

Perfil del conciliador: irregularidades en los procesos de conciliación causados por el mal otorgamiento del rol de conciliador.

Conciliator profile: irregularities in conciliation processes caused by the improper granting of the conciliator role

Ana Victoria Vera Arias

Corporación Universitaria Remington
Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas
Programa de Derecho
Diplomado en Conciliación
Año 2024

Resumen

La conciliación exitosa representa un beneficio para la sociedad y para la rama judicial, permite que los procesos sean efectivos y rápidos mitigando gastos y traumatismos por llevar problemas principalmente laborales y familiares a juicios. La conducta del conciliador es entonces el elemento central para lograr esta conciliación exitosa, el conciliador en derecho, como la persona que guía la conciliación, es responsable en gran medida de un adecuado manejo del conflicto jurídico que los ciudadanos ponen en sus manos para que este les ayude a solucionarlo. El presente artículo plantea el desglose de esta hipótesis a través de la problemática de las irregularidades en los procesos de conciliación causados por otorgar el rol de conciliador a quienes no cumplen con las características requeridas de este perfil.



Palabras clave: conciliación, perfil, mediación, efectividad.

Abstract

Successful conciliation represents a benefit for society and for the judicial branch, it allows processes to be effective and fast, mitigating expenses and trauma from taking mainly work and family problems to trial. The conduct of the conciliator is then the central element to achieve this successful conciliation, the conciliator in law, as the person who guides the conciliation, is responsible to a large extent for adequate management of the legal conflict that citizens place in their hands so that this We will help you solve it. This article proposes the development of this hypothesis through the problem of irregularities in conciliation processes caused by granting the role of conciliator to those who do not meet the required characteristics of this profile.

Key words: Conciliation, profile, mediation, effectiveness.

Introducción

A través del análisis de las diferentes problemáticas que rodean el derecho y sus ramas; se ha venido visibilizando una particularidad enmarcada especialmente en la conciliación; pero, para hablar a profundidad de estas problemáticas, resulta importante hacer una contextualización y determinar los diferentes puntos desde donde se parte en el presente análisis.

La conciliación se define como un proceso voluntario en el cual las partes en conflicto buscan alcanzar un acuerdo con la ayuda de un tercero imparcial, que se denomina el conciliador. Este método se distingue por su carácter no adversarial y colaborativo, donde se privilegia el diálogo y la cooperación entre las partes. A diferencia de un juicio, donde una autoridad impone una decisión, en la conciliación, las partes tienen el control sobre el resultado final, lo que suele generar soluciones más satisfactorias y duraderas.

Lo que se aprecia en el espíritu de la norma es que la conciliación trasciende la preocupación de descongestionar los despachos judiciales, puesto que lo que en verdad se evidencia es la capacidad que tienen las personas vinculadas con el conflicto de juntarse y



cooperativamente resolver los conflictos, en el escenario de interacción que le caracteriza y que propicia el establecimiento de ciertas formas propositivas de concebir el conflicto y su consecuente transformación (Montoya-Sánchez, M. Á., & Salinas-Arango, N. A, 2016).

Es con todo esto como la conciliación no es más que esa intención de dar soluciones más rápidas y efectivas a conflictos que dan espacio al dialogo y la colaboración, donde las dos partes involucradas directamente, mediados por un tercero, llegan a una serie de acuerdos para dar soluciones.

Lo anterior, permite llegar a hablar de ese tercero: El conciliador, una persona que, a pesar de solo ser un mediador, es quien cumple el rol más importante dentro de este proceso, por ende, el abogado conciliador desempeña diversas funciones a lo largo del proceso de conciliación, debiendo ser una persona con diferentes capacidades que le permitan cumplir su rol positivamente y que, además, cumpla con una serie de características para la formación de un perfil. Pero, esto, en múltiples ocasiones no suele cumplirse.

La conciliación es un proceso fundamental en la resolución de conflictos, para que este sea efectivo, es crucial que los abogados conciliadores cuenten con las habilidades y características adecuadas. Sin embargo, siendo esta la problemática a analizar, otorgar este rol a individuos que no cumplen con los requisitos necesarios puede generar serias irregularidades y comprometer la integridad del proceso de conciliación.

En múltiples procesos se puede identificar este otorgamiento del rol de conciliador equivocadamente, lo que desencadena en una serie de situaciones que afectan directamente las partes involucradas dentro del conflicto, tales como: Decisiones parciales, comunicación deficiente, desconocimiento jurídico, falta de empatía, pérdida de confianza.

Con todo esto, se entiende entonces que el abogado conciliador debe cumplir con unas características y habilidades, no solo desde el ámbito profesional, sino en la formación personal, que le permitan llevar a cabo su rol adecuadamente. “Es importante que los abogados conciliadores puedan contar con habilidades de comunicación asertiva y así poder llevar a cabo este tipo de procesos de una manera exitosa” (Moreno Córdoba, P. 2022).



En consecuencia, a esto, el presente análisis tiene como objetivo principal resaltar la importancia del establecimiento del perfil del conciliador. Esto a través de tres objetivos específicos que trabajan conjuntamente para el cumplimiento del objetivo principal; identificar el rol e importancia del conciliador; analizar las consecuencias del mal otorgamiento del rol del conciliador; plantear el perfil del conciliador, incluyendo las habilidades y características con las que este debe cumplir para llevar a cabo su rol.

Este artículo científico se va a abordar a través de los anteriores objetivos específicos, que permitirán adentrarse con mayor claridad en el tema y problemática planteada. Se iniciará con una contextualización sobre el proceso de conciliación, su importancia y relevancia en la resolución de conflictos sociales. Posteriormente hablaremos del conciliador y su rol en este proceso, para finalmente establecer el perfil del conciliador acorde a las características y habilidades que se requieren. Todo el artículo estará sustentado en un marco teórico que permitirá establecer las bases necesarias para hacer afirmaciones y discusión de la problemática planteada.

Surgimiento de la conciliación

En un mundo cada vez más interconectado y complejo, los conflictos son inevitables. Estos pueden surgir en diversos ámbitos, como el personal, laboral, comercial o familiar, y su resolución efectiva es crucial para mantener la armonía y el funcionamiento de la sociedad. En este contexto, la conciliación emerge como un proceso vital para la resolución de conflictos, ofreciendo una alternativa viable a los largos y costosos procesos judiciales. Este ensayo explora la naturaleza del proceso de conciliación, sus beneficios y su importancia en la resolución pacífica de disputas.

El proceso de conciliación inicia con una solicitud de conciliación por parte de una o ambas partes. Una vez aceptada la solicitud, se selecciona un conciliador, un tercero que va a ser el intermediario, quien convoca a las partes a sesiones de negociación. Durante estas sesiones, el conciliador ayuda a las partes a explorar sus diferencias, identificar intereses comunes y desarrollar un acuerdo que refleje sus necesidades.

La conciliación: importancia y efectos en la sociedad



Definir la conciliación es la base del presente artículo, y dentro de los autores analizados, la definición más clara la encontramos en (Arboleda, 2014) que la define como: “una forma civilizada de solucionar conflictos o diferencias que surjan entre las personas, por virtud de una relación contractual o de otra naturaleza, que sea susceptible de disponibilidad y en la cual la definición de la situación corresponde a las partes, quienes a través de un tercero experto en el manejo de los conflictos y su negociación e imparcialidad, propiciando un espacio de diálogo, pueden lograr acuerdos voluntarios e imparciales y de mutuo beneficio, con pleno efecto jurídico, que impacte positivamente la sociedad y mejore la convivencia con los demás.”

La conciliación no solo es beneficiosa para las partes involucradas, sino que también tiene un impacto positivo en la sociedad en general. Esto porque conlleva muchos beneficios tales como, promover la resolución pacífica de disputas, que genera una reducción de la carga en los sistemas judiciales, esto porque a diferencia de los procedimientos judiciales, que pueden prolongarse durante meses o incluso años, la conciliación suele ser un proceso más ágil que permite a las partes alcanzar un acuerdo en un tiempo relativamente corto, liberando recursos que pueden ser utilizados para casos que realmente requieren intervención judicial.

Desde la Ley 446 de 1198, ya se puede observar una inclinación hacia la importancia de la resolución conciliatoria de los conflictos,

(...) Resulta posible pensar que muchas personas, para quienes la Justicia tradicional no actúa de manera ágil y efectiva o no responde eficazmente a su necesidad de solucionar problemas de carácter jurídico, acudan a soluciones ajenas a la institucionalidad y, en muchas ocasiones, generadoras de mayores conflictos. Por lo anterior se evidencia la necesidad, cada vez mayor, de dotar al Estado y a los particulares de medios que les permitan encarar sus conflictos en forma más positiva, ya que desde antiguo se ha reafirmado que la ley del talión no debe encontrar eco dentro de las sociedades civilizadas (p. 28)

La conciliación ayuda a preservar las relaciones personales y comerciales al fomentar un entorno de comunicación abierta y cooperación. En situaciones donde las relaciones a largo plazo son importantes, como en el ámbito familiar o laboral, la conciliación puede ser especialmente efectiva para abordar conflictos sin dañar irremediablemente los vínculos entre las



partes. Esto no solo beneficia a los individuos, sino que también fortalece el tejido social al mantener intactas las redes de apoyo y colaboración.

Hablando de la mediación como forma de comunicación, dice que toda *teoría* se funda en una *epistemología*, y que toda teoría, a su vez, media entre la epistemología y la aplicación de una determinada *técnica*, fundamentos que para el caso que se trata en el presente texto, aplican plenamente, en el entendimiento que se tiene de la conciliación como un mecanismo alternativo de tratamiento de conflictos (Montoya-Sánchez, M. Á, 2016).

El proceso de conciliación es una herramienta fundamental para la resolución de conflictos en la sociedad moderna. Sus beneficios en términos de rapidez, costo y control sobre el resultado la convierten en una alternativa atractiva a los procedimientos judiciales tradicionales. Fomentar el uso de la conciliación puede contribuir significativamente a una cultura de diálogo y cooperación, mejorando la calidad de vida de las personas y la cohesión social en su conjunto.

Rol del conciliador

El conciliador actúa como un intermediario neutral cuyo objetivo es ayudar a las partes a alcanzar un acuerdo mutuamente satisfactorio. A diferencia de un juez o árbitro, el conciliador no impone decisiones ni tiene el poder de dictar una resolución vinculante. En cambio, su función principal es facilitar la comunicación, ayudar a clarificar los intereses y necesidades de las partes, y guiarlas hacia una solución consensuada.

Lo anterior, permite llegar a hablar de ese tercero: El conciliador, una persona que, a pesar de solo ser un mediador, es quien cumple el rol más importante dentro de este proceso, por ende, el abogado conciliador desempeña diversas funciones a lo largo del proceso de conciliación.

1. Ser un facilitador de diálogo entre las partes.
2. Orientar y asesorar sobre la información relevante en el marco legal y las posibles consecuencias de las diferentes alternativas de solución, orientando a las partes hacia acuerdos justos y equilibrados.



3. Ser un mediador de intereses, identificando los intereses subyacentes de las partes y buscando puntos comunes que permitan construir acuerdos mutuamente beneficiosos.
4. Formaliza el acuerdo alcanzado, asegurando que sea claro, preciso y jurídicamente vinculante.
5. Puede participar en el seguimiento del cumplimiento del acuerdo.

Todo lo anterior, nos permite identificar que el abogado conciliador debe ser una persona con diferentes capacidades que le permitan cumplir su rol positivamente y que, además cumpla con una serie de características para la formación de un perfil. Pero, esto, en múltiples ocasiones no suele cumplirse. “Es importante que los abogados conciliadores puedan contar con habilidades de comunicación asertiva y así poder llevar a cabo este tipo de procesos de una manera exitosa” (Moreno Córdoba, P. 2022).

Perfil del conciliador

El conciliador es entonces es ese mediador que se encarga de gestionar el proceso efectivamente buscando que las partes lleguen a los acuerdos necesarios de las forma más rápida y efectiva posible. Es por ello, que el conciliador no solo debe ser una persona con mucho conocimiento en los aspectos técnicos y de ley que requiera el proceso, sino que debe tener ciertas características que le permitan llevar a cabo su rol.

Resulta imposible hablar de las características de un conciliador sin referirse a aspectos de personalidad, lo que puede llevar a pensar que el perfil del conciliador es un elemento inherente a si mismo, siendo algunas personas conciliadoras desde su nacimiento y que su formación profesional solo desarrolla los aspectos externos como el conocimiento.

Pero todo lo anterior se queda relegado al comprender que las características que demanda el perfil del conciliador son más que nada habilidades comunicativas y empáticas que se pueden adquirir a través de la consciencia. Un abogado conciliador es una persona que respeta tanto el proceso de conciliación que se hace consciente de la responsabilidad social que lo acobija y el perfil que debe cumplir para desempeñarla.



Para desempeñar su rol de manera efectiva, el conciliador debe poseer una serie de competencias y habilidades esenciales, que lo diferencian del abogado litigante tradicional:

1. **Imparcialidad y Neutralidad:** El abogado conciliador debe actuar sin favoritismos, manteniendo una postura neutral que permita a las partes confiar en su gestión.
2. **Habilidades de Comunicación:** El abogado conciliador debe facilitar el diálogo entre las partes, escuchar y expresar ideas de forma clara.
3. **Empatía y Sensibilidad:** Comprender las emociones y perspectivas de las partes involucradas para abordar el conflicto de manera más humana y constructiva.
4. **Conocimientos Jurídicos y Técnicos:** El abogado debe tener un sólido conocimiento del marco legal aplicable para garantizar que las soluciones propuestas sean viables y conformes al derecho.
5. **Creatividad y Flexibilidad:** La capacidad para proponer soluciones innovadoras y adaptarse a las particularidades de cada caso es esencial.

Es así como los anteriores aspectos son las bases para la formación del perfil del conciliador, permitiendo entonces la priorización de aspectos de personalidad que logran el desarrollo efectivo de su rol.

Conclusiones

Existen múltiples ejemplos en la vida cotidiana, que permiten identificar las consecuencias negativas de asignar el rol de conciliador a personas no calificadas. Un claro ejemplo de esto son las comisarías de familia u otros entes gubernamentales encargados de velar por los derechos de los menores, donde se otorga este rol a un tercer: comisario de familia, que en algunos casos no cumple el perfil, generando problemas como la parcialidad evidente que posteriormente causa denuncias y quejas formales, desacreditando el proceso de conciliación en su totalidad.

Para concluir, el abogado conciliador desempeña un papel esencial en la promoción de una cultura de paz y diálogo en la resolución de conflictos. Su capacidad para facilitar acuerdos justos y equitativos, su enfoque en la cooperación y su compromiso con la imparcialidad lo convierten en un agente de cambio positivo en la sociedad. Pero, otorgar este rol a personas no



calificadas no solo genera irregularidades, sino que también compromete la integridad y efectividad del proceso de resolución de conflictos.

El perfil del conciliador es fundamental para el éxito de los procesos de conciliación. Un mal otorgamiento del rol puede llevar a irregularidades que afectan la efectividad y la equidad del proceso, dañando la confianza en la conciliación como método de resolución de conflictos. Asegurar que los conciliadores posean las competencias necesarias y actúen con imparcialidad y ética es esencial para preservar la integridad y eficacia del sistema de conciliación. Invertir en la formación y evaluación de conciliadores es una inversión en la justicia y el bienestar social.

Referencias

Guzmán Barrón, C. (1998). La Conciliación: principales antecedentes y características. *Derecho PUCP*, 52, 67. Recuperado de: [https://heinonline.org/HOL/LandingPage?handle=hein.journals/derecho52&div=6&id=&page=.](https://heinonline.org/HOL/LandingPage?handle=hein.journals/derecho52&div=6&id=&page=)

Hurtado Acosta, G. (2023). *Importancia de las competencias laborales de los conciliadores en etapa prejudicial laboral*. <http://ri.uaemex.mx/handle/20.500.11799/140629>

Montoya-Sánchez, M. Á. y Salinas-Arango, N. A. (2016). La conciliación como proceso transformador de relaciones en conflicto. *Opinión Jurídica*, 15(30), 127-144. http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S1692-25302016000200127&script=sci_arttext

Moreno Córdoba, P. (2022). *La comunicación asertiva en el abogado conciliador*. <https://dspace.tdea.edu.co/handle/tdea/5263>

Sanz Vergel, A. I. (2011). Conciliación y salud laboral: ¿una relación posible?: Actualidad en el estudio del conflicto trabajo-familia y la recuperación del estrés. *Medicina y seguridad del trabajo*, 57, 115-126.

Sacks, O. Conducta del conciliador: una mirada desde la neurociencia. *Coordinación Editorial*.

Velásquez Gómez, E. A. y López García, S. J. (2023). El papel del conciliador en derecho en la gestión de conflictos en materia de familia. Caso concreto familia multiespecie en Colombia. Recuperado de: <https://bibliotecadigital.udea.edu.co/handle/10495/37453>