

**TRABAJO REALIZADO COMO REQUISITO PARA OPTAR AL  
TÍTULO DE ABOGADO**

**TRABAJO DE GRADO BAJO MODALIDAD DIPLOMADO DE GRADO EN:  
CONCILIACIÓN EN DERECHO CON ÉNFASIS EN MEDIACIÓN**

**TÍTULO DEL TRABAJO  
MANEJO DE LAS EMOCIONES Y DESARROLLO DE LAS HABILIDADES DEL  
CONCILIADOR.**

**Realizado por:**

**Claudia Inés García Castañeda c.c. 43689224  
Cristian David García García c.c.1035919387**

**Asesor temático:  
Sara Espinal Arango  
Asesor metodológico:  
Sergio Luis Mondragón Duarte**

**AGOSTO, 2022**

## 1. Introducción.

Los conflictos y desacuerdos son elementos naturales de nuestra sociedad, esto debido a las diversas visiones, intereses y deseos que existen por parte de los diversos integrantes de la sociedad. En algunos casos, se hace imposible el llegar a un cumplimiento de los diversos consensos que se han normalizado, lo cual lleva a que se transmitan estos desacuerdos a través de la conciliación.

Según manifiesta el CAC (Centro de Arbitraje y Conciliación) La conciliación es definida como una *herramienta para solucionar conflictos que se basa en la comunicación entre las partes y el intercambio de ideas para solucionar una diferencia. En este proceso las partes son acompañadas por un tercero experto que se denomina "conciliador en Derecho"* (CAC, 2022).

Esta herramienta es propuesta como una fase preliminar de una demanda hacia una de las partes por la vulneración de sus derechos. Encontrándose amparada por el Art 67 de la ley 446 de 1998 y cada una de sus acciones y acuerdos tienen todo el peso y la rigurosidad ante la ley. La conciliación se utiliza como un medio de gestión y consenso ante el conflicto de las partes. Así mismo, se presenta a la conciliación como una alternativa al proceso tradicional judicial, y como un auxilio para evitar la congestión del sistema judicial.

Ante esta situación se hace necesario hacer una revisión de las causas por las cuales se da el conflicto y no se logra el objetivo que tiene la conciliación. Dado esto, la siguiente investigación tiene como fin establecer la relación entre el comportamiento emocional de los implicados y el desarrollo de los procesos de conciliación, y si estos se ven afectados por el estado emocional de las partes que participan.

## 2. Planteamiento Temático

El tratamiento de los conflictos ha sido una de las mayores problemáticas para la sociedad



puesto que, la constante discrepancia entre los pobladores hace que haya fuertes afectaciones a la convivencia. Esta situación ha llevado a que a través del artículo Art 67 de la ley 446 de 1998 y la ley 640 del 2001 se establezcan los parámetros necesarios para el desarrollo de esta herramienta.

Algunos expertos del derecho han manifestado su disgusto ante la falta de atención a esta herramienta de trato de conflicto, puesto que se deja de lado las acciones penalistas y coercitivas para dar cumplimiento a esta acción. No obstante, también se han estudiado otras causas por las cuales los procesos de conciliación no han logrado ser efectivos y por ende no han podido dar seguridad y cumplimiento a sus finalidades. Arboleda (2017) ha dicho que *“La conciliación y la mediación, en calidad de mecanismos alternativos de solución de controversias, incorporan la idea de la interdisciplinariedad como la nueva tendencia nacional e internacional en la búsqueda de soluciones no violentas y que sean constructoras de paz. Se involucran los sentimientos y las emociones de las partes implicadas, los cuales tienen profundas raíces psicológicas”*.

Algo que va muy de la mano a lo que exponen otros autores como Bernal y Carreño (2019) al decir que:

*“El comportamiento de los individuos y su relación con su entorno a la hora de dirimir controversias, establece una situación compleja en la cual se involucran diversidad de disciplinas, es por ello la importancia del rol de las emociones en materia de conciliación a la hora de dar fin a un conflicto, ya que se pone en duda el principio de imparcialidad en la medida que permite que el conciliador atienda a sus inclinaciones personales y subjetivas”* (Pág. 13).

El oficio del derecho si bien tiene una gran variedad de salidas en el ámbito laboral, no la exceptúa de su verdadero fin, sin importar del área de aplicación, ni de las diversas realidades que haya a su alrededor, el derecho, se mantiene firme en la búsqueda de cumplir su principal fin. Este fin reside a través de tres principios: La búsqueda de justicia, la aplicación de la norma, y la regularización y control del conflicto. El desarrollo de estos 3 principios ha hecho que, la disciplina del derecho pueda poder ser aplicable en las diversas dimensiones de la sociedad civil, de manera que, podamos hacer uso de este para la resolución de los



conflictos.” *El jurista se dedica a desvelar qué es lo justo en las relaciones sociales; es por así decirlo, el técnico de la justicia, el que sabe de lo justo y de lo injusto*”. (Javier Herbada, 2008, pág. 28).

Dado esto, el derecho atribuye una serie de elementos que se construyen así mismos para el establecimiento del orden, al igual que la plena búsqueda de la justicia ha permitido que varias áreas de la sociedad logren conciliar en un punto medio, de manera que, se pueda organizar y conciliar cada uno de los procesos que la conforman.

Los conflictos son un fenómeno natural en el proceso de organización y relación entre varios grupos de interés. Inclusive, este fenómeno puede estar presente en los mismos integrantes de un grupo. La mayoría de las veces, el desarrollo de un conflicto puede estar relacionado a un desacuerdo de intereses entre las partes. Los intereses, los fines, objetivos, y la forma en la cual se pretende trabajar son elementos que pueden representar una posible llegada del conflicto.

No necesariamente los conflictos son malos, de hecho, el desarrollo de estos puede fortalecer los diversos procesos de relación que hay entre ambas partes. El evitar los conflictos puede representar el desarrollo de uno mayor, puesto que, el evitarlos es ignorar elementos necesarios para poder intervenir en dichos problemas. El conflicto es el desarrollo de incompatibilidades o de necesidades insatisfechas, o cuando surge un suceso que puede poner en peligro los intereses de algunas de las partes. Este último es la razón por la cual los estados entran en conflicto de manera constante, cuando un estado o nación realiza acciones que "pueden" afectar el bienestar de las personas o entenderse como tal; se desarrolla un ambiente de tensión. Y si dicho proceso no se atiende, se puede escalar en situaciones más delicadas.

### **Metodología.**

Para la realización de este ensayo se aplicó una revisión sistemática documental de índole cualitativa descriptiva. A través de esta revisión documental se rescataron los principales hallazgos sobre la involucración de las emociones en los procesos de conciliación; y como estas han tenido un papel fundamental a la hora de realizar la conciliación. Para la realización de la búsqueda se utilizaron los términos , Conciliación, emociones, conflicto, y manejo de





emociones . El ensayo concluye de manera satisfactoria y breve debido a la falta de bibliografía y estudios.

### **Emociones y conciliación.**

Como lo hemos mencionado anteriormente, los procesos de conciliación se enfocan a través de 3 figuras, la primera siendo la persona que solicita la conciliación, es decir, la persona que sufre el perjuicio; la segunda siendo el implicado a conciliar, aquel que comete la falta; y por último un neutral, persona que no tiene una visión parcial sobre alguna de las otras dos personas y que su función es poder mediar en el proceso de los dos implicados. Esto conlleva a que esta tercera persona, sea una persona con un alto control de las emociones, al igual que una gran capacidad de escucha y discernimiento. De lo contrario, al no existir un control por parte de una tercera persona, e inclusive la ausencia de este es altamente posible que no se logre la conciliación de estos y se agrave la situación.

En este orden de ideas, se convierte en un elemento fundamental para los abogados y las personas que supervisan los procesos de conciliación tener conocimiento sobre las herramientas a utilizar en caso de estas problemáticas; siendo de gran importancia la utilización de otros aprendizajes de áreas como, la psicología y el trabajo social. Puesto que, estas áreas se han enfocado fuertemente en el trabajo de las emociones y los sentimientos en el desarrollo de los comportamientos de las personas, al igual que, de estudiar las diversas reacciones de estos ante diversas situaciones. Sepúlveda, Palacio y García (2019) se han referido a esta utilización de saberes de la siguiente forma:

“Es necesario que los abogados conciliadores conozcan algunos enfoques que brinda la psicología para que después practiquen su conocimiento acerca de esta área en una audiencia de conciliación. De esta forma, al estar preparados y capacitados, sabrán identificar si el conflicto es real o es un conflicto irreal y más emocional ya sea a causa de problemas en la comunicación o interpretación, etc.”  
(Sepúlveda, Palacio y García, 2019, pág. 72)

La utilización y la transversalidad de estos conocimientos son fundamentales para el desarrollo de los procesos de conciliación, ya que como lo apuntan los investigadores, aporta



herramientas para identificar las verdaderas razones del conflicto, al igual que, ayuda a centrar la discusión en lo verdaderamente importante a través del manejo de las emociones de los implicados. Así entonces, no es suficiente que la figura del conciliador tenga un buen manejo de sus emociones, sino que, además debe de contar con las herramientas para identificar los factores, elementos y detonantes que pueden sabotear o incitar al conflicto y a la no resolución de este. La figura del conciliador tiene la responsabilidad de manejar y concertar entre las dos figuras implicadas, pero para ello debe contar con las capacidades y habilidades receptivas para el manejo de las emociones, dado que sin ello se podría tener una acción parcializada de este; haciendo que alguna de las figuras se sienta intimidada o poco acompañada en estos procesos.

### **La ira, el estrés, y la rabia: Emociones de alta precaución en los procesos de conciliación.**

Las emociones son elementos que conviven en nuestro diario vivir; de hecho, no hay momento en el que no sintamos la influencias de estas en el desarrollo de nuestras actividades diarias. El enfado, la felicidad, la tristeza, la rabia, la vergüenza, el asco, etc. son algunos de las emociones con las que expresamos nuestro sentir ante ciertos elementos detonantes o eventos. Por ello, los procesos de conciliación pueden verse altercados ante una falta de manejo de estos, puesto que, cuando se da el proceso de conciliación se involucra la presencia de la víctima y el victimario, dando la posibilidad a que se den a desarrollar algunas situaciones de alta gravedad que pongan en peligro la pasividad encontrar un punto de conceso.

“La intensidad de la emoción genera el valor que cada individuo proporciona al acontecimiento o a cada experiencia. Es muy fácil identificar lo que a una persona le gusta o da más importancia, gracias al interés que manifiesta sobre la misma a través de sus emociones, la impresión, la felicidad o de manera negativa hacia el miedo o ira entre otras, que de ningún otro modo psicológico la persona podría demostrar tanta relación con su entorno y su ámbito social” (Ávila, Mojica. 2019. Pag 26).

Las emociones cumplen un rol fundamental en las tres figuras de la conciliación; tanto en el convocante, el convocado, y el conciliador se pueden observar cambios y efectos debido a





emociones de alta intensidad. Como resultado estas emociones pueden repercutir de forma predecible en ellos procesos de conciliación; afectando el desarrollo del proceso y repercutiendo en las acciones y discusiones por parte de los 3 actores. En este orden de ideas, “conforme al estado emocional en el que se encuentre el sujeto, dependerán sus actos ya sean positivos o negativos, la toma de decisiones es influenciada crucialmente ya que se involucra la razón” (Ávila, Mojica. 2019. Pag 31).

Las emociones se convierten en elemento fundamental para el desarrollo de los procesos de conciliación, puesto que su influencia puede afectar de manera dística las dinámicas de negociación entre las partes, llegando al punto de alterar a las personas implicadas, “emociones como la felicidad, la tristeza, sorpresa, asco, el miedo y la ira, siendo esta la que más lleva a tomar malas decisiones y genera conflictos mayores. Esta última emoción siempre será nociva, y es aquí donde la mayoría de los seres humanos muestran ese lado difícil, donde no hay ningún tipo de control sobre circunstancias o situaciones externas” (Sepúlveda, Palacio y García,2019, pág. 75)

En las tres figuras se pueden apreciar varios comportamientos nocivos para la conciliación si esta no se trata de manera adecuada y asertiva. En la figura del convocante y el convocado pueden presentarse choques de alta influencia, en donde no se busque lidiar el problema sino en atacar la figura de la otra persona; así mismo se centra en imponer la posición sobre el otro, esto alimentado por las emociones como la ira, la rabia, etc. Estas emociones son directamente explosivas y no permiten el uso de la razón de la persona; sino que buscan el sometimiento del individuo. También, puede llevar a que uno de los implicados entre en un estado de Shock o tristeza al tener en frente a la persona que ha provocado el perjuicio.

“Estas emociones se pueden reflejar en una de las partes o ambas; una de ellas las experimenta con más intensidad; el miedo se puede reflejar en la parte que ha sido convocada, ya que esta se siente obligada a asistir a la audiencia, mientras que la ira se refleja más en el convocante, pero no se puede afirmar que esto se presente en todos los casos, porque como se ha dicho, ambas partes involucradas pueden presentar estas emociones” (Sepúlveda, Palacio y García,2019, pág. 81).

Entorno a esto, las emociones son un factor para tener en cuenta en los procesos de conciliación, puesto que el no manejo de las mismas y su tratamiento implica no solo el no





tratamiento de la raíz del conflicto. Sino que, también conlleva a atentar en contra de la integridad de los convocados, agravando mucho más la problemática.

### **Conclusión y aportes finales.**

Para sintetizar y como se ha observado en el desarrollo de este ensayo, las emociones cumplen un rol fundamental en los procesos de conciliación, ya que la influencia de estas puede alterar la toma de decisiones de alguna de las partes. Tanto el convocado como el convocante pueden tener acciones poco empáticas o receptivas a la hora de conciliar debido a la influencia de emociones como la ira, el estrés o la rabia. En consecuencia, no se logra medir el conflicto entre las personas, sino que se convierte en una disputa de posiciones entre las mismas. De esta manera, las emociones pueden afectar al conciliador, llevando a que este tome una visión parcial del conflicto y dejando de lado la noción de neutralidad necesaria para resolver la problemática.



## Bibliografía.

- Aguirre, J. S., Cruz, M. A. P., & Certuche, F. D. G. (2019). Emociones en la conciliación. *Administración & Desarrollo*, 49(1), 72-84. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8121580.pdf>
- Ávila Bernal, D. P., Mojica Carreño, A. L. (2019) *Implicación de las emociones en el principio de imparcialidad en materia de conciliación como mecanismo alternativo de solución de los conflictos.* <https://repository.usta.edu.co/handle/11634/19589>
- Arboleda López, 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. [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1657-89532017000200081](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-89532017000200081)
- CAC. (2022). *Centro de Arbitraje y Conciliación.* [centroarbitrajeconciliacion.com. https://www.centroarbitrajeconciliacion.com/Servicios/Conciliacion-e-insolvencia/Que-es](https://www.centroarbitrajeconciliacion.com/Servicios/Conciliacion-e-insolvencia/Que-es)
- PEREZ FAJARDO, O. (2018). *Las emociones en la práctica de la conciliación.* <https://conocimientojuridico.defensajuridica.gov.co/las-emociones-la-practica-la-conciliacion/>
- Yurgaqui Asprilla, A. B. (2016). *La conciliación como medio alternativo de solución de conflictos - 2016 - Universidad Cooperativa de Colombia.* [ucc.edu.co. https://www.ucc.edu.co/prensa/2016/Paginas/la-conciliacion-como-medio-alternativo-de-solucion-de-conflictos.aspx#:~:text=De%20acuerdo%20con%20el%20art%C3%ADculo,neutral%20y%20calificado%2C%20denominado%20conciliador.](https://www.ucc.edu.co/prensa/2016/Paginas/la-conciliacion-como-medio-alternativo-de-solucion-de-conflictos.aspx#:~:text=De%20acuerdo%20con%20el%20art%C3%ADculo,neutral%20y%20calificado%2C%20denominado%20conciliador.)

