estas deben dejarse de lado en las cuestiones políticas o en el ámbito de la justicia. No obstante, en los últimos años se viene reivindicando esa concepción intentando “recuperar la importancia de los sentimientos para la racionalidad práctica” (Nussbaum, 2014, p. 407).

Este concepto de las emociones se retomará desde lo teorizado por autoras como Nussbaum, Krause y Camps, quienes han realizado contribuciones importantes en esta materia. Nussbaum (2014) define que todas las emociones “implican un pensamiento o percepción intencional dirigidas a un objeto, y algún tipo de valoración evaluativa de ese objeto realizada del punto de vista personal del propio agente” (p. 481), desde este planteamiento, se considera que las emociones se dirigen hacia objetos que se evalúan como importantes para la vida del ser humano y lo que pase con ellos genera un sentimiento de vulnerabilidad en el sujeto, pues lo sucedido está fuera de su control, esta autora afirma que existe una relación inevitable entre las emociones, las creencias, los recuerdos, las percepciones y las proyecciones de vida, al reconocer que las emociones tienen una vinculación íntima con otros fenómenos cognitivos de la mente.

A partir de sus teorías aboga por y reivindica el rol de las emociones, dejando claro que todas las sociedades están llenas de ellas, existiendo el miedo, el asco, la envidia, la culpa y el amor entendido no como un sentimiento romántico, ni una virtud sino como una relación-conducta, en la que un individuo aprueba al otro como un ser válido, basándose en relaciones de cooperación y respeto a pesar de las diferencias existentes, (Maturana, 1997). Coherente con la postura de Nussbaum (2014) el amor “sería una emoción que articula los apegos personales, esto es, lo particular, con el bien común, es decir, lo general” (citado por Gil, 2014, p. 344).

Sin embargo, existen emociones que deben desaparecer de la vida pública, tales como la repugnancia, la vergüenza, la envidia y el miedo ya que estas no contribuyen al cumplimiento de los objetivos de una sociedad decente (Nussbaum, como se cita en Gil, 2014).

Desde otra perspectiva, Camps (2011) indica que las emociones tienen una utilidad o un fin, que contribuyen al bienestar del ser humano y para ello es necesario conocerlas y así mismo gobernarlas o administrarlas, pues el ser humano posee la capacidad de razonar entendiendo que las emociones no son del todo naturales o instintivas sino que a medida que crece el individuo se van potenciando, tampoco se trata de reprimirlas, es decir, el sujeto debe aprender a sentir las emociones en un nivel y lugar apropiado.

Las emociones son importantes para la justicia toda vez que opera la significancia de la reacción afectiva la cual está encaminada a las inquietudes que realiza el sujeto en contra de lo que se declara injusto o indebido, en otras palabras que si el sentimiento no se incorpora en la norma, “el deber ser” se contempla como una cosa externa o como una obligación y no como algo entrañablemente justo o bueno, teniendo en cuenta que la voluntad general se

convierte en voluntad racional cuando solo se piensa en el beneficio propio (Camps, 2001).

También, menciona la filósofa española que la compasión es una emoción común en el ámbito de la justicia entendida como “la conciencia de que aquello que le ocurre a otro me puede ocurrir a mi algún día” (Camps, 2011, p. 132), esto está en sintonía con la filosofía Africana del Ubuntu que en zulú significa “una persona es a causa de los demás”, que también ha sido traducida al español como un “Soy porque somos”, que contempla que existe un vínculo universal entre las personas, lo cual hace posible la superación de los retos, esta filosofía según Hoffman (2022) parte del respeto por uno mismo y el respeto a los demás, incluso siendo estos desconocidos, pues todas las personas son seres humanos de pleno derecho, que no merecen ser maltratados, ni denigrados o considerados como inferiores.

Finalmente es relevante mencionar que, las emociones como constructo han sido retomadas por la inteligencia emocional (IE), concepto que tuvo en cuenta las ideas iniciales de Howard Gardner (1983), a quien se le atribuye la comprensión de las inteligencias múltiples, este autor señaló que no existía una inteligencia única en las personas, sino que en cada una de ellas podía hallarse una diversidad de inteligencias. El término de IE se conceptualizó por primera vez en 1990 por autores como Salovey y Mayer, quienes mencionaron que podría entenderse como esa habilidad de las personas para controlar los sentimientos y las emociones de sí mismos.

Por su parte Goleman (1995) también en su best seller “inteligencia emocional: que puede importar más que la inteligencia” refiere que la IE está por encima de coeficiente intelectual y que es indispensable para alcanzar el éxito tanto laboral como personal, en su “teoría de ejecución” alude que existen competencias emocionales tales como: 1) la conciencia de uno mismo, 2) la autorregulación y 3) la motivación (Goleman, 1998), mismas que son determinantes a la hora de alcanzar resultados superiores.

Adicionalmente, Damasio (2005) menciona que no se está frente a personas buenas o malas, sino ante personas que son capaces mejor y lo peor también. Esto podría retomarse en el escenario conciliatorio, siendo conscientes que el conciliador podría ser un gestor de emociones positivas y un neutralizador de las emociones negativas de las partes.

Marco legal de la conciliación en derecho

La conciliación de manera inicial se estipuló por la ley 446 de 1998 y el Decreto 1818 de 1998 y secuencialmente se desarrolló en la ley 604 de 2001 y en la actualidad se realizó una actualización legislativa bajo la ley 2220 de 2022 en la que se menciona que la conciliación “es un mecanismo de resolución de conflictos a través de los cuales dos o más personas gestionan por sí mismas las soluciones de sus diferencias, con la ayuda de un tercero neutral y calificado denominado conciliador” (art, 3).

De manera adicional frente al concepto de conciliación, Slaikeu (1989) menciona que es la manera más simple que hace referencia a “un procedimiento a través del cual un tercero ayuda a dos o más partes a encontrar su propia solución a un conflicto” (p. 2). Desde esta definición se pueden identificar elementos como: el conflicto, dos partes en disputa, un tercero neutral y las soluciones planteadas.

A continuación, se presenta la relación de la normatividad más importante referente a la figura jurídica de la conciliación en derecho en el territorio Colombiano:

Tabla 1. Marco legal.

Ley	Conceptualización
------------	--------------------------

Las emociones y la conciliación en derecho: una revisión sistemática
Ariza, A. Parra, G. (2024)

Ley 23 de 1991	A través de esta ley se consideró por primera vez la importancia de los mecanismos alternativos para descongestionar los despachos judiciales (Congreso de la República de Colombia, 1991).
Artículo 116: Constitución Política	Secuencialmente, en el artículo 116 de la Constitución Política de Colombia (1991) se mencionó que los particulares pueden ser investidos transitoriamente de la función de administrar justicia, apareciendo así la posibilidad de que las personas puedan ser conciliadores en derecho o en equidad. Esto, se encuentra directamente relacionado con los artículos: 1, 2 y 24 de la Constitución, donde se estipula el derecho a la paz y a la resolución de los conflictos de manera pacífica.
Decreto 2651 del 25 de noviembre de 1991	Se promovió con la finalidad de descongestionar los despachos judiciales. Dotando de la posibilidad a las partes de solicitar ante el juez una conciliación, siempre y cuando en dicho trámite no se hubiere proferido una sentencia de primera o única instancia. En esta ley, se mencionan los requisitos o las formalidades con las que se debe elevar dicha solicitud (Congreso de la República de Colombia, 1991).
Ley 446 de 1998	Esta ley dio a conocer los mecanismos para la solución de conflictos y sus alternativas, además proclamó que la conciliación puede ser judicial y prejudicial y se podía situar en ámbito del derecho laboral, administrativo, familiar, etc. Por otro lado, se mencionaron las normas generales aplicables a la conciliación ordinaria, sus asuntos y sus efectos (Congreso de la República, 1998).
Ley 640 del 2001	Según lo mencionado por el Congreso de la República (2001) en la ley se estipuló cuáles son los requisitos que deben tener las actas de conciliación cuando estas son emitidas por el conciliador, derechos de las partes a comparecer con apoderado y la forma en que se deben registrar dichas actas. También, se establece las cualidades del conciliador en derecho, la formación y capacitación que ellos deben tener. Ya que, están llamados por la ley a ilustrar sobre el proceso conciliatorio, a motivar a las partes sobre las posibles formas de arreglar, a ser gestores de propuestas, entre otros.
Ley 2220 del 2022	Desde esta ley se estipula que la conciliación debe ser entendida como un mecanismo de resolución de conflictos, en donde existen unas partes y un tercero neutral que escucha y orienta a las partes en la búsqueda de soluciones. También, se enmarca a la conciliación dentro propósitos como: el acceso a la justicia, el diálogo y la convivencia pacífica (art, 3),

regida por principios como la celeridad, la confidencialidad, la autocomposición, la informalidad, el acceso a la justicia, etc. Por otro lado, esta ley menciona que hay dos clases de conciliación; la judicial y la extrajudicial. Lo anterior obedece a que, si la conciliación se da dentro, antes o por fuera de un proceso judicial (art, 5). Además, tal como versa el artículo 7 de esta ley se menciona cuáles son los asuntos conciliables, que son aquellos “que no estén prohibidos por la ley, siendo principio general que se podrán conciliar todas las materias que sean susceptibles de transacción, desistimiento y los derechos de los cuales su titular tenga capacidad de disposición”.

Tabla 1. Marco legal breve sobre la conciliación en derecho en la legislación colombiana (elaboración propia).

La conciliación en derecho a partir de otras perspectivas

Sandoval (2016) menciona que la conciliación tuvo su origen académico en los Estados Unidos en 1957 dentro de la disciplina de resolución de conflictos, disciplina que tenía como bases importantes: las relaciones internacionales para la prevención de la guerra y la comprensión intelectual interdisciplinaria de los conflictos. Desde el último postulado se resalta la importancia del discurso de las diferentes ciencias en la comprensión de los fenómenos sociales.

Esta conceptualización cambió en algunos países de América Latina. En Colombia la conciliación se establece como un mecanismo alternativo de la administración de justicia, lo que generó “la colonización y cooptación de la conciliación por una sola disciplina: el derecho” (Sandoval, 2015, p. 3). Esto en palabras de Raven (1994) se ha convertido en una cruda realidad ya que para ser conciliador en derecho en Colombia es necesario ser abogado (citado por Sandoval, 2016), postura que desdibuja el aporte que pueden hacer diversas disciplinas a la comprensión y el enriquecimiento de la conciliación.

Sandoval (2022) menciona que la conciliación se ha entendido desde tres narrativas preponderantes, la narrativa del derecho que la ha conceptualizado como un mecanismo de descongestión y acceso a la justicia, de resolución de conflictos y una forma alternativa de justicia ejecutada por un abogado experto. En la narrativa de la ley, la ley es fuente directa y de ella surge el evento de la conciliación, la facultad de ser conciliador, los asuntos que se pueden conciliar y los que no y en la narrativa de la burocracia es prevalente lo escrito sobre lo oral, ser un buen conciliador se traduce en elaborar una acta o constancia y se da mayor importancia a las consecuencias jurídicas que a la resolución de fondo del conflicto, las anteriores son narrativas dominantes que recaen en la forma en las personas en su conjunto comprenden a la conciliación, ello incluye al conciliador.

Este autor expone narrativas alternativas importantes para el evento de la conciliación en Colombia, 1). la conciliación para la paz y la resolución de conflictos como una disciplina en la que se hace necesario vislumbrar que la conciliación tiene como objetivo principal la solución pacífica de los conflictos, mismos que son generados por la existencia de colisiones entre las narrativas de las partes, que pueden ser deconstruidas y modificadas a partir de un adecuado manejo del lenguaje y las emociones por parte del conciliador, 2). la profesión liberal de paz y resolución de conflictos, esto permitiría según Sandoval (2022) que la conciliación se desarrolle por todos los profesionales que deseen formarse como conciliadores, sin ser un campo exclusivo de los profesionales en derecho, 3). la informalidad, dotaría a las partes de la posibilidad de generar acuerdos verbales y no necesariamente escritos, consolidándose una narrativa a futuro, además la conciliación se comprendería como un papel principal y no como un requisito de procedibilidad, enmarcando al buen conciliador como un profesional que se define por una práctica ética y “los resultados en la transformación narrativa de las partes” (Sandoval, 2022, p. 27).

En esta misma línea autores como Montoya y Salinas (2016) mencionan la

importancia de trascender en la comprensión de la conciliación en derecho como una mera técnica o mecanismo de descongestión de los despachos judiciales a entenderla como un mecanismo con la capacidad de transformar un conflicto y las relaciones humanas que se tejen en el mismo, Bush y Folger (1994) refieren que el evento transformador “implica alcanzar una forma genuinamente positiva de la conducta humana” (p. 8), que va más allá de resolver el conflicto a transformar a los intervinientes en la conciliación, es decir, que en este escenario las partes según el autor pueden crecer en su dimensión; moral, de fortalecimiento del yo, la superación de los límites del yo y el relacionamiento con el otro.

En este escenario Montoya y Salinas (2016) describen que existen elementos importantes como: la comunicación (entendimiento directo entre las personas), el reconocimiento del otro (escucha activa), la responsabilidad del conflicto por cada una de las partes, la autonomía, la posibilidad de la resolución o la transformación del conflicto por las partes, todo esto desde un proceso que se caracteriza por la horizontalidad. Con estos elementos, la conciliación es un escenario para la generación de una cultura de paz, puesto que las partes involucradas en el conflicto favorecen la resolución pacífica del mismo y la reconstrucción de los lazos afectados, causando impacto no solo en el ámbito personal, sino también familiar y social (Martínez, 2015).

Otras posturas refieren que de un escenario conciliatorio manejado acertadamente desde lo narrativo pueden emerger cambios importantes en las perspectivas que tienen las partes sobre el conflicto, dicho de otra manera, las partes son invitadas a dejar de leer el conflicto únicamente desde valoraciones negativas o deficitarias, que generalmente se traducen en narrativas saturadas del mismo, para generar narraciones alternativas de respeto, colaboración y reconocimiento por el otro (Sandoval, 2016), lo anterior generaría nuevos movimientos en las relaciones de las partes, cambiando sus dinámicas de vida y fortaleciendo los valores de autonomía y entendimiento mutuo (Bush y Folger,

2012), desde donde se reconoce a las personas como agentes activos e importantes en todo el proceso conciliatorio, dejando en segundo lugar al estado como institución regente en el cumplimiento de los acuerdos ya que las partes son las que toman decisiones, eligen el conciliador, el tema o contenido del conflicto y los acuerdos a los que llegan (Sandoval, 2016).

De lo anterior se vislumbra la importancia del rol del conciliador, pues este debe tener una formación especial, a partir de la cual pueda orientar el lenguaje y emocionar de las partes, Maturana (1997) manifiesta que “el ser humano puede realizar una mirada sobre su emocionar, puede reflexionar porque tiene el lenguaje. Todo vivir humano ocurre en conversaciones y es en ese espacio donde se crea la realidad” (p. 6).

Las implicaciones de las emociones en la conciliación en derecho

A la luz de la revisión sistemática del estado del arte se tiene como principales hallazgos que las emociones más relevantes en el escenario del conflicto y de la conciliación en derecho son el miedo, la aversión, la tristeza, la ira, la sorpresa, entre otras, (Arboleda, 2017; García 2017; De los Ríos, 2014), mismas que según Arboleda (2017) “tienen profundas raíces psicológicas” (p. 2). Las emociones, según González (2019), son antecedentes de la conducta humana y a su vez condicionan la forma en que estos actúan, situación que no es ajena en el escenario conciliatorio pues, estas tienen una influencia directa en el desarrollo y la gestión del conflicto (García, 2017).

En esta línea se comprende que las emociones, necesariamente implican sentimientos y reacciones características del actuar humano, en consecuencia, producen acciones, que conllevan una reacción importante, útiles para resolver situaciones en la vida cotidiana (Andrade, 2017). De acuerdo con lo sugerido por Mayer y Salovey (2005), citado por Andrade, en la conciliación existe la carga de

solucionar favorablemente un conflicto originado del derecho lo que implica el manejo de la inteligencia emocional, o, capacidad de controlar las emociones propias identificar las reacciones y controlar el pensamiento propio.

De acuerdo con García, (2017) la falta de educación emocional es causante de los conflictos dado que en algunos casos las personas no poseen la capacidad de afrontar los problemas, permiten que las reacciones y la emocionalidad dominen sus acciones, por lo que se hace necesario que el conciliador identifique el estado de ánimo, las relaciones de los disputantes y el grado de afectación del conflicto, porque esto promueve sesgos en la etapa conciliatoria, (Sánchez & Arango, 2016).

Por lo anterior, se suele tener la percepción de que el conflicto cobra mayor intensidad cuando surge entre personas tienen o han tenido un vínculo, es decir, relaciones de afectividad sostenidas en el tiempo, como sucede en los conflictos de familia, que son el ejemplo más claro de casos que según la norma están inmersos dentro de los asuntos conciliables (García, 2017).

El dominio emocional y la sumisión ante estas situaciones surgen del aprendizaje ligado a controlar los sistemas básicos del cerebro humano, y no es fácil ante un evento de carga jurídica ampliar el panorama de la comprensión del caso y tener el dominio de las relaciones con el fin de reducir un impacto negativo y traumático ante un evento conciliatorio. Se debe tener en cuenta que ante la falta de dominio de las emociones la consecuencia más importante es que la diligencia se termine abruptamente, cuando existe una relación disfuncional entre las partes que se acercan con el ánimo de conciliar (Ávila Bernal & Mojica Carreño, 2021).

Por lo general, cuando inician las audiencias de conciliación en materia judicial son las partes quienes exponen el problema, comunicando y transmitiendo sus ideas desde su perspectiva individual al conciliador, expresando de manera

natural la afectación que se tiene sobre el asunto, poniendo en palabras y expresiones todo lo que el conflicto ha significado. En otras palabras, las personas narran el conflicto desde su individualidad incluyendo así la forma como sucedió y el efecto que este conflicto ha creado para sus vidas, en algunos casos con dolor, violencia o confusión, es por este motivo que estos encuentros permiten que las emociones surjan y se vean reflejadas en las conclusiones y decisiones de la conciliación, (Peña-Sandoval, 2015).

Albert (2005) alude que “si el sujeto siente de manera negativa mediante sentimientos como el odio o el rencor se facilita las regulaciones violentas del conflicto, en cambio en presencia del amor, de la alegría y otros sentimientos positivos se favorece su transformación” (p. 282), de allí la importancia de saber gestionar las emociones en el escenario de la conciliación en derecho, ya que estas son inherentes al ser humanos y desde lo planteado por Krause (2008) es posible alcanzar la imparcialidad en la deliberación sobre la justicia a través de los sentimientos y es innegable la existencia de la interdependencia entre conceptos como “la moralidad, la vida ética, la razón, el sentimiento, lo bueno y lo justo” (Como se citó en Gil, 2014, p. 413).

Finalmente y después de haber realizado un recorrido por la literatura, se concluye que la emocionalidad juega un papel fundamental en la vida de toda persona y en este caso específico de la conciliación, implica un impacto en las decisiones de una diligencia conciliatoria, pues, como lo indica Moccia (2012), las emociones son contrarias a la racionalidad y a veces suelen impedir una gestión eficaz, por este motivo, se infiere que quien lleva la carga negativa en una audiencia de conciliación está en desventaja frente a la parte que tiene el dominio y control de su conducta y resulta esta situación pues (Arboleda, 2017) refiere que uno de los inconvenientes principales del escenario conciliatorio es que no se cuenta con técnicas o herramienta adecuadas para realizar un abordaje profesional respecto al aspecto emocional.

El rol del conciliador

Como se mencionó anteriormente, en Colombia la conciliación en derecho puede ser realizada por quien acredite ser abogado titulado o estudiante de derecho de últimos semestres debidamente adscrito a un consultorio jurídico, reconocido, certificado, con debida calificación e imparcialidad (Ley 23 de 1991, artículo 73). El conciliador no es un juez, ni un árbitro, en términos legales es un tercero neutral e imparcial que presta un servicio de intermediación entre las partes, capaz de ser un facilitador en la comunicación, que permite alentar a las partes a la generación de acuerdos.

En virtud de las disposiciones normativas, el rol que actualmente desempeña el conciliador es estrictamente formal, es decir, su formación o capacitación jurídica le sirve para establecer y defender los requisitos jurídicos mínimos del acto en sí. Pero, al preguntar por las técnicas utilizadas en el escenario conciliatorio para abordar las emociones, los conciliadores generalmente suelen decir que en su ejercicio aplican una determinada técnica, la misma que ha sido aprendida desde su experiencia o puesta en práctica, sin embargo, es poco lo que pueden argumentar sobre la teoría que soporta dicha práctica y, menos, cuál es su epistemología (Montoya y salinas, 2016).

Para este trabajo investigativo es necesario plantear al conciliador como un "Testis", término que traducido al latín significa "testigo" y es aquel que se sitúa como "un tercero en un proceso o litigio entre dos o más contendientes" (Agamben, 2000, p. 9), lo que en palabras de Gil (2001) implica que el conciliador debe poseer una total independencia jurídica, moral y personal con las partes de modo que este pueda ser imparcial, neutral e independiente.

Winkle (1994) manifiesta que los conciliadores deben adquirir habilidades como la escucha activa para realizar un análisis y comprensión de la realidad del

conflicto y de este modo establecer lo que las partes requieren realmente en su acuerdo. Esta comprensión se debería realizar por medio de interrogantes abiertos para recabar información de manera clara, centrándose no en la versión correcta de las partes sino en examinar a profundidad los intereses de las partes y de esta manera llegar a un acuerdo.

Por esto un aspecto para disertar es el rol del conciliador, desde lo cual se tienen que tratar dos principios fundamentales como la formación y la capacitación (Eckhoff, 1996). Entendiendo su labor como un mecanismo que defienda los derechos constitucionales, procure por la armonía y la construcción social, la cual se aborde a partir de un enfoque más humanista, sin desconocer el marco normativo, jurisprudencial y objeto de la conciliación.

En síntesis, el rol del conciliador permite entender la conciliación de la manera prevista en la Ley 446 de 1998 con un tinte de humanidad y reconocimiento de las emociones de las personas que buscan resolver el conflicto, entendiendo que a pesar de la dificultad, las personas buscan dirimir por sí mismas una diferencia, el conciliador debe abstenerse de velar por intereses propios debido a que las partes serían las únicas protagonistas en la solución del conflicto, convirtiendo la intervención del conciliador en una tarea fundamental pero secundaria en el proceso.

Formación y capacitación

Es importante plantear de manera conceptual la diferencia que existe entre los conceptos de formación y capacitación, el acercamiento al concepto de formación se realizará desde lo mencionado por autores como Hans-Georg Gadamer (1992) y Ferry (1997) y el concepto de capacitación se retomará desde lo dicho por Aguilar (2006).

En términos Gadamerianos la formación debe ser comprendida como un proceso continuo y constante del desarrollo humano, que no se limita al desarrollo de capacidades previas y no debe entenderse únicamente desde el entorno escolar (salones de clases, maestros y compañeros), sino como un proceso en el cual el sujeto se apropia por entero de aquello en lo cual se forma, es así que la formación “no se trata de cuestiones de procedimiento o de comportamiento, sino del ser” (Gadamer, 1992, p. 46).

Cotidianamente este concepto se relaciona con palabras como curriculum, programas o contenidos de aprendizaje y hay quienes creen que lo anterior puede entenderse como formación, lo cual resulta errado según lo dicho por Ferry (1997) pues la formación no debe ser entendida como “algo que se consume, que se recibe del afuera, del exterior, y que se digiere más o menos bien” (p.1), ni tampoco puede ser atribuida exclusivamente al sujeto formador, pues este proceso implica diferentes y variadas formas de mediación, significando que el formador es un mediador humano, pero no el único, porque también lo son; las lecturas, las experiencias del sujeto, las circunstancias de la vida, entre otros, todo lo anterior posibilita para que la persona misma sea el actor principal en la tarea de “ponerse en forma” (p.39).

Mientras que el concepto de la capacitación retomando lo dicho por Aguilar (2006) debe entenderse como la preparación que recibe una persona para realizar actividades específicas en un entorno laboral a partir de unos conocimientos y habilidades desarrolladas, enfatiza que la capacitación tiene un alcance mayor al del adiestramiento, ya que su objetivo principal es “proporcionar conocimientos, sobre todo en los aspectos técnicos del trabajo” (p. 17), la capacitación se realiza como una instrucción preliminar y acotada en el tiempo con un objetivo definido.

Por lo anterior, es importante tener claro que el rol del conciliador debería estar más ligado a la formación pues es “algo más elevado y más interior, al modo de percibir que procede del conocimiento y del sentimiento de toda la vida espiritual y ética y se derrama armoniosamente sobre la sensibilidad y el carácter” (Gadamer, 1992, p. 39). Se hizo necesario realizar un análisis, diagnóstico y comparación de las mallas curriculares de las entidades universitarias que ofrecen el diplomado de “conciliador en derecho” contemplando el perfil, habilidades y técnicas que desarrollan durante la formación o la capacitación.

Tal como se evidencia en la tabla algunos programas o pensums se inclinan más por enseñar lo establecido en ley, otras por ofrecer capacitación en técnicas de resolución de conflictos, la jurisprudencia, los protocolos que se implementan dentro del proceso de conciliación y algunas también retoman posturas interdisciplinarias, tal como se observará en la tabla relacionada a continuación, que muestra un análisis de las Universidades; de los Andes, Universidad libre de Colombia, Universidad de la Sabana, Universidad Pedagógica de Colombia, Universidad Santo Tomás, Universidad del área Andina, Universidad Autónoma de Bucaramanga, Universidad Javeriana, Universidad de Manizales, Corporación Universitaria Rafael Núñez.

En ellas se evidencia que las directrices educativas se enfocan en desarrollar habilidades para dar manejo a situaciones de conflicto, identificar y analizar la causa de este, acompañado de enfoque de género, técnicas de comunicación y aspectos de seguimiento de los protocolos.

Tabla 2. Perfiles del conciliador.

Universidad de los Andes	En esta institución predomina la habilidad para identificar posiciones e interés de las partes involucradas, transformando el conflicto en oportunidad de aprendizaje y mejorar las relaciones entre sujetos. También tener manejo en los diferentes tipos de conflictos que existen en el área del derecho conforme a disposiciones legales, por último, permite aplicar habilidades de resolución de conflicto en diferentes momentos de la audiencia de conciliación.
Universidad libre de Colombia	Esta institución ofrece un bagaje más amplio donde integra la multidisciplinariedad, para una resolución de conflictos, y de esta manera generar impacto en el beneficio social, por medio de un cambio de paradigma tanto del diálogo como de la comunicación creando una cultura de paz que permiten un acercamiento en el proceso de conciliación. Además, contribuir a la investigación y análisis de conciliación en tendencia para tener la habilidad de transformar el conflicto en escenario de paz.
Universidad de la Sabana	En esta universidad se forma a los conciliadores teniendo como puntos importantes: los derechos constitucionales, la paz y la convivencia social, desde un enfoque humanista, respetando el enfoque de género. Al revisar los módulos se evidencia que se realiza un fuerte abordaje del conocimiento normativo y jurisprudencial en relación a la conciliación en diferentes áreas del derecho, su procedimiento, teoría del conflicto, redacción y elaboración de constancias, habilidades, entre otras. Pero no se menciona el elemento emocional de las partes, ni la forma del abordaje que debe hacer el conciliador.
Universidad Pedagógica de Colombia	La institución ofrece capacitación, ejecución y fortalecimiento en habilidades para resolución del conflicto desde un conocimiento más normativo para lograr alcanzar una apropiación del verdadero rol de conciliador desde una perspectiva de aprendizaje jurídico y desarrollo de competencias conciliatorias con el fin de dar manejo a competencias jurídicas, emociones y manejo de habilidades y de esta manera enseñar de manera integral para la formación de facilitadoras en la solución de conflictos.
Universidad Santo Tomas	En el apartado de la universidad ofrece una formación mucho más amplia vista desde la psicología y sociología en pro de desarrollar habilidades y actitudes de diálogo, humanización y tolerancia originando empatía y confianza, para tener la posibilidad de trascender de lo jurídico a lo ético.

Las emociones y la conciliación en derecho: una revisión sistemática
Ariza, A. Parra, G. (2024)

Universidad del área Andina	Propone formar conciliadores en derecho con la habilidad de identificar las causas y de esta manera transformar, resolver o gestionar el conflicto positivamente por medio de técnicas de negociación y comunicación.
Universidad Autónoma de Bucaramanga	Brindan un espacio para la adquisición de habilidades y conocimiento teórico-práctico acerca del ejercicio de conciliación mediante el uso de herramientas que permitan la solución de controversias que surgen, desde una perspectiva de facilitador y orientador
Universidad Javeriana	Esta entidad ofrece un diplomado en conciliación y mecanismos de solución del conflicto, abordando una guía procedimental y ánimo de convivencia social según los marcos legales con sentido humanista centrado en los derechos constitucionales de la paz y convivencia social.
Universidad de Manizales	Esta institución ofrece una formación que incluye MASC con habilidades de dirigir procesos de conciliación en derecho de manera efectiva a través de acuerdos según los lineamientos
Corporación Universitaria Rafael Núñez	La presente institución presenta un programa con el fin de dar solución de manera eficaz promoviendo la agilidad en la administración de justicia aplicando valores como la transparencia, igualdad ,fraternidad, libertad entre otros. Uno de sus componentes es contemplar la conciliación desde una perspectiva psicológica para contribuir a la paz en Colombia.

Tabla 2. Reconstrucción de los perfiles del conciliador en el marco de la formación de universidades colombianas, (elaboración propia).

Retomando lo presentado en la tabla No. 2 y los resultados de las indagaciones sobre el bagaje formativo de los conciliadores en Colombia, se encontró que los diplomados en conciliación se ofrecen por diferentes instituciones académicas y a partir de las lecturas de los pensums, se evidenció que los módulos están enmarcados en lo establecido en la ley 2220 de 2022 y en el acuerdo 1851 de 2003.

A través del acuerdo 1851 de 2003 se reguló la capacitación y la formación de los conciliadores, misma que según el artículo 5º debe contener tres módulos:

el conceptual, el experimental y la pasantía, respecto a los aprendizajes conceptuales se contempla como ejes temáticos importantes la comprensión de “la teoría del conflicto y la conciliación; las habilidades, el manejo, régimen de los conciliadores; asuntos conciliables y no conciliables; normatividad” (artículo 6), temáticas que son retomadas por los diplomados consultados, esto obedece a que el rol del conciliador se ha comprendido desde lo establecido en la ley y la formación o capacitación que se imparte obedece más al aprendizaje de lo legal y formal, a partir de la búsqueda realizada solo se halló una universidad que retoma en un pensum una asignatura referente al abordaje emocional por parte del conciliador.

Frente a esta situación Sepúlveda, Cruz y Certuche (2019) mencionan que los abogados deben estar preparados para identificar el aspecto emocional, ya que las emociones desempeñan un papel indispensable en la conciliación y su adecuado abordaje se reflejará en la relación que existe entre las partes y la efectividad del acuerdo.

En esta misma línea algunos autores mencionan que se debería hacer un cambio en la formación de los abogados, Arboleda, (2017), por su parte menciona que se debería hablar de abogados dialógicos, mismos que tendrían formación para abordar las emociones y hacer manejo de los problemas socio jurídicos desde enfoque inter, multi y transdisciplinar esto implicaría que los abogados “se fortalezcan en el estudio de la ética, de las humanidades y de las emociones, su influencia en el autocontrol y la racionalidad, para lograr la solución de conflictos de forma pacífica a través de acuerdos” (p. 4). Esto influenciará enormemente las prácticas realizadas por los profesionales en los consultorios jurídicos, centros de conciliación y en todas las entidades que ofrecen procesos de conciliación.

De hecho, se menciona que el conciliador debe ser capaz de detectar las emociones y canalizarlas, pues el conciliador es el llamado a generar un espacio

donde pueda existir un espacio tranquilo, empático donde las partes puedan expresar sus emociones y sentimiento de forma asertiva (García, 2017).

Estrategias y técnicas psicológicas en la conciliación en Derecho

A partir la revisión sistemática del estado del arte se evidencia que desde la psicología como disciplina se pueden realizar aportes importantes al escenario de la conciliación en derecho, algunas de las estrategias, técnicas o métodos son: la terapia narrativa retomada por (Winslade, 2016; Sandoval, 2022), la técnica cognitivo conductual (Sepúlveda, Cruz y Certuche, 2019; Sepúlveda et al., 2019), el mindfulness (Díez y Trujillo, 2022; Díez y Cárdenas, 2021) y el modelo transformativo de los conflictos (Bush y Folger, 1994).

La terapia narrativa: tiene como principales exponentes a Michael White¹ y David Eptson² (1993) quienes afirman que las personas tienen problemas cuando viven “historias dominantes” que generalmente se encuentran saturadas por el problema, estas historias convocan narraciones generalmente en términos deficitarios, negativos y restrictivos, que interfieren con lo que las personas hacen y los pasos que dan en su vida, es decir, “vivimos de acuerdo con las historias que contamos a partir de nuestras vidas; en realidad, estos relatos cincelan nuestra vida, la constituyen y la engloban” (White, 1995, p. 13).

Autores como Winslade (2016) y Sandoval (2022) han realizado apuestas importantes respecto a cómo se puede abordar el escenario conciliatorio y los conflictos desde la terapia narrativa, por su parte Winslade (2016) en su texto “la

¹ **Michael White:** influyente trabajador social australiano, que se interesó por la aproximación sistémica y los enfoques sistémicos - estratégicos (MRI), las ideas de Michael Foucault, Erving Goffman y Jacques Derrida, comprensiones que desembocaron en la creación de la terapia narrativa, (López, 2011).

² **David Eptson:** antropólogo de origen canadiense residente en Nueva Zelanda, la antropología influyó su forma de hacer terapia (López, 2011).

Terapia narrativa: cómo trabajar las narrativas en los conflictos” de modo ilustrativo cita un texto de White (1995) de la siguiente manera:

Una pareja en proceso de divorcio acudió a donde él. Llegaron, se sentaron y la pareja empezó a pelearse. Una discusión tremenda a cuenta de los hijos. Michael White ni siquiera tuvo la ocasión de presentarse. A partir de ahí pensó “¿qué voy a hacer yo aquí?”. Decidió escucharles, durante 10 minutos se quedó sentado, escuchándole a la pareja pelearse. Transcurridos 10 minutos, por fin pudo decir algo “muchas gracias por presentarme el problema, pero por favor que no sigan estas demostraciones en el resto de la terapia.

La pareja se miró, le miraron y se dispuso a pelear de nuevo. Pasaron otros tantos minutos y Michael White por fin pudo decir algo más “no sé si no les he explicado claramente antes, pero entiendo que me están demostrando cuál es el problema. Pero, les repito que, por favor, ya no hace falta que me enseñen más cuál es el problema”. Y otra vez la pareja se miró, lo miraron y se pusieron a pelear. Y esto ocurrió en cuatro ocasiones. Por fin la pareja dejó de discutir y Michael dijo “gracias por demostrarme cuál era el problema, por mostrármelo, pero ¿les importaría si les hago algunas preguntas?”. La pareja asintió.

Michael White: ¿esa forma de relacionarse les va bien? ¿Les funciona? ¿Podría haber otra manera que les fuera mejor en vuestra relación?

Pareja: “no sé, es que odiamos discutir, pero no sabemos cómo dejar de hacerlo”.

Michael White: ¿qué consecuencias tienen estas discusiones en vuestra vida?

Pareja: es muy frustrante, nos resulta muy frustrante. Por primera vez la pareja estaba de acuerdo en que no les iba bien discutir así, les resultaba muy frustrante, pero no podían dejar de hacerlo.

Michael White: si no les va bien, si no quieren seguir haciéndolo, si les resulta tan frustrante, entonces, ¿qué prefieren hacer?

La pareja después de una pequeña conversación, otra vez estaban de acuerdo en que lo que querían era poder hablar civilizadamente sobre sus hijos.

Michael White: y eso de una conversación civilizada... ¿Cómo sería? Me gustaría que me lo concretamos para poder reconocerla. Entonces, empezaron a exponer ideas sobre conversaciones civilizadas, cómo serían, cómo deberían de ser. Al fin y al cabo, una pareja que ha estado tanto tiempo junta, que tienen hijos, han tenido conversaciones civilizadas previamente (Winslade, 2016, p. 10-11)³.

Desde este texto se logra vislumbrar varias etapas de lo narrativo en este escenario. De manera inicial, se hace necesario que el tercero genere un espacio de confianza y conexión con las partes, para que estas puedan contar la historia del conflicto, sin que para ello sea necesario recurrir una y otra vez a las narrativas saturadas del problema, el tercero en su ejercicio de la doble escucha debe retomar también las narrativas alternativas. De hecho, White realiza un movimiento estratégico en la mediación familiar y es a partir de la introducción de preguntas bien planteadas que logra que las personas logren pensar, deconstruir y construir una narración alternativa, que les permite plantearse cómo sería posible tener “una conversación civilizada”.

Sandoval (2022) ha mostrado con gran detalle cómo los elementos de la terapia narrativa pueden retomarse en la conciliación y la mediación en diferentes contextos legales. Este autor resalta las etapas, las temáticas a abordar y las técnicas que se pueden usar en el desarrollo del escenario conciliatorio. Enfatizando que las mismas obedecen a un estilo circular y no lineal, es decir, el conciliador puede avanzar o regresar en ellas según lo crea conveniente. A continuación, se presenta de manera breve una síntesis de las etapas según lo propuesto por Sandoval (2022).

³ Cita textual, en la que se realiza adaptación de algunas palabras del español latino, sin cambiar el sentido del texto que se cita con el fin de explicar la importancia de la narrativa.

Tabla 3. Etapas de la conciliación.

Etapas	Aspectos que se recomienda abordar en esta etapa.
1. El inicio	En esta fase se establece empatía con las partes, generando un espacio de confianza y colaboración, ocurre la presentación del mediador, de las partes y de la conciliación, señalando los principales beneficios, alcances, las reglas con las que funcionará el espacio y se resaltarán la importancia de la disposición de las partes, pues de ello depende en gran medida lograr acuerdos, seguidamente se escucha la presentación de la narrativa de conflicto.
2. Durante la narrativa del conflicto	Gestar un espacio dialógico para que cada una de las partes pueda contar su narrativa del conflicto, identificando las narrativas alternativas, plantear preguntas para situar a las partes en el lugar del otro, utilizar técnicas como, la doble escucha, la externalización del problema, el parafraseo, el replanteo, el evitar generalizaciones e incluir otras narrativas, todo esto para obtener la percepción completa de cada parte.
3. Mapeo de los efectos del conflicto	Comprender los efectos emocionales, consecuencias e impactos del conflicto en la vida de las partes, usar la externalización, otorgándole un nombre al problema, trascendiendo a la pintura la persona no siempre es el problema, pero el problema siempre es el problema (López, 2011)
4. Narrativa alternativa	El conciliador podrá retomar la narrativa alternativa identificada en la etapa 1, enfatizando en las emociones o valores positivos, los intereses y necesidades comunes que les permite a las partes construir conjuntamente una nueva narrativa.
5. Contraste de la narrativa del	Una vez se tenga claridad sobre la narrativa del conflicto y la narrativa alternativa, el conciliador presentará a las partes a través de ayudas audio

conflicto con la narrativa alternativa	visuales un paralelo a las partes, de modo que estas puedan responder a la pregunta de: ¿cuál de las dos situaciones prefieren?, una vez exista la decisión por parte de la partes se hace necesario que el conciliador las invite a hablar sobre cómo serían las cosas en el futuro de mantenerse la narración alternativa.
--	--

6. Preparación del acuerdo	Si la narrativa alternativa es el camino que las partes han elegido, se estructura el acuerdo conjuntamente y se traza una ruta de compromisos para alcanzar las metas.
----------------------------	---

7. Finalización de la mediación	Se retoma de manera oral los compromisos generados en la conciliación narrativa, se felicita a las partes por el camino recorrido y se alienta al sistema a nutrir las narrativas alternativas, mismas que promueven el cambio.
---------------------------------	---

Tabla 3. Etapas de la conciliación narrativa según Sandoval (2022), elaboración propia.

En este escenario pueden utilizarse **ciertas técnicas** propias de la terapia narrativa para lograr los objetivos del escenarios, **la doble escucha** desde la cual el conciliador puede retomar las narrativas saturadas del conflicto y las narrativas alternativas, **el parafraseo**, que consiste en que el conciliador a través de sus palabras hace una síntesis breve de lo que se relata por las partes, incluyendo palabras como “entiendo que” o “he escuchado que”, **el replanteo**, le permite al conciliador transformar las narrativas que incluyen palabras agresivas u ofensivas en narrativas respetuosas que den cuenta de la inconformidad de las partes, a través de **la externalización del problema**, se separa la identidad de la personas del conflicto, así el problema puede ser bautizado, es importante que el conciliador pueda identificar las emociones negativa repetitivas, para que estas puedan gestionarse adecuadamente y ser parte del cambio, se debe **evitar generalizaciones**, ya que en el escenario de conflicto las partes pueden caer en la utilización de palabras como siempre o nunca, el conciliador debe orientar a las

partes en la utilización de “siempre o algunas veces” o “nunca o en ocasiones” esto minimiza el contexto del conflicto, por último, **Incluir otras narrativas**, el mediador identifica la narrativa de conflicto y la traslada a un entorno más global como, “qué pensaría si tu jefe estuviera aquí escuchándote”, es llevarlo a pensar en qué pasaría si estuviera en el lugar del otro, o en el lugar de una tercera persona ajena al conflicto (Sandoval, 2022).

La terapia cognitivo conductual (TCC) ha sido definida como un modo de psicoterapia la cual tiene como propósito resolver problemas actuales, emocionales y conductas disfuncionales, así como los efectos del ambiente, las interacciones sociales, las cogniciones y el lenguaje en los problemas psicológicos (Vernon y Doyle, 2017), es una de las terapias más aplicadas y admitidas del mundo por su conocimiento basado en evidencia científica. La TCC aplicada al contexto de conciliación tendría un objetivo, identificar y transformar los pensamientos y comportamientos negativos de las partes, es decir el conciliador en compañía de las partes podrán reconocer los problemas emocionales y el manejo que le dan a la situación y de esta manera orientarlos a construir una relación basada en respeto, entendimiento, funcionalidad, integración y conocimiento emocional (Sepúlveda, Cruz y Certuche, 2019 Sepúlveda et al., 2019).

El mindfulness es una técnica que surge del budismo y es definida como un proceso de regulación de la atención donde el sujeto observa y desarrolla un proceso de conciencia de lo que sucede en su mente y cuerpo con una orientación hacia la apertura y aceptación de la situación a partir del autoconocimiento (Simón, 2007; Bishop et al, 2004). Que en cara a la conciliación contribuye a que las partes conozcan, reconozcan la situación del otro y moderen sus emociones y de la misma manera tengan una actitud de cooperación dentro del conflicto promoviendo alternativas para llegar a un acuerdo (Díez y Trujillo, 2022; Díez y Cárdenas, 2021).

Es preciso mencionar que las anteriores herramientas pueden utilizarse teniendo como perspectiva el paradigma de la justicia terapéutica (Droppelmann, 2009; Fariña, 2019; Wexler, 2014 y Winick, 2007), misma que tiene como objetivo revisar el “estudio del rol de la ley como agente terapéutico” (p.1), siendo llamados los actores del sistema judicial a pensar sobre cuáles son las implicaciones del proceso legal en el área emocional y en el bienestar de las personas inmersas en este.

7. Conclusiones

A partir de la recopilación teórica del presente artículo, se puede constatar la relevancia de las emociones, el conflicto y el rol del conciliador dado que estos tres conceptos se entrelazan entre sí en la promoción de soluciones constructivas para la solución de disputas inherentes a la conducta humana. Es en este punto que el rol del conciliador destaca la importancia de abordar capacidades superiores para el manejo del conflicto y así conseguir una resolución real y efectiva y duradera.

La conciliación en derecho, en Colombia se ha entendido desde la perspectiva de la ley, el derecho y la burocracia, desde estas narrativas se ha comprendido que todo debe regularse o estar establecido en la ley, pues de ella emanan las competencias, las restricciones, las formas, entre otras. Desde el aspecto legal se ha facultado la realización de la conciliación en derecho a los abogados titulados o a los estudiantes del programa de derecho de últimos semestres adscritos en debida forma a un centro de conciliación, evento que ha permitido la forma de proceder en un escenario de conciliación, desdibujando el aporte que pueden realizar diversas disciplinas como la filosofía, la psicología, el trabajo social, la antropología, la sociología, y demás áreas relacionadas, a la comprensión del conflicto, la conducta humana, entendiendo a las emociones

como parte del proceso en que es innegable la interacción entre los diversos sistemas, el lenguaje y las expresiones desde una vivencia individual.

En los procedimientos de conciliación en derecho ha existido una prevalencia de lo escrito, procedimental, técnico y legal sobre lo humano; se ha minorizado lo terapéutico, posibilitador y transformador en el espacio conciliatorio, generando en las personas sentimientos de insatisfacción, pues de manera frecuente el problema presentado es encasillado en las formas legales, deformándose en muchas ocasiones el verdadero problema, invisibilizado también la parte afectiva y el componente emocional que tienen las partes inmersas en el conflicto.

Por este motivo, desde la justificación de esta investigación se defiende la postura de reconocer que la asistencia a estos encuentros resulta en que las partes se sientan poco reconocidas, escuchadas y validadas por el conciliador por lo cual a veces se opta por salir abruptamente del escenario, tomar la decisión de no conciliar o en algunas ocasiones permiten que se genere una acta de conciliación llena de contenido y letras, que carece de sentido para las partes y podría traducirse en el incumplimiento y continuidad del conflicto.

Es importante volver a mencionar que al escenario conciliatorio llegan las partes emocionalmente afectadas, siendo manifestadas emociones como, la ira, el miedo, la tristeza, la sorpresa y la aversión, mismas que tienen influencia directa en el desarrollo y la gestión del conflicto. Aunado a lo anterior, es preciso mencionar que en muchas ocasiones las partes mezclan esos sentimientos (sentimientos, afectos, emociones) con las situaciones que se narran como problemáticas y asociado a la falta de educación emocional los conflictos se exacerbaban y se pierde la posibilidad de maniobrar, afrontar o retomar de manera resiliente el conflicto.

Por esta razón se hace hincapié en la importancia de que el conciliador tenga

las herramientas en las que pueda ser un instrumento de promoción de bienestar o generador de movimientos estratégicos para que las partes logren recuperar su rol en la agencia activa y ser capaces de confrontar sus emociones en el escenario de conciliación.

A partir de los hallazgos del recuento investigativo de la formación de los conciliadores en derecho en Colombia por parte de las universidades públicas y privadas nacionales y otras entidades obedece a lo establecido en la ley 2220 de 2022 y en el acuerdo 1851 de 2003, en las que se menciona una prevalencia de módulos que se enmarcan en el aprendizaje de lo normativo, procedimental, técnico y conceptual sobre temáticas determinadas, se estudia en esencia la teoría del conflicto, las habilidades del conciliador y el régimen de los conciliadores, así como la clara diferencia y especificación de los asuntos conciliables y no conciliables.

Sin embargo, se encuentra que no hay un abordaje literario acerca de las técnicas o herramientas interdisciplinarias que puede utilizar el conciliador a la hora de abordar el componente emocional, por lo que para fortalecer la formación del conciliador en derecho se hace necesario, pensar al abogado como un abogado dialógico con habilidades de fortalecer el componente emocional, por lo que se sugiere que la formación del conciliador se piense como un profesional capaz de reconocer, manejar y gestionar el componente emocional y hacer una comprensión inter o multidisciplinar del conflicto.

Es por esta razón que se plantea que desde el área de la psicología se puedan hacer aportes relevantes en torno al fortalecimiento y aprendizaje de técnicas, herramientas o estrategias que pueda poner en práctica el conciliador en el escenario conciliatorio, tal como se mencionó previamente desde el enfoque narrativo, el mindfulness y la terapia cognitiva conductual, que son técnicas terapéuticas que requieren la conciencia de los actos, la plena capacidad de

Las emociones y la conciliación en derecho: una revisión sistemática
Ariza, A. Parra, G. (2024)

controlar las emociones en todos los contextos y tienen como fin comprender que los procesos legales se asemejen más a un efecto más terapéutico sin desestimar el proceso de la legalidad, si no que por el contrario, tengan un efecto de equilibrio en la balanza de las ciencias de la psicología y el derecho.

REFERENCIAS

- Aguilar, A. S., & Siliceo, A. (2006). Capacitación y desarrollo de personal. Editorial Limusa.
- Agamben, G. (2000). Lo que queda de Auschwitz. El archivo y el testigo. *Homo Sacer III*, 143-180.
- Ahumada, M. D. P. (2011). La conciliación: un medio de justicia restaurativa; análisis y reflexiones de su implementación en el delito de inasistencia alimentaria en Colombia. *Revista de la facultad de derecho y ciencias políticas*, 41(114), 11-40.
- Albert, S. P. (2005). La transformación de los conflictos desde la filosofía para la paz. SP Albert. Universidad Jaume I de Castellón de la Plana.
- Arboleda, L. A. P. (2017). Conciliación, mediación y emociones: Una mirada para la solución de los conflictos de familia. *Civilizar Ciencias Sociales y Humanas*, 17 (33), 81-96.
- Arias, M., & Cuccurullo, C. (2017). bibliometrix: An R-tool for comprehensive science mapping analysis. *Journal of informetrics*, 11(4), 959-975.
- Alvarado, M. E. F. A. (2003). Los conflictos y las formas alternativas de resolución. *Tabula rasa*. <https://doi.org/10.25058/20112742.n01.13>.
- Barrio, M. M. (2013). La comunicación no verbal y las técnicas activas aplicadas a la mediación. In *La mediación: nuevas realidades, nuevos retos: análisis en los ámbitos civil y mercantil, penal y de menores, violencia de género, hipotecario y sanitario* (pp. 101-126). Wolters Kluwer.
- Becerra, D. (2009). La conciliación pre-procesal en el nuevo sistema acusatorio como mecanismo de justicia restaurativa. *Novum Jus*, 3(2), 271–292.
Recuperado a partir de <https://novumjus.ucatolica.edu.co/article/view/719>.
- Bishop, S., Lau, M., Shapiro, S., Carlon, L., Anderson, N. D., Carmony, J., Devins, G. (2004). Mindfulness: A proposed operational definition. *Clinical Psychology: Science and Practice*, 11, 230-241.
- Bisquerra, R. (2016). Universo de emociones: la elaboración de un material didáctico. In *INTELIGENCIA EMOCIONAL Y BIENESTAR II* (1a edición, pp.

- 557–570). Zaragoza: Universidad San Jorge. Recuperado de:
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5568380>
- Botero, C. H. (2005). La conciliación: un modelo bioético-hermenéutico con anotaciones jurídicas y comentarios a la Ley 640 de 2001 (1.a ed.). Señal.
- Bush, B., & Folger, J. (1994). La promesa de mediación. Barcelona: Granica.
- Bush, R., & Joseph P., F. (1993). La promesa de mediación. Buenos Aires, Argentina: Garnica.
- Camps, V. (2001). Una vida de calidad: reflexiones sobre bioética.
- Camps, V. (2012). El gobierno de las emociones. Herder Editorial.
- Congreso de la República de Colombia. (1991). Constitución política de Colombia 1991. [//www. Constitucioncolombia.com/titulo-2/capitulo-2/articulo-67](http://www.Constitucioncolombia.com/titulo-2/capitulo-2/articulo-67).
- Congreso de la República de Colombia. (1991, 25 de noviembre).
- Congreso de la República, Decreto 2651 de 1991. Por el cual se expiden normas transitorias para descongestionar los despachos judiciales. Diario oficial 40.177. http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/decreto_2651_1991.html.
- Congreso de la República de Colombia. (2001, 5 de enero). Ley 640 de 2001. Por la cual se modifican normas relativas a la conciliación y se dictan otras disposiciones. Diario Oficial No. 44.303. http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0640_2001.html
- Congreso de la República de Colombia. (1991, 21 de marzo). Ley 23 de 1991. Por medio de la cual se crean mecanismos para descongestionar los Despachos judiciales, y se dictan otras disposiciones. Diario Oficial No. 39752. https://www.camara.gov.co/sites/public_html/leyes_hasta_1991/ley/1991/ley_0023_1991.html
- Congreso de la República de Colombia. (1998, 7 de julio). Ley 446 de 1998. Por la cual se adoptan como legislación permanentes algunas normas del Decreto 2651 de 1991, se modifican algunas del Código de Procedimiento Civil, se derogan otras de la ley 23 de 1991 y el Decreto 2279 de 1989, se modifican y se expiden normas del Código Contencioso Administrativo y se dictan otras

- disposiciones sobre descongestión, eficacia y acceso a la justicia. Diario Oficial No.43.335.
http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0446_1998.html.
- Congreso de la República de Colombia. (2022, 30 de junio). Ley 2220 de 2022. Por medio de la cual se expide el estatuto de conciliación y se dictan otras disposiciones.http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_2220_2022.html.
- Corporación Universitaria Rafael Núñez; Recuperado de:
<https://www.curn.edu.co/programas/diplomados/115-educacioncontinua/diplomaturas/2818-conciliacionextrajudicial.html>. [10de Noviembre del 2023].
- Damasio, A. (2005). El error de Descartes. Barcelona: Editorial crítica.
- Díez, D., & Cárdenas, R. R. (2021). Conocimiento sobre las aplicaciones del mindfulness a la mediación de conflictos: revisión bibliográfica mixta. *Jurídicas*, 18(2), 103-125.
- Díez, D., & Trujillo, C. C. (2022). El mindfulness como tecnología para el desarrollo de la inteligencia emocional. Aplicación a la conciliación en línea. *Revista de Psicología Universidad de Antioquia*, 14(1), 1-24.
- Droppelmann, C. (2009). Justicia terapéutica: El juez como agente de cambio. Santiago: Paz Ciudadana. Disponible en bit. ly/3d9zkcr.
- Duran, J. B. (s.f.). La sociología del conflicto. https://www.researchgate.net/publication/359482274_La_sociologia_del_conflicto_PID_00248352/link/623eeb5421077329f2d525cc/download.
- Duque, H. ., & Aristizábal Díaz Granados , E. T. . (2019). Análisis fenomenológico interpretativo: Una guía metodológica para su uso en la investigación cualitativa en psicología. *Pensando Psicología*, 15(25), 1-24.
<https://doi.org/10.16925/2382-3984.2019.01.03>
- Eckhoff, T. (1966). "The Mediator, the Judge and the Administrator in Conflict Resolution". En *Acta Sociológica*, 10(1/2), 148-172.
- Fariña, G. (2020). Enfoques y prácticas de mediación y conciliación en el marco de la justicia terapéutica. *Revista Iberoamericana de Justicia Terapéutica*, (1),2.

- Fariña, F. (2019). La mediación familiar, una manifestación de Justicia Terapéutica. Conflictos y mediación en contextos plurales de convivencia, 121-144.
- Fernández-Abascal, E. G., Rodríguez, B. G., Sánchez, M. P. J., Díaz, M. D. M., Sánchez, F. J. D. (2010). Psicología de la emoción. Editorial Universitaria Ramon Areces.
- Ferry, G. (1997). Acerca del concepto de formación. Pedagogía de la formación, 53-73.
- Fundación Universitaria del Área Andina. Recuperado (2023) de:
https://virtual.javerianacali.edu.co/diplomados/conciliacion-de-conflictos/?utm_source=google&utm_medium=cpc&utm_adgroup=148283412883&utm_campaign=20065923750&utm_content=657407519972&utm_term=diplomado%20en%20conciliaci%C3%B3n&utm_matchtype=p&utm_network=g&utm_device=c&utm_devicemodel=&utm_placement=&utm_target=&utm_adposition=&utm_feeditemid=&utm_targetid=kwd-372334889922&gad_source=1&gclid=Cj0KCQiAgqGrBhDtARIsAM5s0_mWbO5s54Uqwbfoj_Lv3x6yVldcwqMidpmf4I-825uqNplWbl_jkX8aAtLoEALw_wcB. [8 de Noviembre del 2023]
- Gadamer, H. G. (2012). Verdad y método (Vol. 1). Salamanca: Sígueme.
- Gadamer, H. G., & Olasagasti, M. (1992). Verdad y método (Vol. 1). Salamanca: Sígueme.
- Herrera, A. (2017). Los sentimientos y las emociones en el proceso de mediación. Revista de mediación, 10(1), 1-7.
- Gardner, H. (1993). Inteligencias múltiples: las teorías en la práctica. Barcelona: Paidós.
- Gelabert, M. (2010). Currículum emocional. Aprender a ser. Recuperado de:
<http://es.slideshare.net/magdalena2vbk9k/edu-cacin-emocional-y-resolutiva-frente-a-los-conflictos>.
- Gil, M. (2014). La teoría de las emociones de Martha Nussbaum: el papel de las emociones en la vida pública (Doctoral dissertation, Universitat de Valencia).
- Goleman, H. (1995). La inteligencia emocional. Barcelona: Kairós.
- Goleman, H. (1998). La práctica de la inteligencia emocional. Barcelona: Kairós.

- Grossi, R. (2014). Understanding law and emotion. *Emotion Review*, 7(1), 55-60. <https://doi.org/10.1177/1754073914545792>
- Guzmán Barrón, C. (1998). La Conciliación: principales antecedentes y características. *Derecho PUCP*, 52, 67.
- Halperin, E., & Tagar, M. R. (2017). Emotions in conflicts: Understanding emotional processes sheds light on the nature and potential resolution of intractable conflicts. *Current Opinion in Psychology*, 17, 94-98.
- Heidegger, M., & Farías, V. (1991). *Lógica: lecciones de M. Heidegger (semestre verano 1934) en el legado de Helene Weiss (Vol. 12)*. Anthropos Editorial.
- Herrera, A. G. (2017). Los sentimientos y las emociones en el proceso de mediación. *Revista de mediación*, 10(1), 21-28.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6244496>
- Hoyos, Consuelo. (2015). *La conciliación un modelo bioético hermenéutico*. Medellín: Señal Editor.
- Hoffman (2022). Video centro de ciencias de la complejidad, Consultado en diciembre de 2023, Recuperado de:
<https://www.c3.unam.mx/noticias/noticia217.html>
- Krause, SR (2008). *Pasiones civiles: sentimiento moral y deliberación democrática*. Prensa de la Universidad de Princeton.
- López De Martín, S. R. (2011). Terapias breves: la propuesta de Michael White y David Epston. In III Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología XVIII Jornadas de Investigación Séptimo Encuentro de Investigadores en Psicología Del mercosur. Facultad de Psicología.
- Lindquist, D. H., & Dauta, Y. (2021). AI in international arbitration: Need for the human touch. *Journal of Dispute Resolution*, 2021(1), 6.
<https://scholarship.law.missouri.edu/jdr/vol2021/iss1/6/>.
- Martínez, R. P. (2015). *La conciliación en equidad: Alternativa para la construcción de paz y reconciliación en un escenario de posconflicto en Colombia*

(Doctoral dissertation, Tesis de pregrado. Bogotá: Pontificia Universidad Javeriana).

- Matamoros, P. C. (2013). Una aproximación a la mediación familiar: etapas del procedimiento y técnicas empleadas por el mediador. In *Mediación en el ámbito civil, familiar, penal e hipotecario: cuestiones de actualidad* (pp. 219-244). Global Economist & Jurist.
- Maturana, H. (1997). *Biología del amor y el origen del humano*. Librerías Prometeo Y Proteo.
- Michaels, CA (2019). Inteligencia artificial, cambio legal y separación de poderes. *U.Cin. L. Rev.*, 88 , 1083.
- Montoya-Sánchez, M. Á., & Salinas-Arango, N. A. (2016). La conciliación como proceso transformador de las relaciones en conflicto. *Revista Opinión Jurídica*, 15(30), 127-144.
- Nussbaum, M. C. (2014). *Emociones políticas: ¿por qué el amor es importante para la justicia?* Grupo Planeta (GBS).
- Ordelin Font, J. L. (2021). El uso de la inteligencia artificial en la mediación: ¿quimera o realidad?. *Revista IUS*, 15(48), 357-382.
- Pan, F., Ou, Y., Sun, H., & Qian, Y. (2020). Integration of conflict resolution and positive emotions: electrophysiological evidence. *Neuropsychologia*, 149, 107661.
- Payne, M. (2002). *Terapia narrativa*. Paidós.
- Salovey, P., y Mayer, J. (1990). Inteligencia emocional. *Imaginación, conocimiento y personalidad*, 9(3), 185-211.
- Sandoval, H. P. (2015). Mediación narrativa: técnicas y métodos para resolver conflictos en las organizaciones. *Dixi*, 17(22).
<https://doi.org/10.16925/di.v17i22.1234>.
- Sandoval, H. P. (2015). Mediación narrativa: técnicas y métodos para resolver conflictos en las organizaciones. *DIXI*, 17(22).
- Sandoval, P. H. (2022). Narrativas de la conciliación que se resisten a que el viento se las lleve. *Pensamiento Jurídico*, (56), 149-181.

Simón, V. (2007). Mindfulness y neurobiología. *Revista de psicoterapia*, 17(66-67), 5-30.

Pontificia Universidad Javeriana de Cali. (2024) Recuperado de:

https://virtual.javerianacali.edu.co/diplomados/conciliacion-de-conflictos/?utm_source=google&utm_medium=cpc&utm_adgroup=148283412883&utm_campaign=20065923750&utm_content=657407519972&utm_term=diplomado%20en%20conciliaci%C3%B3n&utm_matchtype=p&utm_network=g&utm_device=c&utm_devicemodel=&utm_placement=&utm_target=&utm_adposition=&utm_feeditemid=&utm_targetid=kwd-372334889922&gad_source=1&gclid=Cj0KQCQiAgqGrBhDtARIsAM5s0_mWbO5s54Uqwbfoj_Lv3x6yVldcwqMidpmf4I-825uqNpIWbl_jkX8aAtLoEALw_wcB. [8 de Noviembre del 2023].

Poveda Rubiano, J. D. (s. f.). La conciliación virtual en Colombia: evaluación de sus retos, ventajas y desventajas.

Pruitt, D. G. and Rubin, J. Z. (1986). *Social conflict: Escalation, stalemate, Settlement*, New York: Random House.

<https://doi.org/10.1016/j.neuropsychologia.2020.107661>.

Rajendra, J. B., & Thuraisingam, A. S. (2021). The deployment of artificial intelligence in alternative dispute resolution: the AI Augmented Arbitrator. *Information & Communications Technology Law*, 1-18.
<https://doi.org/10.1080/13600834.2021.1998955>

Sánchez Silva, M. (2005). La metodología en la investigación cualitativa.

Sarmiento, A. S., López, A. Á., & García, J. S. (2016). La conciliación, herramienta de interdisciplinariedad para exaltar la cultura de acuerdos en la solución de conflictos en Colombia. *Justicia Juris*. <https://doi.org/10.15665/rj.v11i1.620>

Sentencia C-1195/01. (2001, noviembre 15). Conciliación extrajudicial en materia laboral. Manuel Jose Cepeda Espinosa y Marco Gerardo Monroy y Cabra. Corte constitucional.

Sepúlveda-Aguirre, J., Cruz, M. A. P., & Certuche, F. D. G. (2019b). Emociones en la conciliación. *Administración y desarrollo*.

<https://doi.org/10.22431/25005227.vol49n1.5>.

SICAAC. (2023). Estadísticas De Conciliación Extrajudicial En Derecho. Gov. Co.

<https://www.sicaac.gov.co/Informacion/Estadistica>

Slaikeu K. A.(2010). Intervención en crisis. Manual para práctica e investigación.
Editorial El Manual Moderno.

Suárez, M. (1996). Mediación. Conducción de disputas, comunicación y técnicas.
Barcelona, España: Paidós.

Sulistianingsih, D., Lembang, A. A. R., Adhi, Y. P., & Prabowo, M. S. (2023). Online
dispute resolution: Does the system actually enhance the mediation
framework? Cogent Social Sciences, 9(1).

<https://doi.org/10.1080/23311886.2023.2206348>.

Taruffo, M. (1999). Racionalidad y crisis de la Ley Procesal. Doxa, 22, 311.

<https://doi.org/10.14198/doxa1999.22.13>.

Urbina Córdova, J. A. (2021). Incidencia del teletrabajo en la conciliación trabajo-
familia y la regulación emocional en funcionarios públicos en contexto de
pandemia (Doctoral dissertation, Universidad de Talca (Chile). Facultad de
Psicología).

Universidad Autónoma de Bucaramanga. Recuperado de:

de: https://virtual.javerianacali.edu.co/diplomados/conciliacion-de-conflictos/?utm_source=google&utm_medium=cpc&utm_adgroup=14828312883&utm_campaign=20065923750&utm_content=657407519972&utm_term=diplomado%20en%20conciliaci%C3%B3n&utm_matchtype=p&utm_network=g&utm_device=c&utm_devicemodel=&utm_placement=&utm_target=&utm_adposition=&utm_feeditemid=&utm_targetid=kwd372334889922&gad_source=1&gclid=Cj0KCQiAgqGrBhDtARIsAM5s0_mWbO5s54Uqwbfoj_Lv3x6yVldcwqMidpmf4I-825uqNpIWbl_jkX8aAtLoEALw_wcB. Consultado: [8 de Noviembre del 2023]

Universidad de la Sabana. Recuperado de:

https://uvirtual.unisabana.edu.co/?utm_source=google&utm_medium=cpc&u

Las emociones y la conciliación en derecho: una revisión sistemática
Ariza, A. Parra, G. (2024)

tm_adgroup=147051183109&utm_campaign=19886571723&utm_content=652578502004&utm_term=diploados%20universidad%20de%20la%20sabana&utm_matchtype=e&utm_network=g&utm_device=c&utm_devicemodel=&utm_placement=&utm_target=&utm_adposition=&utm_feeditemid=&utm_targetid=kwd1995038921909&gad_source=1&gclid=Cj0KCQiAoKeuBhCoARlsAB4WxteJ844ToSGmox19gvNDh2KburW1tEXZfn5_WhYZ0AunGcPBMT_KctsaAio2EALw_wcB. [8 de noviembre del 2023].

Universidad de los Andes. Recuperado de:

<https://educacioncontinua.uniandes.edu.co/es/programas/conciliacion-extrajudicial-en-derecho>. [8 de noviembre del 2023].

Universidad San Buenaventura. Recuperado de:

<https://www.usbmed.edu.co/educacion-continua/diplomado-en-conciliacion-extrajudicial>. [10 de Noviembre de 2023]

Universidad Libre de Colombia. Recuperado de

[https://www.unilibre.edu.co/cartagena/index.php/oferta-académica/educación-continua/diplomados/diplomado-en-conciliacion-y-resolución-de-conflictos](https://www.unilibre.edu.co/cartagena/index.php/oferta-academica/educación-continua/diplomados/diplomado-en-conciliacion-y-resolución-de-conflictos). [8 de Noviembre del 2023].

Universidad de Manizales. Recuperado de: [https://umanizales.edu.co/oferta-académica?field_program_type_target_id=94](https://umanizales.edu.co/oferta-academica?field_program_type_target_id=94)

Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia. Recuperado de:

https://www.uptc.edu.co/sitio/portal/sitios/universidad/vic_aca/facultades/fac_dere/preg/der_90722_t/01_index.html [9 de Noviembre del 2023].

Universidad Santo Tomas. Recuperado de:

<https://educacioncontinua.usta.edu.co/index.php/79-contenidos-de-dependencia/555-diplomado-en-conciliacion-extrajudicial-en-derecho>. [09 de noviembre del 2023].

Ussa, A. L. P. (2020). CLIII. DESARROLLO A ESCALA HUMANA Y CONCILIACIÓN. PERSPECTIVAS DESDE EL DERECHO DE FAMILIA. Revista de Investigación Transdisciplinaria en Educación, Empresa y Sociedad-ITEES, 4(4), 1-33.

Las emociones y la conciliación en derecho: una revisión sistemática
Ariza, A. Parra, G. (2024)

- Velásquez, G, L. K. (2022). La esencia humana detrás de la conciliación extrajudicial en derecho.
- Vinyamata, E. (1999). Manual de prevención y resolución de conflictos. Conciliación, mediación, negociación. Barcelona: Ariel Practicum.
- Vernon, A., & Doyle, K. A. (Eds.). (2017). Cognitive behavior therapies: a guidebook for practitioners. John Wiley & Sons.
- Wexler, D. (2014). Justicia Terapéutica: una visión general [Versión electrónica]. Recuperado el 15 de diciembre de 2023.
- Winick, B. (2007). Justicia terapéutica y los juzgados de resolución de problemas. University of Miami School of Law.
- Winslade, J. (2016). Terapia narrativa como trabajar las narrativas en los conflictos. [https://www.fundaciongizagune.net/wp-content/uploads/Terapia-narrativa- John-Winslade-2016.pdf](https://www.fundaciongizagune.net/wp-content/uploads/Terapia-narrativa-John-Winslade-2016.pdf)White, Michael y Epston, David (1993) Medios Narrativos para fines terapéuticos. Buenos Aires. Paidós. Universidad de Buenos Aires.
- Zuleta, E. (1990). Elogio de la dificultad y otros ensayos. Medellín: Hombre Nuevo Editores.