



**TRABAJO DE GRADO**  
**Opción Seminario-Diplomado.**

**HERRAMIENTAS DE INTELIGENCIA EMOCIONAL PARA CONCILIADORES EN**  
**DERECHO**

Corporación Universitaria Remington

Facultad de Ciencias Jurídicas

Programa de derecho

2025

MAURICIO ESPAÑA PEÑA

Tutor del trabajo de grado.

DR ELKIN CENTENO

Opción de Trabajo de grado Seminario-Diplomado.

2025

## **Dedicatoria**

Dedico este trabajo a todas aquellas personas que, desde la empatía, la escucha y la vocación de paz, eligen cada día el camino del diálogo por encima del conflicto.

A los conciliadores, verdaderos artesanos de acuerdos, cuyo oficio silencioso transforma disputas en oportunidades de entendimiento.

Y a mi familia, por enseñarme que la inteligencia emocional no solo se estudia, sino que se vive con paciencia, amor y respeto.

## **Tabla de Contenidos**

### **Introducción**

- Presentación del tema
- Justificación e importancia de la inteligencia emocional en la conciliación
- Planteamiento del problema y objetivos de la investigación

### **Marco teórico**

- Conceptualización de la conciliación en derecho
- Fundamentos de la inteligencia emocional (Daniel Goleman, Salovey y Mayer, entre otros)
- Relación entre derecho, conflicto y emociones

### **La labor del conciliador: habilidades y desafíos emocionales**

- Rol del conciliador en la resolución de conflictos
- Dificultades comunes en la gestión emocional durante la conciliación
- Impacto de la emocionalidad de las partes en el proceso

### **Herramientas de inteligencia emocional aplicables al conciliador**

- Empatía activa
- Escucha efectiva
- Autorregulación emocional

- Comunicación asertiva
- Reconocimiento y manejo de emociones propias y ajenas

### **Propuesta de fortalecimiento emocional en la formación de conciliadores**

- Capacitación emocional en programas de formación jurídica
- Estrategias prácticas para el desarrollo de habilidades emocionales
- Ejercicios o técnicas recomendadas (role playing, mindfulness, etc.)

### **Conclusiones y recomendaciones**

- Síntesis de hallazgos
- Relevancia de integrar la inteligencia emocional en la conciliación jurídica
- Recomendaciones para conciliadores, instituciones y formadores

## **Resumen**

Este artículo analiza el papel fundamental de la inteligencia emocional en el ejercicio de la conciliación en derecho, destacando su importancia como herramienta clave para la resolución pacífica de conflictos. A partir de un enfoque teórico-práctico, se exploran los principales componentes de la inteligencia emocional —como la empatía, la autorregulación y la gestión emocional— y su aplicación en los distintos momentos del proceso conciliatorio. Asimismo, se examinan las competencias emocionales que deben desarrollar los conciliadores para promover un ambiente de diálogo constructivo y alcanzar acuerdos sostenibles. Finalmente, se propone una serie de estrategias prácticas para fortalecer estas habilidades en el ámbito jurídico, con el fin de mejorar la eficacia, imparcialidad y humanidad en la resolución de disputas.

**Palabras clave****Inteligencia Emocional****Conciliación en derecho****Comunicación****Reparación Simbólica****Emocionalidad**

**Pregunta orientadora**

*¿De qué manera la aplicación de herramientas de inteligencia emocional puede mejorar la labor de los conciliadores en derecho, en términos de manejo del conflicto, empatía y toma de decisiones imparcial?*

### **Metodología de búsqueda de la información**

La presente investigación se enmarca dentro de un enfoque **cualitativo**, de tipo **exploratorio y documental**, orientado a analizar el papel de la inteligencia emocional en el ejercicio de la conciliación en derecho. Se recurrió a la **revisión bibliográfica** como principal método para la recolección de información, consultando fuentes doctrinales, artículos científicos, documentos normativos y manuales especializados en resolución de conflictos, conciliación y psicología emocional.

El análisis se realizó a través de la interpretación crítica y comparativa de los enfoques existentes sobre la inteligencia emocional y su aplicabilidad en contextos jurídicos, particularmente en procesos de conciliación. A partir de este análisis, se identificaron herramientas prácticas que pueden fortalecer el desempeño de los conciliadores en el manejo emocional de las partes involucradas y en la facilitación de acuerdos eficaces.

## **HERRAMIENTAS DE INTELIGENCIA EMOCIONAL PARA LOS CONCILIADORES EN DERECHO**

### **Introducción**

La conciliación como mecanismo alternativo de resolución de conflictos ha cobrado una importancia creciente en los sistemas jurídicos contemporáneos, especialmente en todos los ámbitos del derecho.

En el contexto legal, el conciliador se enfrenta a conflictos cargados de tensión emocional. Por ello, su capacidad para identificar emociones, mantener la calma, generar confianza y crear un ambiente propicio para el diálogo es crucial. La inteligencia emocional no solo mejora la comunicación entre las partes, sino que también incrementa la probabilidad de alcanzar acuerdos sostenibles y justos.

Se ha demostrado, que el arte de conciliar, es una habilidad que desarrolla el conciliador para poder coordinar el ambiente de la audiencia, y de esto, en parte, es determinante para lograr positivamente un buen acuerdo conciliatorio. Interpretar las diferencias individuales y las diversas emociones es un aspecto de gran relevancia para poder dar manejo a las diferentes situaciones que se van presentando.

Los grandes avances de la Psicología, han estado a disposición de los diferentes escenarios donde las personas se relacionan, por tanto, los centros de conciliación no son ajenos a estas nuevas perspectivas, en donde intervienen este contexto, la integración de herramientas psicológicas a los métodos jurídicos tradicionales para una aproximación más humana, empática y efectiva.

Este artículo propone una visión interdisciplinaria para abordar los aspectos relevantes de la Psicología y la Inteligencia Emocional a las audiencias de la conciliación, explorando estrategias que conjugan elementos del Derecho y la Psicología con el fin de facilitar acuerdos que no solo satisfagan intereses jurídicos, sino también necesidades emocionales.

La conciliación, al ser un proceso más flexible que el litigio, ofrece una oportunidad única para considerar estos aspectos emocionales. No obstante, el conciliador debe estar preparado para manejar no solo argumentos legales, sino también sentimientos y diferencias psicosociales.

### **Psicología del conflicto y el rol del conciliador**

El conciliador actúa como un facilitador de la comunicación entre las partes, ayudándolas a alcanzar acuerdos voluntarios. La comprensión de la psicología del conflicto —entendida como el conjunto de procesos emocionales y cognitivos que influyen en las posiciones de las partes— es fundamental.

Algunos principios psicológicos útiles en la mediación en Psicología incluyen:

**Empatía activa:** Habilidad de ponerse en el lugar del otro, lo cual permite validar las emociones de la parte afectada.

**Comunicación Asertiva:** Fomentar un lenguaje adecuado y respetuoso que desactive la carga emocional del conflicto.

**Reestructuración cognitiva:** Ayudar a las partes a replantear el conflicto desde una perspectiva constructiva y positiva.

**Reconocimiento simbólico:** En muchos casos, un acto de reconocimiento de la emoción en el otro o una “disculpa” puede tener mayor valor que una compensación económica.

El conciliador, si bien no actúa como terapeuta, debe tener sensibilidad para detectar necesidades emocionales y saber cuándo proponer medidas que ayuden a la reparación simbólica del daño.

### **Estrategias jurídicas y psicológicas de conciliación**

A continuación, se presentan algunas estrategias que integran herramientas del Derecho y la Psicología para la conciliación efectiva:

#### **a. Evaluación de la emoción que acompaña la solicitud de la conciliación.**

Identificar los aspectos emocionales relevantes de la conciliación son cruciales para entender la dinámica emocional con la que se desarrollará la audiencia respectiva. Éstos aspectos emocionales, son cruciales para el manejo del conflicto y serán necesarios guiarlos y manejarlos. Estas cargas emocionales a menudo son las que facilitan o dificultan llegar a un adecuado acuerdo conciliatorio.

#### **b. Compensaciones mixtas**

Refiere a la integración del aspecto emocional que el conciliador previamente haya identificado que puedan ser propuestas en la audiencia conciliatoria. Proponer acuerdos que combinen compensaciones económicas con actos de reparación simbólica: disculpas públicas, cartas de perdón, compromisos de no repetición, entre otros.

Si bien el conciliador es un mediador, podría identificar esas necesidades simbólicas relevantes para ambas partes para integrarlas al proceso a modo de lograr una conciliación integral.

#### **c. Técnicas de mediación transformativa**

Fomentar el empoderamiento y el reconocimiento entre las partes, lo que permite cambiar su percepción del conflicto y abrir espacio al perdón y a la reconstrucción de la relación, si aplica.

#### **d. Marco legal claro y flexible**

El conciliador debe conocer los límites legales de la reparación del daño moral en su jurisdicción, pero también explorar márgenes de flexibilidad que permitan soluciones creativas y adaptadas al caso concreto.

Bajo este modelo, el conciliador deberá ser un garante que durante su audiencia conciliatoria no se siga lesionando la emoción que inició el proceso y garantizar un adecuado respeto por la reparación simbólica.

#### **4. Casos modelo y jurisprudencia relevante**

En varios países latinoamericanos, la jurisprudencia ha reconocido el valor de la conciliación en materia de daño moral, incluso en casos de alta sensibilidad como accidentes de tránsito, conflictos familiares o afectaciones al buen nombre.

#### **Principales herramientas de inteligencia emocional aplicadas a la conciliación**

- Autoconciencia

- Autorregulación
- Motivación
- Empatía
- Habilidades sociales

La conciliación en derecho es un mecanismo alternativo de resolución de conflictos que busca el entendimiento entre las partes a través del diálogo y la mediación. En este proceso, el conciliador juega un papel clave como facilitador del acuerdo. Para lograrlo de manera efectiva, no solo se requieren conocimientos legales, sino también competencias emocionales que permitan gestionar adecuadamente

### **Inteligencia emocional: concepto y componentes**

El concepto de inteligencia emocional fue popularizado por Daniel Goleman en la década de los noventa, y se refiere a la capacidad de percibir, comprender, manejar y utilizar las emociones de manera efectiva. Según Goleman (1995), la inteligencia emocional se compone de cinco elementos clave:

- Autoconciencia
- Autorregulación
- Motivación
- Empatía
- Habilidades sociales

- Autoconciencia

La autoconciencia permite al conciliador reconocer sus propias emociones, comprender cómo estas influyen en sus decisiones y mantener una postura imparcial. Herramientas como el diario emocional y el mindfulness ayudan a mejorar esta habilidad.

- Autorregulación

La autorregulación implica controlar las emociones impulsivas y mantener la compostura. Técnicas de respiración consciente, pausas estratégicas y el entrenamiento en manejo del estrés son útiles para este propósito.

- Motivación

La motivación intrínseca impulsa al conciliador a actuar con ética y compromiso. Establecer metas claras y recordar el propósito del rol conciliador son estrategias clave.

Cuando el conciliador a través de su accionar como mediador a través del acercamiento respetuoso de las partes, logra un espacio de diálogo con un ambiente adecuado, ya ha obtenido la mayor ganancia, por ser esto, el verdadero objetivo de un espacio conciliatorio con un profesional formado en esta área.

- Empatía

La empatía es la capacidad de ponerse en el lugar del otro. Escuchar activamente, reformular lo que se dice y validar emociones son herramientas fundamentales para generar confianza y comprensión.

- Habilidades sociales

Estas habilidades permiten al conciliador guiar la interacción, resolver malentendidos y facilitar acuerdos. Incluyen la comunicación asertiva, la negociación colaborativa y la gestión de conversaciones difíciles.

### **Recomendaciones para fortalecer la inteligencia emocional en conciliadores**

- Participar en talleres de inteligencia emocional y mediación.
- Practicar técnicas de autocuidado y mindfulness.
- Desarrollar habilidades de escucha activa y comunicación efectiva.
- Recibir retroalimentación de colegas y supervisores.
- Asistir a espacios de acompañamiento personal.
- Tener hábitos de vida sanos y saludables.
- Reflexionar sobre las propias emociones y su impacto en la práctica profesional.
- Construir entornos personales, sociales y Familiar adecuados y que aporten pensamientos positivos.

## **Conclusión**

La inteligencia emocional es una competencia esencial para los conciliadores en derecho. No basta con conocer las leyes; es fundamental manejar con destreza las emociones para lograr procesos conciliatorios eficaces y humanos. Invertir en el desarrollo de estas habilidades es invertir en una justicia más accesible y restaurativa.

A lo largo de este artículo se ha podido evidenciar que la conciliación en derecho no solo requiere del conocimiento técnico y normativo por parte del conciliador, sino que también demanda un conjunto de competencias emocionales que resultan esenciales para el manejo efectivo de los conflictos. La inteligencia emocional se presenta, en este sentido, como una herramienta fundamental que permite al conciliador comprender las dinámicas personales y emocionales de las partes, gestionar su propio estado emocional y facilitar un ambiente propicio para el diálogo y la construcción conjunta de soluciones.

Uno de los hallazgos centrales de este trabajo es que la mayoría de los desafíos que enfrentan los conciliadores durante un proceso no están relacionados con la complejidad jurídica del caso, sino con factores humanos: emociones intensas, falta de comunicación efectiva, percepciones subjetivas del conflicto, y reacciones impulsivas que dificultan la apertura al acuerdo. Por ello, la capacidad del conciliador para ejercer la empatía, mantenerse sereno en situaciones tensas y comunicar de manera clara y respetuosa se convierte en un elemento clave para el éxito del proceso conciliatorio.

Además, se identificaron varias herramientas específicas de inteligencia emocional que pueden ser aplicadas de manera directa en el ejercicio de la conciliación. Entre ellas destacan la empatía activa, que permite al conciliador ponerse en el lugar de las partes sin perder la objetividad; la autorregulación emocional, que ayuda a mantener la calma ante situaciones difíciles; la escucha efectiva, que permite captar no solo lo que se dice, sino también lo que se siente; y la comunicación asertiva, que facilita la expresión clara y respetuosa de ideas y propuestas. Estas habilidades no son innatas, sino que pueden y deben desarrollarse mediante procesos de formación y práctica continua.

En este sentido, se hace evidente la necesidad de que los programas de formación jurídica y, particularmente, aquellos dirigidos a conciliadores, integren de manera transversal contenidos relacionados con el desarrollo de la inteligencia emocional. La preparación técnica en derecho debe complementarse con una preparación humana que potencie la sensibilidad, la escucha y la capacidad de crear puentes entre partes enfrentadas. Solo así se puede lograr una conciliación verdaderamente transformadora, que no se limite a resolver jurídicamente un conflicto, sino que también aporte a la reconstrucción del tejido social.

Finalmente, se recomienda que tanto las instituciones que forman conciliadores como aquellas que administran los centros de conciliación, impulsen estrategias para evaluar, fortalecer y acompañar el desarrollo emocional de los profesionales del derecho. La incorporación de herramientas como talleres vivenciales, role playing, simulaciones y espacios de reflexión emocional contribuirá no solo al bienestar del conciliador, sino también a la calidad del servicio ofrecido a los ciudadanos.

En conclusión, la inteligencia emocional no debe ser vista como un valor agregado opcional en el ejercicio de la conciliación, sino como una competencia esencial. Incorporarla de manera sistemática en la práctica jurídica permitirá avanzar hacia procesos de resolución de conflictos más humanos, eficaces y sostenibles, en los cuales la dignidad de las partes sea respetada y el diálogo recupere su lugar central en la construcción de la justicia.

## Bibliografía

Bisquerra, R., 2009. Educación emocional y bienestar. Praxis.

Fernández L., 2014 ¿Por qué a los abogados nos interesa la inteligencia emocional? Legal Today.

<https://www.legaltoday.com/gestion-del-despacho/estrategia/por-que-a-los-abogados-nos-interesasaber-de-inteligencia-emocional-2014-09-26/>

Fisher, R., Ury, W., & Patton, B., 2011. Getting to Yes: Negotiating Agreement Without Giving In. Penguin Books.

Goleman, D. 1995. Emotional Intelligence: Why It Can Matter More Than IQ. Bantam Books.

Goleman, D. 2010. La práctica de la inteligencia emocional. Editorial Kairós.

Goleman, D. 2014. Liderazgo. El poder de la inteligencia emocional. B de books.

Mayer, J. D., & Salovey, P, 1997. What is Emotional Intelligence? In P. Salovey & D. Sluyter (Eds.), Emotional development and emotional intelligence: Educational implications (pp. 3–31). Basic Books.

Miñano A, 2024. inteligencia emocional digital para abogados: una aproximación a la luz del coaching ontológico, Legal and Financial Management SAC.

UNICEF, 2018. La mediación y resolución de conflictos en el aula: Guía para docentes. Disponible en: <https://www.unicef.org>

Salas, E., & Reyes, J., 2020. La conciliación extrajudicial en el derecho peruano: aspectos procesales y humanos. Revista de Derecho PUCP.