

Ventajas y desafíos de la Conciliación Virtual en la actualidad

César Andrés Izquierdo Sepúlveda¹

Resumen

El presente artículo indaga sobre las implicaciones de la virtualidad en el desarrollo de las conciliaciones extrajudiciales en el contexto colombiano, partiendo desde una perspectiva multidisciplinar de la resolución de conflictos y teniendo en cuenta el rol del conciliador como guía en el proceso comunicativo entre las partes que buscan conciliar. Después de profundizar en las habilidades y técnicas necesarias para obtener un acuerdo efectivo, se evidencia que, si bien las plataformas de videoconferencia facilitan la ejecución de la conciliación en el contexto de la pandemia, aún se deben superar múltiples desafíos para lograr que su efectividad sea igual al de las audiencias conciliatorias realizadas de forma presencial.

Palabras clave: Conciliación extrajudicial, MASC, Conflicto.

Abstract

This article investigates the implications of virtuality in the development of extrajudicial conciliations in the Colombian context, starting from a multidisciplinary perspective of conflict resolution and considering the role of the conciliator as a guide in the communication process between the parties involved who seek to reconcile. After delving into the needed skills and techniques to obtain an effective agreement, it is evident that, although videoconferencing platforms facilitate the execution of conciliation in the pandemic context, multiple challenges still need to be overcome to make it effective as well as conciliatory hearings held in person.

Key words: Extrajudicial conciliation, AMRD, Conflict.

¹ Abogado especializado en Derecho comercial y Derecho Laboral y Seguridad Social. Candidato a Magister en Derecho Privado.

Resumo

Este artigo investiga as implicações da virtualidade do não desenvolvimento das conciliações extrajudiciais no contexto colombiano, partindo de uma perspectiva multidisciplinar de resolução de conflitos e levando em consideração o papel conciliador como guia para não processar a comunicação entre as partes envolvidas. Depois de aprofundar nas habilidades e técnicas necessárias para obter um acordo efetivo, é evidente que, mesmo que as plataformas de videoconferência facilitem a execução da conciliação no contexto da pandemia, múltiplos desafios ainda precisam ser superados para conseguirem a efetividade das audiências conciliatórias presenciais.

Palavras-chave: Conciliação extrajudicial, MASC, Conflito.

Introducción

Debido al estado de emergencia causado por la pandemia Covid-19, se hizo necesaria la virtualización de múltiples procesos para evitar aglomeraciones y así disminuir el creciente número de contagios. Las conciliaciones extrajudiciales son unas de las actividades que debieron acoplarse a la virtualidad, de modo que empezaron a realizarse a través de diferentes plataformas de videoconferencias para posibilitar su ejecución y reducir el impacto en la solución de conflictos. A pesar de que el Decreto 1829 de 2013 emitido por el Ministerio de Justicia y Derecho establece que los Centros de Conciliación y Arbitraje pueden utilizar diferentes medios electrónicos para la realización de audiencias, no es sino hasta el contexto de la pandemia Covid-19 que se incrementa el uso de las Tecnologías de la Información para llevar a cabo las conciliaciones extrajudiciales.

La conciliación extrajudicial es un mecanismo alternativo de solución de conflictos (MASC) en el que dos partes buscan llegar a un acuerdo sobre todo aquello susceptible de negociación en el marco del conflicto jurídico en el que se encuentran. Este acuerdo es mediado por el conciliador, quien es un actor autorizado, capacitado y neutral al conflicto y cuya función es facilitar la comunicación entre las partes y guiarlas a encontrar una solución factible con un acuerdo formal plasmado en un acto de conciliación (Gaitán y Reyes, 2016).

Como su nombre lo indica, este mecanismo se encuentra fuera del sistema de justicia pues su objetivo no es determinar la responsabilidad legal de alguna de las partes, sino buscar una solución a su controversia a partir de espacios mediados de reflexión (Ortuño y Hernández, 2007); si bien el acuerdo no implica la reconstrucción de las relaciones deterioradas por el conflicto, este mecanismo contribuye al fortalecimiento del tejido social al incentivar el diálogo ciudadano e incentiva la responsabilidad individual y control sobre los conflictos personales Vargas (1994); además, logra promover la resolución pacífica en un país en donde, como menciona Revelo (2019) “(...) el litigio y la conflictividad son un aspecto cultural”.

En Colombia, la conciliación extrajudicial es regulada por una robusta normatividad que se consolidó a finales de los años 80 y comienzos de los 90, empezando con la Ley 23 de 1991 que introdujo este mecanismo de resolución de conflictos además de regular el funcionamiento de los Centros de Conciliación. Años después, la sentencia C-893 de 2001 señala que este mecanismo de resolución de conflictos contribuye a la consecución de la convivencia pacífica señalada en el artículo 2 de la Constitución Política como uno de los fines esenciales del Estado, definiéndolo como:

(...) un procedimiento por el cual un número determinado de individuos, trabados entre sí por causa de una controversia jurídica, se reúnen para componerla con la intervención de un tercero neutral -conciliador- quién, además de proponer fórmulas de acuerdo, da fe de la decisión de arreglo e imparte su aprobación. El convenio al que se llega como resultado del acuerdo es obligatorio y definitivo para las partes que concilian” (Sentencia C-893, 2001)

Desde su inclusión en el ordenamiento jurídico colombiano, la conciliación ha contribuido a la resolución de conflictos en áreas tan diversas como la penal, civil, comercial, familiar, contencioso-administrativos, agraria, internacional, etc., volviéndose una solución pronta, y eficaz que posibilita la celeridad de la prestación del servicio público de administración de justicia al descongestionar los despachos judiciales y reducir la cultura litigiosa, como lo menciona la sentencia C-1195 de 2001.

Aunque en Colombia la conciliación extrajudicial está establecida como un requisito de procedibilidad para continuar en un proceso, el uso de este mecanismo de resolución de conflictos ha aumentado en los últimos años de acuerdo con el Departamento Nacional de Planeación (2015) pues, por ejemplo, se registró que más de 900mil conflictos fueron tramitados a través de este mecanismo de conciliación extrajudicial entre el 2002 y el 2014; además, se considera relevante mencionar que, según la misma entidad, 4 de cada 10 solicitudes de conciliación llegan a un acuerdo en los Centros especializados para este procedimiento, 3 de cada 10 conflictos son resueltos en menos de una semana y 4 de cada 10 se resuelven en menos de un mes; con esta operatividad entre los años mencionados, la conciliación extrajudicial logró el ahorro de 1,42 billones de pesos en los últimos 12 años según la misma entidad (DNP, 2015).

Más allá del Derecho

El rol del conciliador se ha transformado a medida que el uso de la conciliación extrajudicial ha aumentado, pues si bien en un comienzo el conciliador se limitaba a realizar propuestas que no necesariamente eran acogidas por las partes, la Corte Constitucional amplió sus facultades hasta el punto de permitirle incidir directamente en la formulación y aprobación del acuerdo final. Una mayor incidencia del conciliador en el acuerdo no implica que se desdibujan los principios de flexibilidad, informalidad y autonomía de la voluntad que rigen la conciliación se desdibujen, ya que las partes en conflicto continúan teniendo la última palabra en el acuerdo partiendo del proceso de reconstrucción de la narrativa guiada por el conciliador, de quien depende gran parte de la durabilidad del acuerdo según sus capacidades y voluntad para indagar sobre la relación detrás del conflicto (Peña, 2012).

De acuerdo con la Ley 23 de 1991 en su artículo 73:

“El conciliador deberá ser abogado titulado, salvo cuando se trate de Consultorios Jurídicos, y en todo caso de reconocida honorabilidad, calificado e imparcial, y su labor será la de dirigir libremente el trámite de la conciliación, guiado por los principios de imparcialidad, equidad y justicia. (...) Como requisito previo al ejercicio de sus

funciones, el conciliador deberá obtener capacitación especial, mediante la aprobación de los cursos diseñados para el efecto, los cuales serán dictados por la Escuela Judicial “Rodrigo Lara Bonilla”, y por los Centros de Conciliación Autorizados.”

Si bien en Colombia la conciliación extrajudicial se ha abordado principalmente desde el ámbito jurídico al buscar que el conciliador deba tener obligatoriamente una formación en Derecho, no se debe desconocer que este método alternativo de solución de conflictos es de naturaleza interdisciplinaria, ya que los objetivos y las técnicas utilizadas para su ejecución con base en diversas disciplinas como la economía, la psicología, la antropología, la ciencia política y el derecho (Peña, 2016), debido principalmente a que el conflicto es un fenómeno multicausal que no puede ser abordado desde una única perspectiva.

En la conciliación extrajudicial se aborda el conflicto interpersonal, el cual se entiende como aquel que enfrenta a dos o más partes con intereses contrapuestos; en estos casos, el conciliador debe profundizar en la relación subyacente y considerar que las acciones comunicativas de todo tipo, incluyendo el lenguaje utilizado y las expresiones fáciles y corporales, inciden en el desarrollo del conflicto al ser un fenómeno relacional (Barreto y Perafán, 2000).

De acuerdo con Bush y Joseph (1993), el éxito de una yace en capacidad del conciliador de abordar los aspectos emocionales, historias y percepciones individuales para entender las raíces centrales del conflicto de modo que las partes las reconozcan y, partiendo de este punto, acepten un acuerdo que les beneficie. Este ejercicio de indagación se deriva de un proceso comunicativo que les permite a las partes reconfigurar la narrativa del conflicto, que usualmente se encuentra planteada en términos negativos, para generar narrativas alternativas que les permitan resolver el conflicto (Peña, 2015).

Cuando el conflicto se aborda únicamente desde la perspectiva jurídica, la conciliación se convierte en un requisito formal cuyo propósito es generar acuerdos (actas de conciliación), sin buscar transformar las relaciones subyacentes entre los actores; al contrario, si el conciliador utiliza técnicas y enfoques de otras disciplinas, tiene la posibilidad de indagar en

la raíz del problema y generar un espectro de soluciones posibles más amplio a partir de la construcción de historias alternativas de cooperación y legitimidad mutua (Burton, 1972). Con ayuda del conciliador, las partes tienen la posibilidad de considerar sus necesidades e intereses para generar una solución única que funcione para su caso particular que no está necesariamente relacionada con algún precedente existente (Folberg, 1983).

Buscando comprender las razones que causaron el problema, el conciliador debe realizar un ejercicio racional cognitivo que le permita ampliar su comprensión sobre la controversia al entender las múltiples causales que generaron el conflicto; así, el abordaje debe ser de carácter interdisciplinar, puesto que los conflictos no son únicamente jurídicos o psicosociales, y por tanto requieren el uso de técnicas de las Ciencias Sociales o Humanas. Claramente, el conciliar no actúa en calidad de psicólogo, antropólogo, trabajador social, o politólogo, sino que busca capturar de manera empática y estratégica las necesidades de las partes para incidir de manera pedagógica en la resolución del conflicto.

El análisis multicausal de las dinámicas de los conflictos se encuentra directamente relacionado con las capacidades que tienen las partes y el conciliador en torno a los siguientes elementos:

- Sensibilidad y reconocimiento de la existencia de un conflicto.
- Generación de soluciones alternativas a partir de las causas identificadas.
- Conceptualización de los medios y fines necesarios para dar fin al conflicto.
- Anticipación de consecuencias.
- Percepción de una situación desde una perspectiva ajena y empática.

Además, como resultado de los avances en el área de la “Inteligencia Emocional” (Goleman, 1998), y con la práctica en los procesos de mediación, se ha demostrado que el manejo emocional tanto del conciliador como de él hacia las partes en conflicto es central en el momento de buscar una transformación en las relaciones subyacentes. De acuerdo con la perspectiva de la transformación de los conflictos, es posible transformar las dinámicas emocionales en una audiencia de conciliación a través del manejo de los niveles de agresividad y/o enojo que tienen las partes, buscando canalizar tales sentimientos hacia expresiones de respeto y tolerancia que contribuyan a la concesión del acuerdo.

Así, reconociendo que el ejercicio del conciliador trasciende los fundamentos jurídicos definidos en la normatividad, se entiende la necesidad de asumir que el perfil del conciliador es multi-situacional y que está enriquecido por los aportes y conocimientos de diferentes disciplinas. Si bien el acuerdo final depende de las partes en conflicto como parte de la autonomía de su voluntad, el papel del conciliador es central para guiar la comunicación en la interacción, estimular las habilidades de los actores para gestionar sus conflictos, de modo que la conciliación extrajudicial es un mecanismo que difícilmente puede ser automatizado y que requiere de diferentes técnicas interdisciplinarias que superan la mecanización jurídica.

Así, se entiende que un enfoque transformativo de la conciliación extrajudicial no busca únicamente construir un acuerdo, sino también entender las razones explicativas de su aparición y buscar cambiar las relaciones basadas en dinámicas hostiles y agresivas, y en las creencias asociadas que han obstaculizado el logro del acuerdo. En este sentido, se resalta la importancia de abordar un conflicto desde su complejidad, reconociendo su particularidad en relación con el contexto y dinámica específica según cada audiencia.

Implicaciones de la virtualidad en la conciliación extrajudicial

En el marco de la pandemia Covid-19, se expide el Decreto presidencial 491 de 2020 el cual establece que las conciliaciones extrajudiciales deben continuar bajo la modalidad virtualidad o no presencial, de modo que las conciliaciones extrajudiciales se desarrollan a través de plataformas de videoconferencias para lograr la comunicación entre las partes y el mediador, al final de la audiencia, se establece un acta o constancia firmada electrónicamente por las partes y por el conciliador, la cual es entregada al Centro de Conciliación.

Las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) se han convertido en herramientas ampliamente usadas en el ámbito jurídico especialmente para el desarrollo de audiencias de mecanismos alternativos de solución de conflictos, y así continuar con la búsqueda de acuerdos dialogados. Así, el avance tecnológico ha promovido que la conciliación extrajudicial se pueda realizar en forma virtual, esto es, que las partes expresen sus posturas e intereses aun sin encontrarse presencialmente.

En este contexto, el medio más utilizado para realizar las conciliaciones virtuales es la videoconferencia, pues permite la transmisión de audio y video en tiempo real posibilitando la identificación de señales no verbales, tales como expresiones faciales o el tono de la voz (Mallen et. al, 2005). Sin embargo, aunque utilizar plataformas tecnológicas para desarrollar mecanismos alternativos de resolución de conflictos como la conciliación puede traer beneficios evidentes en términos de eficiencia y reducción de tiempos de transporte para las partes implicadas, la implementación de estas soluciones innovadoras debe realizarse cuidadosamente teniendo en cuenta sus limitaciones.

De acuerdo con el Departamento Nacional de Planeación (2015), así como la mediación y la conciliación presencial han evolucionado durante décadas de investigación creando técnicas y metodologías específicas para un desarrollo idóneo, dichas habilidades de comunicación aún han sido adecuadas idealmente para que sean implementadas en entornos 100% virtuales.

Por ejemplo, Hoyos (2015) sugiere las siguientes estrategias para que una conciliación pueda ser ejecutada exitosamente:

- Demostrar empatía hacia las partes y mostrar interés para entender el conflicto. Esto requiere desplegar cordialidad, inspirar confianza y facilitar un ambiente de interacción.
- Abordar de forma objetiva el conflicto entre las partes comprometidas, comunicándose verbal y no verbalmente con cada una de ellas de forma igualitaria, e infundiendo la suficiente confianza para lograr que los actores se expresen y así se logre identificar los diferentes tipos de comunicación presentes en la interacción.
- Tener experiencia en el manejo de las relaciones interpersonales y del entorno social, económico y cultural en el que se encuentran inmersas las partes.
- Conocer la situación de controversia e indagar sobre el centro del conflicto, así como las razones que causaron el problema.
- Sugerir distintas alternativas que se pueden utilizar en la aclaración del conflicto, lo que implica una actitud facilitadora en la interacción.
- Reconocer los sentimientos, valores, emociones y puntos de vista diferentes en las partes.

- Acerca a las partes para que logren captar un nuevo sentido del conflicto a partir de la reconstrucción de significados.
- Contribuir a la generación de beneficios y renuncias de ambas partes para que logren llegar a un acuerdo que los beneficie a los dos.

A pesar de que cada vez más personas están incorporando y asimilando diferentes medios de comunicación y redes sociales como parte fundamental en su forma de relacionarse y conformar su identidad (Gil, 2007), la implementación de las estrategias anteriormente señaladas continúa siendo un desafío en el entorno virtual, ya que, entre otras, la conciliación virtual es todavía un terreno fértil para la investigación académica además de que, según explica Roussos (2018), aún no existe una capacitación adecuada sobre el uso de las TIC para el desarrollo de las audiencias conciliatorias y las diferentes fases que las conforman.

Para empezar, aún existen preocupaciones relacionadas con la confidencialidad de la información obtenida en las audiencias de conciliación que son grabadas a través de las plataformas de videoconferencia; en estos casos, se debe garantizar que los datos personales registrados en la grabación no serán difundidos ni publicados sin autorización, ya que, como mencionada Arboleda (2014), “ (...) siendo el conciliador en derecho un partícipe importante del proceso conciliatorio que se encuentra transitoriamente investido de la facultad de administrar justicia, debe estar supeditado a las virtudes éticas de la buena práctica profesional, que llevan inmersa la necesidad de aplicar principios bioéticos que guíen el desarrollo de su actuación en el trámite conciliatorio”.

Adicionalmente, se debe considerar que, aunque muchos conciliadores tengan experiencia suficiente y excelentes habilidades para desarrollar una conciliación presencial, los mismos pueden tener dificultades para transferir tales capacidades a un entorno virtual, afectando directamente su desempeño en las audiencias celebradas virtualmente ya que en las sesiones presenciales se tiene en cuenta el lenguaje corporal para comunicar emoción y las reacciones a la interacción, lo cual se complejiza al realizar la conciliación a través de una videoconferencia. Según Mallen (et. al, 2005), otro desafío que pueden encontrar los conciliadores que realizan las audiencias de forma virtual, es la dificultad para mostrar empatía hacia las partes y generar el ambiente propicio caracterizado por la confianza en la interacción.

Una de las ventajas asociadas a la conciliación extrajudicial virtual es su capacidad para superar las barreras en términos territoriales, ya que la presencia de los Centros de Conciliación está concentrada en las zonas Centro y Noroccidental del país, especialmente en las ciudades capitales. A pesar de que la descentralización de la conciliación a través de la virtualidad parece ser un avance prometedor y es promovido por la normatividad jurídica, esto no implica que todas las zonas del país tengan los insumos necesarios para lograr desarrollar las audiencias virtuales, tales como dispositivos que permitan la conexión a una red de internet estable. Si se incentiva la realización de conciliaciones virtuales sin contar con estos mínimos materiales, se corre el riesgo de desarrollar audiencias que no tengan estándares de calidad suficientes para lograr un acuerdo adecuado.

A pesar de que actualmente los ciudadanos más jóvenes están familiarizados con el uso de las Tecnologías de la Información, aunque existe una gran parte de población -en especial adultos mayores- que encuentran dificultades para interactuar a través de medios digitales debido a que no se encuentran familiarizados con los medios digitales y pueden no confiar en sus habilidades computacionales, lo cual obstaculiza la accesibilidad a las conciliaciones virtuales (Marquié, et. al, 2002); además, según O'Bryant (2004), incluso existe una brecha digital relacionada con la falta de conocimiento sobre los diferentes servicios y conocimiento a los que se puede acceder a través del internet, por lo que aún se dificulta hacer uso de las herramientas digitales para solucionar conflictos debido a la falta de difusión.

Si bien varias las habilidades necesarias para llevar a cabo una conciliación virtual son similares a las utilizadas en una audiencia presencial, es necesario que los conciliadores reciban asesoría sobre las particularidades de los entornos virtuales para evitar alguna afectación al proceso conciliatorio.

Conclusiones

Teniendo en cuenta que el conflicto es un fenómeno multicausal y que su abordaje requiere que el conciliador use técnicas de diferentes disciplinas para lograr un acuerdo legítimo que agrade a las partes, se demostró que aún existen múltiples desafíos para lograr una completa y efectiva implementación de las habilidades de mediación en el entorno virtual. Estos

desafíos están asociados principalmente a la dificultad para demostrar empatía y establecer vínculos de confianza a través de una sesión de videoconferencia, de modo que se complejiza el proceso comunicativo para profundizar en la causa central del problema y poder sugerir soluciones integrales y duraderas.

Aunque la virtualidad ha sido útil para poder continuar con los procesos de conciliación en el contexto de la pandemia Covid-19, se considera que las audiencias realizadas de manera presencial logran mayor efectividad al posibilitar una comunicación más fluida entre el conciliador y las partes, claramente respetando los protocolos establecidos por las autoridades de salud.

Si bien la conciliación virtual puede ser un complemento útil cuando las circunstancias dificultan la presencialidad, es evidente que las audiencias presenciales logran mayor efectividad ya que los conciliadores pueden aplicar las técnicas aprendidas en su experiencia para manejar los procesos comunicativos en la interacción. Sin embargo, se considera pertinente también que dentro de los programas de formación a conciliadores se incluyan estrategias para abordar conciliaciones virtuales.

Adicionalmente, se considera necesario continuar difundiendo la cultura de la solución de conflictos por medio de la Conciliación extrajudicial, para estimular la confianza en los particulares como agentes y responsables de sus propios conflictos y de materias que son susceptibles de conciliación. Además, se resalta el incremento en el uso de este mecanismo de resolución de conflictos, pues paulatinamente deja de ser considerado como un requisito de procedibilidad para acudir al juez, sino que se considera como una oportunidad de diálogo y construcción de consensos.

Finalmente, se reconoce que la conciliación extrajudicial virtual continuará realizándose en el país aún después de la pandemia, ya que, como se expuso previamente, plantea múltiples ventajas en términos de reducción de tiempo. Aun así, se enfatiza en que la conciliación presencial continúa siendo mejor alternativa para que las partes interactúen entre sí, y logren identificar el lenguaje kinésico de ambas partes, lo cual es un elemento central para humanizar el proceso de resolución de conflictos y lograr el propósito de transformar las relaciones subyacentes al mismo.

En este sentido, se propone que la Rama Judicial del poder público realice un estudio comparativo sobre la eficacia de la conciliación presencial en contraposición de la conciliación virtual, teniendo en cuenta que la etapa procesal conciliatoria es una de las más importantes en el proceso judicial, y se podría demostrar que la conciliación virtual obstaculiza la consecución del acuerdo, y por ende no contribuiría a la reducción de la congestión judicial.

Referencias

Arboleda, A. (2014). La conciliación. Una mirada desde la bioética y la virtud de la prudencia. *Revista Lasallista de Investigación*. 11 (1).

Barreto, A., & Perafán, B. (2000). La dimensión cotidiana del conflicto. (U. d. Andes, Ed.) *Estudios Ocasionales*.

Burton, J. (1972). Resolution of conflict. *International Studies Quaterly* , 16 (1), 5-29

Bush, R., & Joseph P., F. (1993). La promesa de mediación. Buenos Aires, Argentina: Garnica.

Congreso de la República de Colombia. Ley 23 de 1991

Corte Constitucional de Colombia. Sentencia C-893, 2001

Corte Constitucional de Colombia. Sentencia C-1195 de 2001

Departamento nacional de planeación (2015). Análisis conceptual del Sistema nacional de Conciliación en Colombia en sus 25 años: Construyendo diálogo y paz para el futuro. Bogotá D.C.

Folberg, J. (1983). "A mediation overview: History and dimensions of practice". En *Mediation Quarterly*, 1983(1), 3-13. Disponible en <http://doi.org/10.1002/crq.39019830103>

Gil, A. (2007). Nuevas tecnologías de relación. En José Romay Martínez (Coord.). *Perspectivas y retrospectivas de la psicología social en los albores del siglo XXI*. Madrid: Biblioteca Nueva.

Goleman, D. (1998). La práctica de la inteligencia emocional. En *Inteligencia emocional* (pág. 7). Barcelona - España: Kairós. S.A.

Hernández García, J. & Ortuño Muñoz, J.-P. (2007). Sistemas alternativos a la resolución de conflictos (ADR): la mediación en las jurisdicciones civil y penal. Recuperado de: <http://www.fundacionalternativas.org/laboratorio/documentos/documentosde-trabajo/sistemas-alternativos-a-la-resolucion-de-conflictos-adr-lamediacion-en-las-jurisdicciones-civil-y-penal>

Hoyos, Consuelo. (2015) *La conciliación un modelo bioético hermenéutico*. Medellín, Colombia. Señal Editors. P. 113

Ministerio de Justicia y Derecho. Decreto 1829 de 2013

Marquié, J. C., Jourdan-Boddaert, L., & Huet, N. (2002). Do older adults underestimate their actual computer knowledge? *Behaviour & Information Technology*, 21(4), 273-280

Reyes, Julián y Forero, Manuel (2016). Eficacia de la oferta privada en la conciliación extrajudicial en derecho como mecanismo de solución de conflictos intersubjetivo en el municipio de El Espinal – Tolima *Justicia Juris*, 12(2), 107-115

Revelo, Alfredo. Módulo conciliación en Derecho. Bogotá: Escuela Rodrigo Lara Bonilla. 2019.

Roussos, Andrés (2018). Cuando el diván no es el mismo. La irrupción de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) en la psicoterapia. *Brazilian journal of Psychotherapy*, Vol. 20, no. 3

O'Bryant, R. L. (2004). Neighborhood technology centers: A crossroads for social science and computer information technology. In D. G. Oliver (Chair), *Views from the other side of the digital divide*. Symposium conducted at the annual convention of the American Psychological Association, Honolulu, Hawaii

Peña Sandoval, H. (2012). 20 años del Sistema Nacional de Conciliación. Ministerio de Justicia y del Decrecho, Bogotá.

Peña Sandoval, H. (2015). Mediación narrativa: técnicas y método para resolver conflictos en las organizaciones. *DIXI* , 17 (22).

Peña Sandoval, H. (2016). La conciliación no es justicia. *Pensamiento Jurídico*, no. 45. Enero – Julio, Bogotá. Págs. 241 – 267.

Vargas, J. R. (1994). La conciliación, aspectos sustanciales y procesales. Bogotá: Ediciones Jurídicas Radar