

Técnicas de Mediación: Herramientas Comunicativas para la Construcción del
Entendimiento entre las Partes en Conflicto
Mediation Techniques: Communicative Tools for Building Understanding between
Conflicting Parties

MALORY YINED MUÑOZ LONDOÑO¹

Corporación Universitaria Remington
Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas
Programa de Derecho

2025

¹ Estudiante de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas de la Corporación Universitaria Remington
Sede Ibagué – Programa de Derecho 10 semestre, malory.munoz.5756@miremington.edu.co

RESUMEN

La mediación como mecanismo alternativo de solución de conflictos requiere de herramientas comunicativas eficaces para facilitar el entendimiento entre las partes enfrentadas. Bajo el entendido de esta premisa se plantea la pregunta sobre qué técnicas de mediación favorecen la comunicación efectiva y el entendimiento mutuo entre las partes en conflicto. Para responder este interrogante, el presente artículo busca analizar las principales técnicas de mediación que promueven la construcción del diálogo y el consenso. En este sentido, como metodología se empleó un enfoque cualitativo con diseño documental, el cual se realizó a partir de la revisión de literatura especializada y normativa colombiana. Los resultados permiten destacar herramientas como la escucha activa, el parafraseo, la reformulación, el manejo de silencios y las preguntas circulares como estrategias eficaces para restablecer la confianza, disminuir tensiones y construir acuerdos sostenibles. Como conclusión, este estudio subraya que la mediación va más allá del rol neutral de un tercero, exigiendo así competencias comunicativas que fomenten la empatía, la autonomía de las partes y una transformación positiva del conflicto, en coherencia con los principios de la justicia restaurativa y la conciliación extrajudicial en derecho.

Palabras clave: Mediación, comunicación, conciliación, resolución de conflictos.

ABSTRACT

Mediation as an alternative dispute resolution mechanism requires effective communication tools to facilitate understanding between the opposing parties. With this premise in mind, the question arises as to which mediation techniques favour effective communication and mutual understanding between the parties in conflict. To answer this question, this article seeks to analyse the main mediation techniques that promote the construction of dialogue and consensus. In this sense, a qualitative approach with documentary design was used as a methodology, based on a review of specialised literature and Colombian regulations. The results allow us to highlight tools such as active listening, paraphrasing, rephrasing, silence management and circular questions as effective strategies to restore trust, reduce tensions and build sustainable agreements. In conclusion, this study underlines that mediation goes beyond the neutral role of a third party, thus requiring communicative competences that foster empathy, the autonomy of the parties and a positive transformation of the conflict, in coherence with the principles of restorative justice and extrajudicial conciliation in law.

Key words: Mediation, communication, conciliation, conflict resolution.

INTRODUCCIÓN

En las relaciones humanas y sociales los conflictos surgen como fenómenos inevitables que, cuando no son gestionados adecuadamente, pueden escalar a situaciones de confrontación destructiva. Por lo anterior, según lo expresa Torres (2021), en Colombia los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos (MASC) se han consolidado como estrategias efectivas para prevenir la judicialización excesiva y promover el diálogo entre las partes. Sin embargo, el éxito de estos mecanismos depende en gran medida de la capacidad de los operadores para facilitar una comunicación efectiva, empática y constructiva. Esta necesidad ha puesto en evidencia la importancia de contar con técnicas específicas que permitan al mediador guiar adecuadamente el proceso de interacción entre las partes.

En este sentido, el problema de investigación que se planteó para la elaboración de este artículo fue el siguiente: ¿Qué técnicas de mediación permiten facilitar la comunicación efectiva y el entendimiento entre las partes en conflicto, en el marco de los MASC en Colombia? Esta pregunta cobra especial relevancia cuando se analiza el rol del mediador como un tercero imparcial que, más allá de aplicar una metodología, debe ejercer habilidades comunicativas que potencien el diálogo, disminuyan tensiones y generen condiciones propicias para la resolución voluntaria del conflicto (González y Olivares, 2017).

Como objetivo general se estableció analizar las principales técnicas de mediación utilizadas para promover la comunicación y el entendimiento mutuo entre las partes involucradas en un conflicto. Para cumplir con lo anterior se plantearon tres objetivos específicos: i) describir los fundamentos conceptuales y normativos que sustentan la mediación como mecanismo alternativo en el ordenamiento jurídico colombiano; ii) examinar las principales técnicas comunicativas empleadas por los mediadores para facilitar el diálogo; y iii) valorar la importancia de estas herramientas en la construcción de acuerdos sostenibles desde una perspectiva restaurativa y con enfoque diferencial.

En este orden de ideas, este artículo es importante porque responde a la necesidad de fortalecer la capacidad de los mediadores y conciliadores, tanto profesionales como comunitarios, para desempeñar un papel activo en la transformación de los conflictos sociales, familiares, escolares y comunitarios. De

hecho, en un país marcado por las desigualdades y la violencia estructural, la mediación representa una oportunidad pedagógica para la reconstrucción del tejido social a partir del reconocimiento mutuo y la dignificación de las partes (Alzate y Castañeda, 2020).

Como metodología se adoptó un enfoque cualitativo con enfoque documental. De esta manera, se realizó una revisión bibliográfica de textos especializados en mediación, comunicación asertiva, resolución de conflictos, así como de las principales disposiciones legales y reglamentarias que regulan los mecanismos alternativos en Colombia. Además, se integraron reflexiones críticas que surgieron del desarrollo del *Diplomado en Conciliación con Enfoque Diferencial*, lo que permitió llevar a cabo una triangulación entre teoría y praxis.

Desde el punto de vista teórico, el artículo se apoya en los aportes de autores como Marshall Rosenberg (2013) con su teoría de la comunicación no violenta; John Paul Lederach (2009), quien propone la mediación como una forma de transformación positiva del conflicto; y Pilar Munuera (2007) con el enfoque narrativo y circulación de la mediación. Así mismo, se incorpora el enfoque restaurativo, que concibe el conflicto como una oportunidad para reparar relaciones dañadas y restaurar el equilibrio entre las partes, en consonancia con los principios de la justicia restaurativa.

En el ámbito normativo, se destaca la regulación de los MASC mediante la Ley 2220 de 2022 (Estatuto de Conciliación). Esta ley articula principios esenciales como la voluntariedad, imparcialidad, confidencialidad, equidad y autonomía de las partes, así como el uso de tecnologías de la información y comunicación para facilitar procesos digitales. De igual forma, exige a los centros de conciliación que adapten reglamentos específicos para operar de forma presencial, electrónica o mixta, garantizando accesibilidad para poblaciones vulnerables.

Por su parte, el Decreto 104 de 2025 desarrolla las funciones operativas de los comités de conciliación en entidades públicas, especialmente en la mediación de conflictos judiciales o extrajudiciales, e incorpora mecanismos de gestión a través del sistema eKOGUI para registrar mediaciones y conciliaciones efectuadas. A su vez, se aborda la Resolución 425 de 2023 del Ministerio de Justicia que reglamenta la

formación obligatoria para conciliadores de centros autorizados, fortaleciendo la profesionalización del oficio.

De esta manera, el análisis que aquí se expone parte del reconocimiento de que las técnicas de mediación son herramientas dinámicas y adaptables al contexto particular del conflicto. Entre las más utilizadas se encuentran la escucha activa, la reformulación, el parafraseo, la validación emocional, el uso del silencio y las preguntas abiertas. Estas técnicas permiten que el mediador actúe como facilitador del diálogo, contribuyendo a que las partes se escuchen, se comprendan y, eventualmente, construyan consensos legítimos y duraderos.

En cuanto a su estructura, este artículo se compone de tres capítulos organizados de la siguiente manera: el primero desarrolla los fundamentos jurídicos y conceptuales de la mediación en el marco de los MASC en Colombia; el segundo analiza las principales técnicas comunicativas utilizadas por los mediadores para propiciar el entendimiento entre las partes; el tercero reflexiona sobre la utilidad de estas herramientas en contextos concretos, destacando su valor pedagógico, restaurativo y transformador.

Teniendo en cuenta lo expresado hasta aquí se espera que este artículo aporte a la consolidación de una cultura de paz a través del fortalecimiento de competencias comunicativas en los procesos de mediación, lo cual implica una comprensión profunda del conflicto, un uso ético del lenguaje y una actitud empática del mediador. En efecto, al estudiar las técnicas de mediación se enriquece el campo profesional de la conciliación y se contribuye a la justicia participativa, así como al empoderamiento de las comunidades para gestionar sus propios conflictos.

DESARROLLO DEL ARTICULO

Capítulo 1. Fundamentos jurídicos y conceptuales de la mediación

La mediación, como uno de los MASC, ha cobrado una especial importancia en el sistema jurídico colombiano como vía eficaz para promover la justicia participativa, descongestionar los despachos judiciales y fomentar la cultura del diálogo. Si bien durante décadas fue considerada una técnica complementaria dentro de procesos informales de resolución, hoy cuenta con un reconocimiento normativo explícito como institución jurídica autónoma, especialmente a partir de la Ley 2220 de 2022, que crea el Estatuto Nacional de Conciliación y define a la mediación como un proceso estructurado de comunicación entre las partes, facilitado por un tercero imparcial, que tiene como fin promover el entendimiento y la resolución no adversarial del conflicto.

Desde una perspectiva conceptual, la mediación se distingue de la conciliación por su enfoque eminentemente comunicativo, no directivo y horizontal. El mediador no propone soluciones ni impone términos, sino que se encarga de generar condiciones de confianza para que las partes sean protagonistas activas en la búsqueda de acuerdos. Autores como Lederach (2009) la describen como una forma de transformación del conflicto basada en el reconocimiento de las emociones, los intereses subyacentes y las narrativas de cada parte, lo cual exige competencias tanto éticas como comunicativas por parte del tercero facilitador.

En el plano normativo, la Ley 2220 de 2022 representa un avance sustancial. Esta norma reconoce la mediación como un mecanismo autónomo y establece los principios que deben regir su desarrollo: voluntariedad, confidencialidad, imparcialidad, buena fe, equidad, flexibilidad y autonomía de la voluntad. Así mismo, se crea el Sistema Nacional de Conciliación y se imparten directrices para los operadores jurídicos, instituciones públicas y centros de conciliación, sobre cómo incorporar la mediación dentro de sus funciones. Esta ley se articula con el Decreto 104 de 2025, que desarrolla aspectos operativos en entidades públicas, y con la Resolución 425 de 2023 del Ministerio de Justicia, que determina criterios de formación para los facilitadores.

De manera complementaria, el Código General del Proceso, en su artículo 13, ya permitía la aplicación de MASC en cualquier etapa del proceso judicial, y la Ley 640 de 2001 había establecido las bases para la conciliación extrajudicial en derecho. No obstante, la Ley 2220 marca un punto de inflexión al identificar a la mediación como una práctica independiente, con objetivos y dinámicas distintas, lo que exige que los profesionales del derecho cuenten con habilidades diferenciadas para su aplicación.

La doctrina nacional también ha acogido esta distinción. Según Alfaro y Silvera (2019) la mediación implica una intervención menos estructurada que la conciliación, con mayor apertura a los procesos emocionales y al restablecimiento de las relaciones interpersonales. En contextos comunitarios, escolares o familiares, la mediación resulta especialmente útil cuando lo que está en juego no es tanto un derecho subjetivo o una obligación contractual, sino el restablecimiento de la confianza y la reconstrucción del vínculo entre las partes.

En este contexto, Arboleda (2017) defiende que la mediación debe concebirse como un proceso pedagógico orientado a la transformación social. Esta dimensión ha sido reconocida por la jurisprudencia constitucional, la cual, en sentencias como la C-015 de 2024 reafirmó que los MASC constituyen herramientas esenciales para garantizar el acceso a la justicia, especialmente en favor de poblaciones vulnerables y en situaciones donde los conflictos no requieren necesariamente una vía judicial formal. Por lo tanto, se destaca que la mediación debe incorporar enfoques diferenciales, evitando costos judiciales, mejorando la inclusión y fortaleciendo la participación ciudadana. De esta manera, se reconoce la mediación como un mecanismo que contribuye a la transformación social y al restablecimiento del tejido comunitario.

Es importante destacar que la mediación exige de los operadores jurídicos una transformación en su rol tradicional. Sin lugar a duda, se trata de que actúen como facilitadores del diálogo, reconociendo la capacidad de las partes para gestionar su propio conflicto. Esto implica un cambio de paradigma en la formación jurídica y en la forma en que se concibe la justicia, alejándose del modelo adversarial para acercarse a la justicia dialógica.

En esta línea, el presente acápite evidencia que la mediación ha pasado de ser una herramienta informal a consolidarse como una figura con respaldo legal, institucional y doctrinal. Su marco normativo, liderado por la Ley 2220 de 2022, brinda un soporte robusto para su desarrollo y aplicación, en tanto que la teoría y la jurisprudencia le atribuyen un carácter transformador y restaurativo.

Capítulo 2. Técnicas comunicativas em mediación

El éxito de un proceso de mediación depende en gran medida de las habilidades comunicativas del mediador, quien actúa como un facilitador del diálogo entre partes que, por lo general, se encuentran afectadas emocionalmente, desconectadas o atrapadas en narrativas cerradas de oposición. En este sentido, resulta fundamental comprender y aplicar técnicas de comunicación que promuevan el reconocimiento emocional y la apertura relacional. Este capítulo aborda, desde una mirada interdisciplinaria, las técnicas más eficaces que un mediador puede emplear para generar condiciones de empatía, claridad y construcción de acuerdos.

Antes de continuar, resulta necesario destacar que uno de los aportes más influyentes en el campo de la mediación es el de Rosenberg (2013), quien desarrolla el enfoque de la comunicación no violenta. Según este autor, el proceso se basa en cuatro componentes esenciales: observar sin juzgar, identificar y expresar sentimientos, reconocer necesidades humanas universales y formular peticiones claras sin exigencias. Estas herramientas permiten que el mediador modele un lenguaje empático y no reactivo, promoviendo que las partes expresen sus necesidades reales, más allá de sus posiciones iniciales. Técnicas como la escucha empática, el parafraseo reflexivo y la validación emocional son centrales en este modelo, ya que ayudan a desactivar respuestas defensivas y permiten que las personas se sientan comprendidas sin ser juzgadas.

Complementariamente, el enfoque de Lederach (2009) profundiza en la necesidad de transformar el conflicto en lugar de simplemente resolverlo. Para este autor, la mediación debe ser una plataforma para reconfigurar relaciones rotas, con base en el reconocimiento de la dignidad del otro, la restauración del diálogo y la

promoción de la justicia social. En esta perspectiva, el mediador actúa como un "constructor de puentes", y no como un mero facilitador de acuerdos. Técnicas como la narración de experiencias, la exploración de emociones, y la creación de espacios seguros para el reconocimiento mutuo son claves para abordar el conflicto como una oportunidad de cambio personal y relacional.

Otro enfoque relevante es el modelo circular narrativo de Sara Cobb, el cual introduce una dimensión narrativa en la mediación. Según esta teórica, los conflictos son relatos construidos por las partes sobre los hechos, los roles y los significados que otorgan al problema. El rol del mediador consiste en interrumpir las narrativas dominantes, identificar los discursos rígidos que perpetúan la confrontación y promover la construcción de nuevas historias más inclusivas. Entre sus técnicas más importantes se encuentran el reencuadre, la externalización del conflicto, la pregunta circular y la construcción de microhistorias, todas orientadas a modificar las dinámicas de poder implícitas y permitir que las partes asuman nuevas posiciones en sus relatos (Munuera, 2007).

Estas tres perspectivas convergen en resaltar la importancia de un mediador consciente de la dimensión emocional, simbólica y narrativa del conflicto. Por ende, la mediación se convierte en una práctica de acompañamiento relacional, donde las palabras son instrumentos de transformación. Desde esta postura, el mediador debe ser un experto en el manejo del lenguaje, la escucha activa y la co-construcción de significados, lo que implica una ética del cuidado y una actitud de presencia plena.

En la práctica, técnicas como la reformulación neutral ayudan a clarificar lo que una parte expresa sin agregar juicios ni distorsiones. La paráfrasis empática, por su parte, permite que las partes se sientan escuchadas genuinamente, lo que reduce la tensión y mejora la disposición al diálogo. Asimismo, la identificación de emociones no expresadas y su verbalización cuidadosa ayudan a desbloquear dinámicas de resistencia y permiten avanzar hacia un terreno de mayor vulnerabilidad compartida (Pascual y Conejero, 2019).

Por otra parte, el uso del silencio como herramienta técnica también tiene un valor significativo. Según Rosenberg (2013), el silencio bien administrado permite

que las emociones se acomoden, da tiempo para reflexionar y evita la reactividad. En el mismo sentido, la formulación de preguntas circulares propuesta por Cobb permite iluminar aspectos del conflicto desde distintos ángulos, promoviendo que cada parte observe el conflicto desde la de los otros actores implicados.

En el plano pedagógico, el uso de estas técnicas en escenarios como los centros de conciliación, las instituciones educativas y los consultorios jurídicos universitarios permite formar ciudadanía en habilidades socioemocionales, diálogo respetuoso y justicia restaurativa. Esto resulta particularmente útil en contextos de vulnerabilidad o posconflicto, donde el restablecimiento del tejido social requiere más que soluciones legales: exige encuentros humanos significativos.

Cabe mencionar que la literatura consultada y las experiencias recogidas en el Diplomado en Conciliación con Enfoque Diferencial demuestran que estas técnicas generan cambios subjetivos en las partes. Cuando una persona se siente vista, escuchada y comprendida, baja sus defensas, activa su capacidad empática y puede abrirse a una solución cooperativa. Esta dimensión subjetiva es fundamental para que los acuerdos sean sostenibles y legítimos.

A modo de cierre de este apartado, resulta posible señalar que las técnicas comunicativas en mediación deben concebirse como herramientas dinámicas al servicio de la transformación del conflicto. El enfoque de la comunicación no violenta, la mediación transformadora y el modelo circular narrativo coinciden en que la clave del éxito mediador radica en la calidad del encuentro humano que se propicia. El mediador, por tanto, se convierte en un facilitador del diálogo, un curador de narrativas y un acompañante del cambio.

Capítulo 3. Aplicación práctica de las técnicas de mediación

El uso de técnicas comunicativas en procesos de mediación no puede comprenderse únicamente desde la teoría; su eficacia se verifica en la práctica, en contextos reales donde las partes enfrentadas cargan historias, emociones y relaciones de poder. Este capítulo examina cómo dichas técnicas, fundamentadas en los enfoques

de Rosenberg, Lederach y Cobb, operan como catalizadores de acuerdos sostenibles cuando son aplicadas con enfoque restaurativo y diferencial en diversos ámbitos sociales. La mediación, más allá de ser un mecanismo para llegar a un acuerdo, es una oportunidad para transformar relaciones, reparar vínculos y reconstruir el tejido social, especialmente en entornos vulnerables.

Conviene subrayar que, en contextos comunitarios, la mediación permite abordar conflictos relacionados con la convivencia, la participación y la resolución de disputas por bienes comunes o liderazgo. En estos escenarios, la técnica del reencadre narrativo propuesta por Sara Cobb se ha mostrado altamente efectiva. Por ejemplo, cuando dos líderes barriales disputan por la representatividad en una junta de acción comunal, el mediador puede intervenir reformulando sus relatos en términos de aspiraciones compartidas (“ambos buscan el bienestar colectivo”) y no de rivalidad, favoreciendo así el paso de narrativas excluyentes a otras más colaborativas.

En casos de mediación familiar, donde están en juego emociones intensas y vínculos duraderos, técnicas como la validación emocional, la escucha empática y la identificación de necesidades ocultas, planteadas por Marshall Rosenberg, permiten humanizar el conflicto. Cuando una madre y su hijo adolescente se enfrentan por la falta de comunicación y desconfianza, el mediador puede usar el lenguaje de las necesidades para que ambos descubran que lo que subyace no es la rebeldía o el control, sino la necesidad de autonomía, respeto y afecto. Este tipo de intervenciones facilita un reconocimiento mutuo que prepara el terreno para acuerdos genuinos y duraderos.

En el ámbito escolar, donde los conflictos entre estudiantes, docentes y familias pueden reproducir patrones de exclusión o discriminación, aplicar la mediación con enfoque diferencial es fundamental. Técnicas como las preguntas circulares y los espacios de escucha activa colectiva permiten visibilizar voces marginadas y generar procesos de inclusión. La obra de John Paul Lederach es clara al señalar que la mediación debe apuntar a transformar las condiciones estructurales que lo alimentan, lo que implica, por ejemplo, incorporar criterios de género, etnia o discapacidad en la intervención.

Sin lugar a duda, la implementación de estas técnicas exige que el mediador desarrolle una sensibilidad particular para reconocer las asimetrías entre las partes. En situaciones donde una parte tiene menor poder comunicativo o menor agencia (por edad, idioma, condición socioeconómica o discapacidad), el mediador debe ajustar su rol, garantizando condiciones de equidad. Por ejemplo, en una mediación laboral entre una empleada doméstica migrante y su empleador, se requiere usar un lenguaje claro, respetuoso y accesible, además de técnicas de parafraseo y confirmación de entendimiento para asegurar que la persona más vulnerable no quede silenciada.

Ahora bien, en espacios afectados por la violencia o el conflicto armado, la mediación también cumple un rol reparador. La técnica del relato compartido, inspirada en el modelo narrativo de Cobb, permite que las partes reconstruyan colectivamente los hechos desde distintas perspectivas, sin que una historia anule la otra. Esta práctica promueve la empatía y abre la posibilidad de construir acuerdos que incluyan reconocimiento simbólico, compromisos restaurativos y garantías de no repetición. Así, la mediación se convierte en una herramienta de justicia transicional desde lo comunitario, como lo reconocen políticas públicas recientes en Colombia.

Además, los consultorios jurídicos universitarios han demostrado ser espacios estratégicos para implementar estas técnicas en territorios. En ellos, los estudiantes en formación aplican los principios de la comunicación no violenta y la mediación transformadora en conflictos vecinales, inquilinatos, deudas familiares, entre otros. Estas experiencias, como afirman Alfaro y Silvera (2020), generan aprendizajes en ciudadanía, empatía y cultura de paz, multiplicando el alcance social de la mediación.

En definitiva, las técnicas comunicativas en mediación no pueden verse como herramientas neutras; por el contrario, se convierten en dispositivos éticos y políticos que permiten restaurar relaciones, reparar daños y transformar narrativas. Su uso exige una formación rigurosa, una ética del cuidado, y un compromiso con la dignidad de las partes. Cuando se aplican con enfoque restaurativo y diferencial, estas técnicas generan procesos de reconciliación, cohesión social y empoderamiento colectivo.

CONCLUSIONES

A partir del análisis del marco normativo vigente en Colombia, se puede afirmar que la mediación ha adquirido un reconocimiento jurídico sustantivo, especialmente con la promulgación de la Ley 2220 de 2022. Esta norma establece principios claros como la voluntariedad, la confidencialidad y el enfoque diferencial. En este sentido, la legislación actual proporciona un andamiaje normativo coherente con las exigencias de una justicia participativa y restaurativa, lo que representa un avance significativo frente a enfoques normativos anteriores que no diferenciaban claramente la mediación de la conciliación. Así, se reconoce que la mediación debe ser entendida como una forma de justicia con sustento ético y social.

En consecuencia, al examinar las técnicas comunicativas empleadas en los procesos de mediación, se observa que estas se configuran como herramientas esenciales para el establecimiento de vínculos, la humanización del conflicto y la apertura al entendimiento mutuo. Autores como Marshall Rosenberg, desde la comunicación no violenta, enfatizan la importancia de observar sin juzgar, escuchar empáticamente y conectar con las necesidades subyacentes, elementos indispensables en la labor del mediador. De manera complementaria, John Paul Lederach propone una mirada relacional del conflicto, que requiere del mediador habilidades narrativas y emocionales para transformar el diálogo en una oportunidad de reconciliación. Por su parte, Sara Cobb contribuye con el modelo circular narrativo, que permite reconstruir los relatos de las partes para desbloquear las posiciones rígidas. Estas contribuciones teóricas coinciden en que la mediación es una práctica activa de intervención comunicativa con fines restauradores.

En la práctica, estas técnicas han demostrado ser particularmente eficaces en diversos escenarios donde la conflictividad es compleja y cargada emocionalmente. Por ejemplo, en procesos comunitarios o escolares, técnicas como la reformulación, el uso del silencio y las preguntas circulares permiten abrir espacios de escucha genuina, reducir tensiones y promover acuerdos duraderos. Cuando se aplican con enfoque diferencial, estas herramientas adquieren un valor adicional, pues permiten visibilizar desigualdades estructurales y adaptar el proceso a las condiciones particulares de cada persona o grupo. Esto resulta fundamental para evitar la reproducción de patrones de

exclusión dentro de los propios procesos de mediación, y para garantizar que todas las partes sean tratadas con dignidad y equidad. Por lo tanto, se evidencia que el mediador requiere formación jurídica, habilidades comunicativas, sensibilidad social y una actitud ética frente a la diferencia.

De manera general, se concluye que la mediación es mucho más que una alternativa al litigio: es una práctica transformadora que pone en el centro a las personas y sus relaciones. Las técnicas comunicativas analizadas son herramientas de cambio cultural y social que permiten construir puentes donde antes había muros. En contextos marcados por la desconfianza, el dolor o la fragmentación social, la mediación puede convertirse en un camino hacia la reconciliación, la autonomía y la paz. Así, el compromiso del mediador implica promover procesos de comprensión profunda y de reconstrucción colectiva del sentido.

REFERENCIAS

- Alfaro, E., y Silvera, A. (2019). La conciliación y la mediación como una herramienta útil para la construcción de paz – un aporte desde los consultorios jurídicos. *Pensamiento americano*, 13(26), 121-140. <https://doi.org/10.21803/>
- Alzate, F., y Castañeda, J.C. (2020). Mediación pedagógica: Clave de una educación humanizante y transformadora. Una mirada desde la estética y la comunicación. *Revista Electrónica Educare*, 24(1), 411-424. <https://www.redalyc.org/journal/1941/194162217021/html/>
- Arboleda, 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://dx.doi.org/10.22518/16578953.900>
- Corte Constitucional, Sala Plena. (1 de febrero de 2024). *Sentencia C-015*. [MP. Natalia Ángel Cabo]. https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2024/c-015-24.htm?utm_source=chatgpt.com

- González, K.M., y Olivares, L.G. (2017). *Resolución de conflictos desde la perspectiva de interacción social*. Universidad de la Costa.
- Lederach, J.P. (2009). *El pequeño libro de transformación de conflictos*. Good Books.
- Ministerio de Justicia y Derecho. (30 de marzo de 2023). *Programas de capacitación y formación en conciliación extrajudicial en derecho*. [Resolución 0425 de 2023]. https://www.minjusticia.gov.co/normatividad-co/Resoluciones/Resoluci%C3%B3n%20No.%200425%20del%2030%20de%20marzo%20de%202023%20---.pdf?utm_source=chatgpt.com
- Munuera, P. (2007). El modelo circular narrativo de Sara Cobb y sus técnicas. *Portularia*, 7(2), 85-106.
- Pascual, A. (2019). Regulación emocional y afrontamiento: Aproximación conceptual y estrategias. *Revista mexicana de psicología*, 36(1), 74-83. <https://www.redalyc.org/journal/2430/243058940007/html/>
- Presidencia de Colombia. (28 de enero de 2025). *Por el cual se adiciona la Sección 4 al Capítulo 2 del Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, para reglamentar el Sistema de Defensa Jurídica del Estado, se modifica la Sección 1 del Capítulo 4 del Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 de Decreto 1069 de 2015 y se dictan otras disposiciones*. [Decreto 104 de 2025]. https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=257816&utm_source=chatgpt.com
- Rosenberg, M. (2013). *Comunicación no violenta*. Gran Aldea Editores.
- Torres, E. (2021). Alternativas de resolución de conflictos desde una perspectiva holística en los entornos universitarios colombianos. *Hallazgos*, 18(35), 371-399. <http://www.scielo.org.co/pdf/hall/v18n35/1794-3841-hall-18-35-371.pdf>



**Artículo de Grado Derivado de
Diplomado en Conciliación con Enfoque
Diferencial**