



Importancia de la Psicología en el Abogado Conciliador en el Área de Familia y Penal de la Ciudad de Santa Marta

María del Socorro Martínez Peña

Universidad del Magdalena

Facultad de Humanidades

Programa de Derecho

Santa Marta, Colombia

2022



Importancia de la Psicología en el Abogado Conciliador en el Área de Familia y Penal de la Ciudad de Santa Marta

María del Socorro Martínez Peña

Trabajo presentado como requisito parcial para optar al título de:
Abogado

Director

Msc. Christian Rodríguez Martínez

Línea de Investigación

Gobernanza, Democracia y Paz

Universidad del Magdalena

Facultad de Humanidades

Programa de Derecho

Santa Marta, Colombia

2022

Nota de aceptación:

Aprobado por el Consejo de Programa en cumplimiento de los requisitos exigidos por la Universidad del Magdalena para optar al título de abogado

Jurado

Jurado

Santa Marta, ____ de ____ del _____

Resumen

El modo en que una sociedad regula sus conflictos es hoy más que nunca un importante y particular objeto de investigación, pues cada sociedad desarrolla sus propios resortes para regular los conflictos, y con ello a quienes sirven y lideran ese método, la conciliación en sus diversas disciplinas sea familiar o penal, pese a que tengan un mismo fin, único y común, requiere de un representante que contenga unas aptitudes, que son cada día más exigentes, pues a medida, se encuentra necesario solucionar de manera práctica y rápida los conflictos entre personas.

Dicho lo anterior, sería conveniente que el rol del abogado conciliador pudiese ser formado desde los principios de la carrera en el ámbito psicológico, que ofrezca al capacitado, unas facultades que fluctúen y motiven a las partes en conflicto a querer conciliar.

Aunque el conciliador ejerza un rol imparcial y neutral, nos lleva a cuestionar el éxito de las audiencias de conciliación si todos los conciliadores desde ámbito familiar y penal tuvieran formación en una disciplina tan importante como lo es hoy la psicología, que busca orientar y que las cosas sean percibidas desde otra realidad, una realidad orientada más a arreglos finales que a procesos o procedimientos, aumentando con ello la posibilidad de resolución, y descongestionar el aparato judicial.

Aunado a lo ya expresado, se puede evidenciar que los casos en los que más requieren conciliaciones son los de familia y penal que trae consigo un sin número de problemas que radican en temas dolorosos que únicamente desde el

área jurídica son complejos de manejar, sin dejar atrás las demás ámbitos de la conciliación, el objeto de este trabajo de investigación, es determinar la importancia de la psicología en el abogado conciliador en el área de familia y penal en las audiencias de conciliación en la ciudad de Santa Marta, pues se abordan conflictos humanos con alcance emocional y jurídico.

Palabras claves: Conciliación, Psicología, abogado, formación, disciplina, jurídico.

ABSTRACT

The way in which a society regulates its conflicts is today more than ever an important and particular object of research, since each society develops its own resources to regulate conflicts, and with it those who serve and lead this method, conciliation in its various disciplines, whether family or criminal, despite the fact that they have the same, unique and common purpose, requires a representative who has skills, which are more demanding every day, because as it is necessary to solve in a practical and rapid way the conflicts between people.

That said, it would be convenient if the role of the conciliatory lawyer could be formed from the beginning of the career in the psychological field, offering the trained person faculties that fluctuate and motivate the parties in conflict to want to reconcile.

Although the conciliator exercises an impartial and neutral role, it leads us to question the success of the conciliation hearings if all the conciliators from the family and criminal spheres had training in a discipline as important as psychology is today, which seeks to guide and things are perceived from another reality, a reality oriented more to final arrangements than to processes or procedures, thereby increasing the possibility of resolution, and decongesting the judicial apparatus.

In addition to what has already been said, it can be seen that the cases in which conciliations are most required are family and criminal cases, which bring with them a number of problems that lie in painful issues that are complex to handle only from the legal area, without leaving behind the other areas of conciliation, the object of this research work is to determine the importance of psychology in the conciliatory lawyer in the family and criminal area in the conciliation hearings, in the city of Santa Marta, since they are addressed human conflicts with legal scope.

Keywords: Conciliation, Psychology, lawyer, training, discipline, legal.

Contenido

	Pág.
Antecedentes de la investigación	13
Planteamiento del problema	17
Delimitación del problema.....	18
Campo de acción.....	18
Objetivo General.....	18
Objetivos específicos.....	18
Justificación	19
Metodología investigativa	19
1. Capítulo 1. Marco Teórico	20
1.1 La conciliación	20
1.2 El conciliador.....	22
1.3 Formación del Abogado Conciliador	25
1.3.1 Conciliación en materia de familia	27
1.3.2 Conciliación extrajudicial en materia de familia	27
1.3.3 Conciliación en materia penal.....	28
1.3 El Conflicto.....	29
1.3.4 Definición.....	29
1.3.5 Fuentes del Conflicto	30
1.3.6 Análisis del Conflicto.....	31
1.4 La Comunicación	32
1.4.1 Definición.....	32

1.4.2	Canales de la comunicación.....	34
1.4.3	Axiomas de la comunicación	35
1.4.4	Psicología y su utilidad en el manejo y control de las emociones	36
1.4.5	Psicología y Conciliación	38
2.	Capítulo 2. Marco Metodológico.....	41
2.1	Caracterización de la población seleccionada en la investigación	41
2.2	Procedimiento Metodológico de la investigación	41
2.2.1	Modalidad Investigativa	41
2.2.2	Tipos de investigación	42
2.2.3	Población y muestra	42
3.	Capítulo 3: Resultados de la investigación	43
3.1	Resultados, análisis e interpretación de encuesta de profesionales del derecho.....	43
3.1.1	Pregunta 1.....	45
3.1.2	Pregunta 2.....	46
3.1.3	Pregunta 3.....	47
3.1.4	Pregunta 4.....	48
3.1.5	Pregunta 5.....	49
3.1.6	Pregunta 6.....	50
3.1.7	Pregunta 7.....	51
3.1.8	Pregunta 8.....	52
3.1.9	Pregunta 9.....	53
3.1.10	Pregunta 10.....	54
3.1.11	Pregunta 11.....	55
3.1.12	Pregunta 12.....	56
3.1.13	Pregunta 13.....	57

3.1.14 Pregunta 14.....	58
3.1.15 Pregunta 15.....	59
3.2 Análisis e interpretación de la entrevista.....	59
Conclusión	70
Recomendaciones	72
Bibliografía	73

Lista de figuras

	Pág.
Figura 1. Perfil deseable del conciliador extrajudicial en derecho.....	24
Figura 2. Dinámica del conflicto.	30
Figura 3. La acción comunicativa según Berlo.....	34
Figura 4. Canales de Comunicación.	35
Figura 5. Perfil de las personas en conflicto.....	39
Figura 6. Cambio de situación durante el proceso mediador.	40
Figura 7. ¿Qué tan importante es que un abogado conciliador cuente con un mínimo de conocimiento en psicología?	45
Figura 8. ¿El rol del abogado conciliador está determinado estrictamente por lo jurídico?.....	46
Figura 9. ¿Le parece útil recibir formación en psicología para desempeñarse como abogado conciliador?	47
Figura 10. ¿Le gustaría que desde la universidad los abogados se formen con bases en psicología?.....	48
Figura 11. En los procesos conciliatorios que ha realizado, ¿considera que le ha faltado conocimientos en psicología para el éxito de la audiencia de conciliación?	49
Figura 12. ¿Ha tenido usted experiencia donde ha evidenciado la eficacia de la psicología en las audiencias conciliatorias?.....	50
Figura 13. ¿Tiene usted conocimientos en psicología para ejercer como abogado conciliador?	51
Figura 14. ¿Considera usted que la psicología con el derecho son carreras complementarias?	52

Figura 15. ¿Con qué frecuencia consulta contenidos en psicología para fortalecer su ejercicio como abogado conciliador?.....	53
Figura 16. ¿Ha recibido usted formación en psicología por parte de la empresa donde usted trabaja para el desarrollo de su cargo?	54
Figura 17. ¿Ha participado de manera personal y voluntaria a formaciones relacionadas con la psicología para fortalecer su profesión?	55
Figura 18. ¿Considera usted que la psicología puede extralimitar la labor del abogado conciliador siendo este un tercero neutral e imparcial?.....	56
Figura 19. ¿La sociedad de hoy le exige mayor conocimiento en materia de psicología para desempeñarse como abogado conciliador?.....	57
Figura 20. ¿Alguna vez se ha visto en la necesidad de incluir en audiencias de conciliación a profesionales en psicología para que apoyen en el proceso?	58
Figura 21. ¿La psicología ayudaría a que los procesos conciliatorios no sean visto solo como un requisito de procedibilidad?	59

Lista de Tablas

Tabla 1. Resultados porcentuales por respuesta de la encuesta aplicada.....	43
Tabla 2. Análisis entrevistas.....	60

Introducción

Antecedentes de la investigación

En materia de conciliación existen varios antecedentes que permiten establecer un análisis y una comprensión sobre la relación de la psicología con el derecho especialmente en los procesos conciliatorios en las áreas de familia y penal, es relevante definir entonces la conciliación como un mecanismo de resolución de conflictos alternativo, y es reconocida en nuestra institucionalidad hace aproximadamente hace 185 años y los antecedentes se confunden con los diferentes tipos o formas de solucionar los conflictos de manera pacífica, que si bien presentan elementos comunes se alejan del marco jurídico del derecho. Su antecedente jurídico se encuentra en la Constitución Política, en el artículo 116 y la ley 23 de 1991 y surgió como un mecanismo con el ánimo de descongestionar y desjudicializar, posteriormente surgió la ley 640 por el cual se establecen normas y reglas generales para los conciliadores como: Selección, perfil, creación de centros de conciliación, registro conciliatorio, conciliación extrajudicial en derecho en materias contencioso administrativa, civil, laboral y familia y así como habilitar exclusivamente a los abogados para esta labor.

En cuanto a los antecedentes existentes en relación con la psicología y relevancia en el ejercicio del abogado conciliador Adriana Patricia Arboleda López Postdoctorada en Derecho en la Universidad Nacional y otras especialidades, en su artículo “Conciliación, mediación y emociones: Una mirada para la solución de los conflictos de familia” establece un enfoque de unidad

entre estas dos especialidades afirmando “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, para la solución de conflictos socio-jurídicos, en particular para los asuntos que competen al Derecho de familia pues en estos casos, especialmente, se involucran los sentimientos y las emociones de las partes implicadas, los cuales tienen profundas raíces psicológicas. Por ello, la actual necesidad de que los abogados sean éticos, mediadores, conciliadores, y capaces de integrar saberes de diferentes disciplinas, para brindar una solución integral a los conflictos, especialmente a los de familia y penal, dada la importante relevancia vigente de esta como célula fundamental de la sociedad”.

Por otra parte, manifiesta que “Abordar e interpretar el comportamiento de las personas y la interacción con los demás al solucionar sus conflictos, constituye una situación compleja que involucra diferentes disciplinas, unidas intrínsecamente por relaciones de codependencia (Filosofía, Sociología, Psicología, Derecho, Comunicación, entre otras). En cuanto al Derecho tradicional, este se limita al estudio de las conductas humanas que tienen incidencia en la transgresión normativa; debido a su formación exegética, positivista, reducida al acatamiento de la ley, deja de lado el estudio y el conocimiento de las emociones presentes en todos los conflictos socio-jurídicos y en particular en el conflicto familiar”.

En igual sentido la revista virtual de la Universidad del Norte describe “La Conciliación interdisciplinaria y la ética de la virtud para la formación de los abogados colombianos” “...problemáticas implícitas que tienen que ver con la estructuración de un nuevo entorno social limitado en lo que respecta a las relaciones interpersonales; lo cual lleva a que desde el punto de vista jurídico se tengan que implementar nuevos sistemas de administración de justicia diferentes a los tradicionales. Uno de esos sistemas lo constituye la conciliación, que si bien

es cierto ha sido concebida desde hace mucho tiempo como una forma de resolver los conflictos, en los tiempos actuales, por la connotación de los mismos, este mecanismo alternativo de solución de conflictos se ha constituido en una herramienta ideal para solucionar los conflictos de familia, por la oportunidad y eficiencia que se desprende de la misma, dado que son las partes involucradas en un conflicto, a partir de sus necesidades, intereses e insatisfacciones, las que solucionan el **problema** con la asistencia de un tercero imparcial llamado conciliador”.

Así mismo, el artículo **“El enfoque de competencias en la formación del abogado para el siglo XXI”** de: MARÍA ELINA FUQUEN ALVARADO, Programa de Trabajo Social Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca, establece que “En orden de importancia las competencias en el área del Derecho definidas por el Proyecto Tuning para Latinoamérica”: Comprender adecuadamente los fenómenos políticos, sociales, económicos, personales y psicológicos –entre otros–, considerándolos en la interpretación y aplicación del Derecho” “Capacidad de enfrentar nuevas situaciones y contribuir a la creación de instituciones y soluciones jurídicas en casos generales y particulares”

El artículo **“Los Conflictos Y Las Formas Alternativas De Resolución”** dice: “La interacción en la cotidianidad determina, en buena medida, la forma como las personas manejan las diferencias que los afectan. Esto implica un trabajo en el ámbito educativo que conlleve a trabajar en forma participativa con los diferentes actores del conflicto y desde los diferentes ámbitos en los cuales se desenvuelven ,buscando asumir actitudes y comportamientos que no permitan evadir, controlar o negar la diferencia, ni mantener el control a través de la violencia; así mismo, tener claro que el problema hace parte de la vida cotidiana, que no hay que evitarlo sino enfrentarlo y que la naturaleza y el uso del conflicto depende de cómo se aborde y se maneje como un hecho necesario para la vida y para la sociedad, como fuerza motivadora del cambio social y elemento creativo en las relaciones humanas que genera un debate

en la práctica social. Por lo tanto, el conflicto se convierte así en un don y en una ocasión para potencializar las habilidades de los actores. Este proceso supone conocer las diversas características del conflicto, sus múltiples orígenes, sus componentes, sus tipos y niveles, y sus efectos y manejos adecuados e inadecuados, así como las personalidades conflictivas y algunas habilidades para resolver conflictos”.

Por Francisco J. Ferrer Arroyo, profesor de Psicología Jurídica de la Facultad de Derecho de la Universidad de Buenos Aires. Abogado. Maestrando en Sociología por FLACSO-Argentina. Autor del libro “Psicología Jurídica”. ‘¿Para qué necesita saber psicología un abogado?’ “Por esto, y por todo el mundo por descubrir que tiene la psicología para los abogados es importante que los abogados nos vinculemos con las ciencias de la mente. No para hacernos psicólogos, sino para lograr ser mejores abogados”.

Confirmando lo planteado, la Asociación Latinoamericana de psicología jurídica y Forense (ALPJF) en su serie pedagógica “Aprendiendo a Mediar”, se identifican los logros psicológicos y jurídicos que se han llevado a cabo a través de la mediación en el ámbito penal, de hechos suscitados desde sentimientos como rechazo y resentimiento, hostilidad y frustración y que tuvieron gran éxito de reconciliación por cuanto se emplearon en casos puntualmente planteados, técnicas a nivel psicológico que dieron paso a una posibilidad buscada, la mediación, en este escrito se establece: (...) *“Logros psicológicos y jurídicos Si bien MA, auto nominándose víctima de los hechos suscitados y exhibiendo sentimientos de rechazo por la contraparte, fue quien se rehusó a establecer contacto directo con JA. Sin embargo, se logró disminuir sus niveles de tensión y mediante el uso de la Técnica No Directiva de la “Auto revelación”, se logró que percibiera el evento desde una nueva perspectiva; no como un ataque directo y personal (ello atendiendo a que se estableció en su relato la no existencia de riñas ni desencadenantes previos), sino como producto de los sentimientos de hostilidad y frustración generados en el contexto en el que se hallan inmersos.*

Esto le descentralizó del problema y le permitió a su vez reconocer comportamientos que igualmente pudieron generar en su compañero dicha reacción”.

Por otro lado, este trabajo surge de la necesidad de conocer hasta donde se establece el límite entre una disciplina u otra, refiriéndonos a la psicología y el derecho, que tan complementarias pueden ser y si existe o no la urgencia de incluir en el pensum académico de la facultad de derecho de las universidades formación o materias que ayuden a fortalecer las competencias del abogado dentro del ámbito de la conciliación, desde el ámbito académico permite de manera científica desarrollar conocimiento que sirvan de pilar para procesos formativos y posteriores investigaciones.

Este trabajo se realizará en la ciudad de Santa Marta, la población de estudio será con abogados titulados, que ejercen la conciliación en las áreas de familia y los delegados ante los jueces penales municipales en materia penal, ubicados en instituciones como el Bienestar Familiar, Fundación Liborio Mejía, Fiscalía General de la Nación y Casa de Justicia.

Los métodos de investigación que permitirán recolectar la información relevante para esta investigación serán la encuesta y la entrevista, desde un tipo de investigación cualitativa. - cuantitativa., es decir de tipo mixto. (Fortich & Noreña, 2001)

Planteamiento del problema

Desde el punto de vista del abogado conciliador en el área de familia y penal, no existe un criterio claro que permita determinar qué tan importante es la psicología dentro de su ejercicio, si la psicología y el derecho son disciplinas que deber ir de la mano y ser incluida dentro de los curriculum educativos para su formación.

Delimitación del problema

La presente investigación se realizó con abogados titulados, conciliadores en el área de familia y abogados delegados ante los jueces penales municipales en el área penal conocedores de los delitos querellables, de la ciudad de Santa Marta, el tiempo para su realización fueron aproximadamente tres (3) meses.

Campo de acción

Derecho de Familia y Penal.

Objetivo General

Conocer la importancia de la psicología en el desarrollo del ejercicio del abogado conciliador en el área de familia y penal de la ciudad de Santa Marta.

Objetivos específicos

- Verificar la necesidad de capacitación en psicología en los abogados conciliadores del área familia y penal.
- Fundamentar la influencia de la psicología en el derecho y el en ejercicio del abogado conciliador en derecho de familia y penal.
- Verificar como los conocimientos en psicología influyen en la labor del abogado conciliador en derecho de familia y penal.
- Reconocer el alcance y hasta qué límite puede un abogado recurrir a la psicología en materia conciliadora por ser el conciliador un sujeto imparcial en el proceso.

Justificación

Este trabajo de investigación está motivado a determinar al éxito y al excelente desempeño de un cargo que puede cambiar situaciones, emociones, invertir o desaprovechar tiempos, a medir la eficacia y la eficiencia y que puede tachar por completo la visión que muchos tiene de la conciliación como el cumplimiento de un requisito de procedibilidad.

La psicología y el derecho son disciplinas que no únicamente deben ir de la mano, si no que en efecto, de cada una se debe aprender desde el alma mater como complemento a la carrera, el nuevo abogado debe contar con esa interdisciplinariedad ya que le ayudará en todos sus enfoques, conscientes de que el conciliador es un tercero imparcial y neutral, está íntimamente ligado a la capacidad de persuasión y convencimiento para que las partes logren los objetivos que se proponen a asistir a una cita con el fin de lograr acuerdos.

No es desconocido que hoy la psicología está inmersa en el derecho, hay psicólogos trabajando en asesorías, peritazgos, mediación, acompañamiento, la evaluación de la peligrosidad, comisarias, ICBF, psicología del testimonio, etc.

Pero las universidades y los profesionales conciliadores se han detenido a pensar el impacto de un intercesor con todas estas aptitudes, aprendidas desde el principio y si existieren dentro de la rama del derecho, como lo existe dentro de la rama de la psicología asignaturas **llamadas** “psicología jurídica” “Interpretación psico jurídica” “psicología en el Derecho” ...

Metodología investigativa

Esta investigación es de tipo descriptiva por cuanto describe y analiza los datos de una situación dentro del ámbito del derecho, es de modalidad cualitativa-cuantitativa, los métodos utilizados son es la encuesta de investigación y la entrevista.

1. Capítulo 1. Marco Teórico

1.1 La conciliación

La conciliación es un mecanismo alternativo de resolución de conflictos, mediante el cual las personas involucradas en una controversia o conflicto, en uso de su autonomía privada y con la intermediación de un tercero imparcial y neutral, buscan un acuerdo que ponga fin al mismo. (Ministerio del interior y de justicia, 2007).

La conciliación es una herramienta dentro del sistema jurídico colombiano para la resolución de conflictos, sustentada por la Corte Constitucional como un mecanismo de acceso a la administración de justicia. Y es porque, como se desprende de sus características propias el acuerdo al que se llega entre las partes resuelve de manera definitiva el conflicto que las enfrenta, evitando que las mismas acudan ante el juez para que esta decida la controversia. Independiente del fracaso o el éxito de la audiencia, la conciliación permite el acercamiento de las partes en un encuentro que tiende hacia la realización de la justicia, no como imposición judicial, sino como búsqueda autonomía de los asociados.

Dentro de las características esenciales que informan la conciliación son las siguientes:

- Es un mecanismo útil y alternativo para la solución de conflictos.
- Es un instrumento de autocomposición de un conflicto, por la voluntad concertada o el consenso de las partes.
- Constituye una actividad preventiva en la medida que busca la solución del

conflicto antes de acudir a la vía procesal.

- El conciliador (agente del Ministerio Público), no interviene para imponer a las partes la solución del conflicto en virtud de una decisión autónoma e innovadora; sin embargo, el acuerdo conciliatorio requiere aprobación judicial.
- La conciliación tiene un ámbito que se extiende a todos aquellos conflictos susceptibles, en principio, de ser negociados, o en relación con personas cuya capacidad de transacción no se encuentre limitada por el ordenamiento jurídico.
- La conciliación es el resultado de una actuación que se encuentra reglada por el legislador.

En este acápite podemos aproximarnos de igual modo al concepto de conciliación en Colombia, la sentencia de la corte suprema de justicia del 15 de diciembre de 1948 que podría considerarse la primera sentencia hito frente al tema en Colombia contiene una aproximación a la definición de conciliación. En esa oportunidad la corte retomó la definición del diccionario de la RAE del verbo conciliar y determinó que la conciliación era el acto de componer y ajustar los ánimos de quienes estaban opuestos entre sí. En lo relativo a la función del conciliador, la corte se basó en lo dispuesto en el artículo 11 de la ley 21 de 1920, según el cual *“el cargo de los conciliadores es el de procurar un arreglo equitativo y conveniente para las partes en conflicto”*. En cuanto al alcance de la decisión la corte con base en lo dispuesto en referida Ley se determinó que este no era obligatorio para las partes (sentencia 15 de diciembre de 1948. La ley 446 de 1998 en su artículo 64, por su parte la describió como un mecanismo de resolución de conflictos a través del cual, dos o más personas gestionan por sí mismas la solución de sus diferencias, con la ayuda de un tercero neutral y calificado, denominado conciliador. El efecto de los acuerdos resultantes, contenidos en las actas de conciliación, fue dado por la ley 23 de 1991, con base en la cual estos hacen tránsito a cosa juzgada y prestan merito ejecutivo. Por último, la corte constitucional, en la sentencia C-893 de 2001, determinó que la

conciliación es “(...) *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*” (Departamento Nacional de Planeación, 2015)

1.2 El conciliador

El conciliador que actúe en derecho deberá ser abogado titulado, salvo cuando se trate de conciliadores de centros de conciliación de consultorios jurídicos de las facultades de derecho y de los personeros municipales y de los notarios que no sean abogados titulados. El ministerio de justicia y del derecho deberá velar porque los funcionarios públicos facultados para conciliar reciban capacitación en mecanismos alternativos de solución de conflictos. (Ley 640 , 2001)

Sin embargo, el perfil del abogado conciliador de acuerdo con la bibliografía referente al tema es mucha más amplia, abarca desde su preparación, proceso formativo en la rama del derecho, hasta un conjunto de cualidades y calidades como persona que permita ejercer una praxis adecuada y esperada. De hecho, la ley 23 de 1991 en su artículo 73 establece: 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. En su perfil el abogado en su rol conciliador debe tener factores humanistas, sociales, económicos, culturales, políticos, aunque su pensamiento determinante y su accionar es jurídico.

Sin embargo, existe un dilema del abogado conciliador en derecho frente a los conflictos que atiende y tiene que ver mucho con su perfil. En primera instancia existe una respuesta frente a los conflictos jurídicamente conciliables, en segunda instancia velar porque en la praxis se mejoren las relaciones entre las partes.

En este sentido el abordaje de su labor debe ser como mínimo de carácter interdisciplinar: puesto que los contenidos de los conflictos no son puristas (solo jurídicos o psicosociales) y requieren de hacer uso bien de la Psicología, el Trabajo Social y la Sociología, entre otros. Del Val (2015), afirma que el mediador “tampoco es un terapeuta, ni un Trabajador Social, ni un consejero. Él sabe que la mediación o conciliación no es terapia, aunque suele ser terapéutica”. (Departamento Nacional de Planeación, 2015)

En este se sentido se hace necesario que el abogado conciliador haga uso de los aportes, tratados de otras disciplinas, como la psicología, la sociología, trabajo social, antropología con el fin de obtener una visión más completa de los intereses y necesidades de las partes en conflicto. De igual manera para comprender y ofrecer un abordaje completo teniendo en cuenta las narraciones, pretensiones y representaciones reales de las partes, sin duda alguna el abogado conciliador se ve obligado en la necesidad de hacer un análisis de los hilos invisibles del conflicto subyacentes en las esferas interpersonales e intrapersonales del ser humano.

Por otra parte la dinámica social es cambiante, permanentemente hay aparición de nuevas situaciones, condiciones de vida, relaciones sociales, con las personas, con los grupos, lo que incide a que el perfil del abogado conciliador promueva la constante actualización en lo referente a las problemáticas, cambio y fenómeno social, ya que en ultimas más allá de lo jurídico sin salirnos del mismo, el abogado conciliador debe propender a que las personas aprendan a convivir y solucionar sus conflictos, a la construcción de ciudadanía en donde prime la transparencia y la paz. A esto hay sumarle el enfoque diferencial, de género, las condiciones de vulnerabilidad y desigualdad social.

En el perfil del abogado conciliador tomando como referencia a autores como (Serrano, López, Rodríguez & Miron 2008) quienes argumentan que características como la edad, género, nivel académico general y experiencia no

son factores de éxito en el ejercicio de la conciliación como si sus propias habilidades de vida, conocimiento específico en conciliación y capacidad decisoria de las partes, u otros autores como (Méndez & Serrano, 1999) que afirman la relevancia de la experiencia como un rasgo vital del conciliador al final todo suma, teniendo en cuenta que en el ejercicio de la conciliación debe haber una resignificación que integre las esferas del Saber, Hacer, el Saber Hacer pero sobre todo, del Ser. (Departamento Nacional de Planeación, 2015)

Figura 1. Perfil deseable del conciliador extrajudicial en derecho.

PERFIL DESEABLE DEL CONCILIADOR EXTRAJUDICIAL EN DERECHO		
SABER SER	SABER	SABER HACER
<ul style="list-style-type: none"> • Transforma la sociedad, • Construye una cultura pacífica desde el campo de la resolución de conflictos • Sensible a las problemáticas y fenómenos sociales • Sensible a las condiciones de asimetría y desigualdades sociales y condiciones de vulnerabilidad • Reflexión permanente • Enfoque diferencial de género • Ética • Respeto y comprensión por la diversidad, la multiculturalidad y el pluralismo jurídico • Comunicación, Creatividad y la Estrategización⁷⁰ • Empatía • Inteligencia emocional • Autoconocimiento • Capacidad de aprendizaje • Disposición al cambio • Innovación • Honorabilidad • Neutralidad e Imparcialidad valorativa • Criterios de justicia y equidad • Flexibilidad • Capacidad para reconstruir relaciones 	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad jurídica atinente al campo de la aplicación de los Mecanismos Alternativos de Solución de conflictos. • Conocimientos en resolución de conflictos. • Conocimientos en derechos humanos • Conocimientos en comunicación • Formación emocional • Capacidad de análisis de la realidad social • Integración del pensamiento psico-socio-jurídico para conectar ideas elementales con ideas complejas • Amplitud de criterio para valorar la pluralidad de ideologías • Experiencia profesional 	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de integrar y articular los conocimientos con el ejercicio como conciliador • Capacidad de leer intereses múltiples • Capacidad de trabajar en equipo • Capacidad de observar • Capacidad para indagar y explorar • Capacidad de analizar e inferir en hechos concretos. • Capacidad de generar ideas y meta narrativas consecuentes con la realidad expresada por las partes. • Expresión verbal clara, precisa y sencilla • Habilidad para integrar las versiones que aportan las partes • Habilidad para manejar situaciones conflictivas • Capacidad para la racionalización del tiempo y de los recursos • Dominio de técnicas y didácticas para el abordaje desde la resolución de conflictos. • Capacidad de aclarar dudas e inquietudes de manera satisfactoria • Capacidad de análisis y evaluación que favorezca la síntesis y la conclusión • Uso del sentido común • Dominio de nuevas tecnologías

Fuente: Tomado del Departamento Nacional de Planeación. Análisis Conceptual del Sistema Nacional de Conciliación en Colombia en sus 25 años. 2015. Pág. 101

Este perfil estaría concebido no solo para el ejercicio mismo, sino desde el momento que inicia el proceso formativo, es probable que el conciliador no

cumpla con la lista de competencia presentada, pero muy seguramente algunas destrezas y habilidades se desarrollaran en su formación y capacitación y en el ejercicio mismo de su rol, lo esencial y lo que verdaderamente se busca en el conciliador... es que su desempeño se dé a partir de la esfera de su “ser”. (Departamento Nacional de Planeacion, 2015)

A la vez es necesario reconocer el carácter social, cultural, y político del ejercicio conciliador, que trasciende y subsume fundamentos jurídicos definido por su creación legal. Por ello el perfil demanda atender diversos contextos en los que desarrollo su ejercicio, dando apertura a la posibilidad que profesiones de diversas disciplinas, que pueden ir desde las ciencias naturales, hasta humanas y sociales, ejerzan como conciliadores a partir de la conformación de un perfil multi-situacional y condicionado de forma tal que se potencien los conocimientos y aportes de cada disciplina. (Departamento Nacional de Planeacion, 2015)

1.3 Formación del Abogado Conciliador

La educación del abogado conciliador debe ser progresista, humanista, reflexivo debe estar a favor de la vida, la equidad, la justicia, del derecho, la convivencia, el plan de estudio además de estar cargado de contenidos jurídicos debe tener una visión de derechos, donde se le de relevancia al aprendizaje de la emociones humanas, gestión de emociones y procesos sociales, se debe basar en el entrenamiento de habilidades humanas, entrenamientos conductuales de tal manera que aporte a la sociedad un proceso de transformación. Existe avances en la materia por ejemplo lo estudios de (Goleman 2003) “El cerebro o la competencia emocionales” y con la praxis en los procesos de mediación se ha podido constatar que el manejo emocional tanto en la persona del conciliador como de él hacia las partes en conflicto es vital a la hora de lograr un abordaje trasformador. (Departamento Nacional de Planeacion, 2015)

Se requieren nuevos modelos educativos y pedagógicos integradores que atiendan a las realidades individuales, sociales, culturales y políticas del país.

Entonces, así como el perfil del conciliador requiere ser contextualizado, lo mismo debe suceder con los planes de estudio que, en concreto, se deriven de los modelos educativos y Pedagógicos definidos. (Departamento Nacional de Planeación, 2015)

Ante la situación de conflicto que vive nuestro país hace muchos años los conciliadores deben estar preparados en temas como: procesos de reparación, restauración, perdón, reconstrucción del tejido social y la convivencia.

Algo si está claro que en Colombia los conciliadores en cuanto su formación deben ser abogados o estudiantes de los centros de conciliación de las facultades de derecho, no se la ha dado cabido a otros profesionales ni se ha promovido la conciliación en el ámbito la resolución de conflicto, de igual manera no existe una certificación de idoneidad para los conciliadores, el cual solo necesita inscribirse en un centro de conciliación el cual revisa si cumple o no con la formación requerida por el estado.

La oportunidad de que exista una certificación de idoneidad para los conciliadores permitiría su profesionalización, y actualización permanente en la formación, y que seguramente estaría relacionada como en otros países con temas relacionados con la resolución de conflictos, teoría del conflicto, teoría de la comunicación, teoría de la decisión, inteligencia emocional, relaciones humanas y técnicas y recursos de conciliación.

Bajo esta dimensión de resolución de conflictos y teniendo en cuenta que desde su origen la conciliación fue concebida para solucionar conflictos jurídicos, descongestionar despachos judiciales, el potencial de un abogado conciliador no debería centrarse solo en lo jurídico sino un instrumento real para resolver conflictos desde una perspectiva social, jurídica e interpersonal, es decir su quehacer debe ser nutrido por otras disciplinas en este caso la Psicología, y de esta manera generar un mayor impacto en la sociedad, sin embargo, en Colombia

este sistema es débil y gira en función del aparato judicial y es percibida como un paso más dentro de los procesos, limitando su accionar y dejando de lado otras visiones.

1.3.1 Conciliación en materia de familia

La conciliación en Derecho relacionada con temas de familia va encaminada principalmente a la protección de los derechos fundamentales de los niños, niñas y adolescentes cuando ellos se encuentran vinculados, como es el tema de acordar la custodia, alimentos, visitas, vestuario, recreación de ellos. Por otro lado, pueden ser temas que involucren a los cónyuges o compañeros permanentes directamente como es la declaración de la unión marital de hecho, su disolución y liquidación de la sociedad patrimonial o conyugal (por causa distinta de la muerte del cónyuge), conflictos sobre capitulaciones matrimoniales, separación de bienes y cuerpos. (Notaria 19 de Bogotá)

1.3.2 Conciliación extrajudicial en materia de familia

El artículo 31 de la Ley 640 de 2001 define que la conciliación extrajudicial en derecho en materia de familia se puede adelantar ante los conciliadores de los centros de conciliación, ante los defensores y los comisarios de familia, los delegados regionales y seccionales de la defensoría del pueblo, los agentes del ministerio público ante las autoridades judiciales y administrativas en asuntos de familia y ante los notarios. A falta de todos los anteriores en el respectivo municipio, esta conciliación podrá ser adelantada por los personeros y por los jueces civiles o promiscuos municipales. Añade la norma que éstos podrán conciliar en los asuntos a que se refieren el numeral 4 del artículo 277 del Código del Menor y el artículo 47 de la Ley 23 de 1991.

De acuerdo con la anterior normatividad, los Defensores de Familia y Comisarios de Familia están facultados para adelantar conciliaciones extrajudiciales en

materia de familia, con el fin de agotar el requisito de procedibilidad en los siguientes asuntos:

- La suspensión de la vida en común de los cónyuges;
- La custodia y cuidado personal, visita y protección legal de los niños, niñas y adolescentes;
- La fijación de la cuota alimentaria;
- La separación de cuerpos del matrimonio civil o canónico;
- La separación de bienes y la liquidación de sociedades conyugales por causa distinta de la muerte de los cónyuges; (Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, 2017)

1.3.3 Conciliación en materia penal

En la querrela **es obligatorio intentar la conciliación**, dado que la misma es un requisito de procedibilidad de dicha acción penal, de esta forma se encuentra claramente establecido en el artículo 70 de la ley 599 de 2000. (Diario Oficial No. 52113 , 2022)

Conciliar aproxima al ciudadano a una solución pacífica y de consenso en la solución de sus problemas. Por lo tanto, se debe permitir a las partes de un conflicto originado por la realización de una conducta punible, la participación en el proceso de solución, bajo parámetros de justicia y paz social. Así mismo, la conciliación en materia penal se presenta como un mecanismo de justicia restaurativa, y persigue que las partes afectadas por la comisión de un delito solucionen el problema originado con el crimen a través de un acuerdo conciliatorio.

La conciliación en este sentido surge como un mecanismo de justicia restaurativa, pues implica la resolución de un conflicto, pero de manera rápida y directa. En los términos de la Organización de las Naciones Unidas (2002)

El estatuto penal regula expresamente los delitos que admiten el trámite

conciliatorio, en el desarrollo del acuerdo conciliatorio se debe propiciar el ambiente adecuado, que permita arreglar las diferencias entre las partes originadas por el delito, y permitir que se expongan diferentes alternativas viables justas y equitativas que propicien la cordialidad, el respeto y las normas de buen trato en la búsqueda del acuerdo conciliatorio. La conciliación es hoy por hoy requisito de procedibilidad de los delitos querellables, pues en los investigados de oficio, no pueden las partes desatender la investigación penal por el acuerdo entre ellas; sin embargo, en el proceso judicial se puede llegar a arreglos como los preacuerdos, que de manera conciliada permiten implementar importantes principios procesales. (Revista Facultad de derecho y ciencias políticas Vol 41, No 114, 2011)

1.3 El Conflicto

1.3.4 Definición

Desde el punto de vista jurídico, es la contradicción existente entre dos o más personas por la concreción de un interés determinado, los cuales no pueden ser efectivos simultáneamente por la partes sin lesionarse entre sí, o por lo menos amenazarse recíprocamente por lo que si se quiere es una solución para la convivencia es necesario la aplicación de técnicas especializadas por las partes, con ayuda de terceros imparciales quienes se someten a un procedimiento reglado en la ley que produce efectos jurídicos. De acuerdo con Torres Rico Remberto, Torres Cortes Billy citado en (Redalyc.org, 2008, pág. 7)

Por tanto, el conflicto es un proceso donde participan dos o más partes cada uno con un interés particular, este se produce en un tiempo y espacio determinado, estos pueden ser intrapersonal, interpersonal, intragrupal e intergrupale. En la dinámica del conflicto existen distintas etapas: de latencia, inicio, respuesta y consecuencia de acuerdo cómo lo ilustra la Figura 2.

Figura 2. Dinámica del conflicto.



Fuente: Tomado del Manual de Conciliación Laboral, Secretaría del trabajo y previsión social. Estados Unidos mexicanos.

1.3.5 Fuentes del Conflicto

De acuerdo con Christopher Moore (1995) los conflictos se pueden generar por cinco razones:

- **Datos:** Se refiere al manejo de información entre las partes; la falta de información o la información errónea; discrepancias en la interpretación de datos o procesos de evaluación diferentes.
- **Intereses:** Son provocados por el carácter competitivo, sea real o percibido por alguna de las partes; pueden ser intereses sustantivos, procedimentales o psicológicos.
- **Valores:** Diferencia en los criterios de evaluación y valuación de creencias, ideologías, estilos de vida, entre otras.
- **Estructurales:** La estructura social donde se encuentran las partes es asimétrica y anómala promoviendo desigualdades, falta de equidad, mala distribución de los bienes, entre otras.
- **De relación:** Surge por una comunicación ineficiente, mediocre, inexistente o por errores de comunicación entre las partes; así también incluye los surgidos por errores de percepción entre las partes. (Moore, 1995)

1.3.6 Análisis del Conflicto

De acuerdo con Lederach (1989) el conflicto se puede diferenciar de tres formas: Partes (quien) Proceso (como) y problema (que).

Las Partes. La autoridad conciliadora debe conocer a los involucrados y afectados, qué rol desempeñan, cómo se relacionan y su nivel de influencia. La persona conciliadora también deberá:

1. Identificar a los protagonistas.
2. Conocer la dinámica de poder en la relación.
3. Conocer las **percepciones de poder** de las partes.
4. Determinar las **emociones y sentimientos** de las partes.
5. Conocer la posición de cada una de las partes.
6. Identificar los intereses de las partes.
7. Conocer los valores de las partes.

El Proceso. Es la manera o el modo en que se desarrolla el conflicto, así como la forma en que las partes buscan resolverlo. La persona conciliadora debe utilizar una idea clara sobre el origen del conflicto y proyectar posibles soluciones al mismo, para ello, es importante hacerse de la información que le permita conocer el desarrollo y evolución del conflicto, identificar en cuál etapa se encuentra y establecer el nivel de intervención. Es necesario identificar las relaciones de poder entre las partes. Existen recursos de poder a través de los cuales las partes pueden ejercer mayor o menor influencia en atención a sus intereses sobre la otra.

Los recursos de poder pueden ser:

- Dinero.
- Información.
- Grado de instrucción.

- Grado de organización.
- Legitimidad moral.
- Legitimidad social.
- Fuerza física.

El Problema. Son las diferencias básicas que antagonizan a las partes, el conflicto en sí mismo.

1. La persona conciliadora debe establecer las causas del conflicto; para su determinación, es importante recordar las fuentes del conflicto: datos, intereses, valores, estructurales y de relación.
2. La persona conciliadora debe establecer qué puntos deben ser solucionados, sean estos conflictos ocultos o manifiestos.
3. La persona conciliadora debe identificar los intereses comunes y los incompatibles de las partes.
4. La persona conciliadora debe identificar los recursos disponibles para la solución del conflicto y determinar los factores que puedan contribuir a resolver el conflicto.

(Lederach, 1989)

1.4 La Comunicación

1.4.1 Definición

Ferrer (1994) la define como la creación de significados compartidos a través de procesos simbólicos” por Shannon y Weaver es definida como la transmisión de información en un mensaje entre dos instancias (receptor y emisor) por medio de un canal en un contexto que afecta la transmisión, en ambas definiciones involucran dos fuentes el emisor y el receptor y en ese cruce de información la forma de comunicación es determinante en la conciliación del conflicto tanto que desde la psicología humanista y la medicina se utiliza el término “iatrogenia” y hace referencia al daño o alteración que se puede generar en otra persona o en la

definición de Víctor Frankl (1992, 1995). Llamamos neurosis iatrógenas a aquellos estados morbosos (preferentemente neuróticos) que en el campo del derecho y la conciliación se refiere al daño que podemos generar en los conciliantes con lo que digamos, como lo digamos o dejemos de decir hecho que tiene mucho que ver con claramente con la comunicación.

Por otro lado, la comunicación aparece en David Berlo como un proceso reglado (no como un simple acto) que permite al ser humano negociar su posición en el entorno en el que vive. De este modo, la comunicación es un valor de interlocución, de poder, de influencia, de control... La eficacia o 'fidelidad' de la comunicación, no obstante, está sujeta a estrategias y no produce resultados ciertos, sino que puede estar abocada al fracaso, generalmente por incompatibilidad entre el propósito de quien emite y la disposición de quien recibe. La eficacia radica, en buena medida, en eliminar, en un sentido amplio del término, los 'ruidos' que pueden distorsionar el propósito comunicacional. Desde el punto de vista de sus objetivos, los alcances de la comunicación son, según este autor, de dos tipos: aquellos que se satisfacen en el hecho mismo de la comunicación y los que, más allá que transmitir un mensaje, dan a la comunicación un carácter instrumental y persiguen una respuesta concreta (cambio de actitud, consumo, voto político, etc.). Berlo, a través de su modelo denominado 'S·M·C·R' (source-message-channel-receiver) distingue, pues, la acción del emisor y su estrategia e intención de la del receptor. Este último puede aparecer como destinatario 'intencional', esto es, objetivo directo del mensaje del emisor, o como 'no intencional', que es todo aquel al que llega el mensaje, aun cuando no figuren como objetivo de la comunicación. Berlo aplica este esquema al conjunto de los fenómenos de comunicación, incluida la interpersonal, por lo que, según los tipos, se produce una síntesis o simplificación en los procesos que definen el protocolo de la acción comunicativa. Desde una posición conductista, para Berlo el proceso sigue las pautas del aprendizaje, estableciendo relaciones de causalidad a partir de la aplicación de las pautas procesales (Ferrer, 1994).

Figura 3. La acción comunicativa según Berlo.



Fuente: (Infoamérica, s.f.)

Con relación a esto determina los siguientes elementos de la comunicación:

- **FUENTE:** Constituye el punto de partida sensible a factores como las habilidades, el conocimiento, las actitudes y la posición sociocultural
- **CODIFICADOR:** Traduce una clave el mensaje destinado a obtener la respuesta esperada. Supone habilidades de hablar y escribir.
- **MENSAJE:** Es el producto físico del emisor y su estructura debe estar compuesta por un código, un contenido y un tratamiento del mensaje.
- **CANAL:** Es el vehículo de transporte el cual habrá de dirigirse a uno de los sentidos o varios para su percepción
- **RECEPTOR – DECODIFICADOR:** Es a quien se dirige el mensaje, la decodificación se refiere a las habilidades de leer y escuchar y comprender el mensaje que se quiso enviar. La decodificación de alguna manera resulta determinada por las actividades que el receptor guarde para sí mismo, hacia la fuente y hacia el contenido por su nivel de crecimiento del código.

(Infoamérica, s.f.)

1.4.2 Canales de la comunicación

Para fines explicativos comprendemos tres canales: el canal verbal, canal no

verbal y canal paraverbal tal como lo muestra la Figura 4.



Fuente: Tomado del Manual de Conciliación Laboral, Secretaría del trabajo y previsión social. Estados Unidos mexicanos

El canal verbal se refiere a la palabra, sea escrita u oral; tiene un significado claro, específico e inequívoco. El canal paraverbal hace referencia al tono de la voz. El canal no verbal contempla los gestos, posturas, forma de moverse, sentarse, contacto físico, distancia y espacio personal. (Secretaría del Trabajo y Previsión Social, 2020)

1.4.3 Axiomas de la comunicación

Los axiomas de la comunicación de Watzlawick, Beavin y Jackson, (citado por Rizo García 2011) de acuerdo a su teoría de la comunicación humana, la forma de comunicación se podría comprender de manera más amplia como un marco holístico, como fundamento de toda actividad humana, no es una cuestión de solo acción y reacción es algo más complejo y dentro de este planteamiento, establecen que es **imposible no comunicar**, por lo que en un sistema dado, todo comportamiento de un miembro tiene un valor de mensaje para los demás; en segundo lugar, en toda comunicación cabe distinguir entre **aspectos de contenido o semánticos** y aspectos relacionales entre emisores y receptores; como tercer elemento básico, los autores señalan que la definición de una interacción está siempre condicionada por la **puntuación de las secuencias de**

comunicación entre los participantes; el cuarto axioma apunta a que la comunicación humana implica dos modalidades, **la digital –lo que se dice- y la analógica –cómo se dice-**; el quinto y último axioma establece que toda relación de comunicación **es simétrica o complementaria**, según se base en la igualdad o en la diferencia de los agentes que participan en ella, respectivamente. Así entonces, “la comunicación en tanto que sistema no debe pues concebirse según el modelo elemental de la acción y la reacción, por muy complejo que sea su enunciado. En tanto que sistema, hay que comprenderla al nivel de un intercambio” (Birdwhistell, 1959, p. 104).

1.4.4 Psicología y su utilidad en el manejo y control de las emociones

La psicología es la ciencia y/o disciplina que se encarga del estudio del comportamiento del ser humano con relación a su entorno físico y social, es preciso destacar que, en este va inmerso como materia de estudio las emociones tanto negativas como positivas del mismo.

Sobre las emociones podemos decir: *“Una emoción es un **estado psicológico complejo** que implica tres componentes distintos: una experiencia subjetiva, una respuesta fisiológica, y una respuesta de comportamiento o expresiva”* (Hockenbury & Hockenbury, 2007).

En psicología, la emoción se define a menudo como **un estado complejo y multifactorial** que se traduce en cambios físicos y psicológicos que a su vez influyen de manera importante en el pensamiento y en la conducta. (Garrido, s.f.)

El significado etimológico del término emoción es: *el impulso que induce la acción.* (Guadalupe)

El control emocional se lleva a cabo con el objetivo de entender y controlar las emociones a las que una persona se puede ver expuesta en su día a día y que generan respuesta por parte del cuerpo hacia ellas. El control emocional puede ayudar a la persona en lo siguiente:

- El control emocional ayuda a manejar mejor los problemas.
- El control emocional ayuda a disminuir el desgaste psicológico y permite hacer frente a las dificultades que aparecen en el día a día.
- Permite controlar los sentimientos y las emociones de la persona.
- Genera y potencia la autoestima.
- Da a la persona una sensación de autonomía y seguridad, así como de percepción del control de la situación.
- Estimula las relaciones interpersonales.
- Mejora el rendimiento de la persona en distintos ámbitos, como el laboral, el académico... (Topdoctors)

La utilidad de alternativas que da la psicología emocional como por ejemplo la Terapia Cognitivo Conductual (TCC) y varias guías emocionales que hablan de la unión y el razonamiento son muy oportunas y eficientes para la conciliación, donde los individuos acostumbran llegar con mucha tristeza, furia y un sinfín de emociones encontradas que en la mayoría de los casos son negativas, se necesita entonces destacar que hay diversos tipos de emociones, tales como, las primarias; en esta clase tienen la posibilidad de subclasificar tales emociones como la felicidad, la tristeza, sorpresa, asco, el miedo y la ira, siendo esta última la que más lleva a tomar malas elecciones y crea conflictos más grandes. Esta última emoción continuamente va a ser perjudicial, y es aquí donde la mayor parte de las personas presentan aquel lado difícil, donde no hay ningún tipo de control sobre situaciones externas; por esta razón, resultaría pertinente que en la conciliación se integren ciertos saberes que brindan otras disciplinas, puesto que se ha llegado a la conclusión de que las leyes no generalmente van a ser suficientes para los múltiples inconvenientes que muestra la vida diaria al

derecho.

¿Y en qué le puede apoyar esto a la conciliación? El conciliador va a poder detectar los presuntos conflictos emocionales que pueda haber en medio de las partes y conseguir que ellos además identifiquen si es preciso o no cómo están manejando el caso, y de no ser de esta forma, orientarlos en el problema de manera que la comunicación sea más racional, asertiva y respetuosa, claro está, sin violar la autonomía de la voluntad que poseen las partes.

Es por ello que el desconocimiento y mal uso de los sentimientos visiblemente es una barrera en el momento de **tomar una decisión, esto no significa que dejarse** llevar por los sentimientos sea malo o erróneo, sino por ignorar qué trata de manifestar dicha emoción y si es el momento adecuado o no para manifestarla, de forma que para esto es importante **que el conciliador escuche con atención y analice detalladamente los hechos que** provocaron el problema, y paralelamente observe y entienda los estados anímicos y conductuales que muestran las partes, para que él, como guía, trate de contribuir a limar asperezas, teniendo siempre presente que es un tercero imparcial y que son las partes las que toman finalmente la decisión. Debido a lo cual no constantemente se llegará a un acuerdo, puesto que lo fundamental es que una vez que se haya tomado una decisión, esto se hubiera dado por medio de una comunicación sana y asertiva. (Sepúlveda Aguirre, Palacio Cruz, & García Certuche, 2019)

Quienes tienen la oportunidad de estudiar psicología, adquieren la habilidad de gestionar y canalizar los distintos tipos emociones.

1.4.5 Psicología y Conciliación

En los procesos conciliatorios en lo que respecta a la dinámica psicológica que se pone en juego, cuenta mucho las emociones en la resolución de los conflictos.

Las personas que están en conflicto presentan una serie de elementos de inseguridad, incapacidad, confusión, y ausencia de participación en la situación conflictiva, que les conduce a centrarse en el pasado, lo negativo y lo imposible. Estos sentimientos están acompañados por un pensamiento dicotómico poco flexible y de autovaloración respecto al otro que les induce a no tener en cuenta su opinión, a centrarse en su postura y a tratar al otro con desprecio. En estas condiciones no es extraño que la comunicación sea inadecuada, no se entienda al otro y resulte complicado conseguir acuerdos.

Figura 5. Perfil de las personas en conflicto.



Fuente: Trinidad Bernal Samper. Resolución de conflictos y mediación

Sin duda alguna el abogado conciliador tendrá que lidiar con las emociones, con el conocimiento de su funcionamiento, no con intención de una psicoterapia o mediadora como lo haría un psicólogo en un contexto clínico, pero si en su identificación, comprensión, como tercero competente e imparcial para ayudarles a conseguir acuerdos y la toma de decisión. (Martín, 2006)

Figura 6. Cambio de situación durante el proceso mediador.



Fuente: Trinidad Bernal Samper. Resolución de conflictos y mediación

La activación emocional que se produce antes y durante el proceso de gestión del conflicto puede facilitar o inhibir la ejecución resolutoria, dependiendo de su cualidad subjetiva (placer/dolor) intensidad o duración. En general las emociones positivas facilitan la ejecución mientras que las negativas la inhiben. Cuando la actividad es baja o moderada, también la facilita, aumentando la motivación y la atención, mientras que los niveles de actividad altos además de reducir la eficacia ejecutiva producen, en las partes un sentimiento de hostilidad que se intensifica en función del aumento de la implicación emocional, lo que dificulta un tratamiento racional del conflicto. De igual manera cuando el nivel emocional es alto, también puede conducir a evitar el conflicto en lugar de intentar resolverlo.

2. Capítulo 2. Marco Metodológico

2.1 Caracterización de la población seleccionada en la investigación

La población a quienes fue dirigida la presente investigación son abogados titulados en ejercicio de conciliación en las áreas de familia y y ante los abogados delegados por los jueces penales municipales de la ciudad de santa marta quienes dieron su apreciación mediante encuesta y entrevista realizada, acerca de la importancia de la psicología en el ejercicio del abogado conciliador.

2.2 Procedimiento Metodológico de la investigación

2.2.1 Modalidad Investigativa

En el presente estudio se aplicó a modalidad investigativa, cualitativa-cuantitativa, en cuanto a lo cualitativo, se basa en el estudio de la importancia de la psicología en el abogado conciliador en las áreas de familia y penal de la ciudad de Santa Marta, y determinar si el abogado como tercero imparcial dentro de una conciliación requiere de un abordaje psico-jurídico. En cuanto a lo cuantitativo el estudio en mención se realizó aplicando una encuesta de investigación tipo Likert, con datos descriptivos referentes a su apreciación desde su ejercicio profesional y una entrevista formal semiestructurada.

El análisis jurídico y psicológico del presente estudio de titulación, se utilizaron

procesos metodológicos tales como la interpretación del derecho dentro del ámbito de la conciliación y la normatividad, pero también desde el ámbito psicológico desde sus aportes en temas relacionados con la resolución de conflictos, el perfil de un conciliador, la interacción y las relaciones humanas.

2.2.2 Tipos de investigación

Según su naturaleza este tipo de investigación es descriptiva, ya que se evalúa, se analiza se expone de manera detallada las características del objeto de estudio.

De igual modo es una investigación de tipo bibliográfica ya que se utilizan datos secundarios o lo que ha escrito la comunidad científica del derecho como fuente de información.

2.2.3 Población y muestra

Parte importante de este estudio consistió en la aplicación de la encuesta y entrevista de investigación a abogados titulados en ejercicio de la conciliación en las áreas de familia y ante los delegados de los jueces penales municipales ubicados en la ciudad de Santa Marta en el departamento del Magdalena.

La técnica de muestreo utilizada fue de muestreo no probabilístico por conveniencia, en total se seleccionaron directa e intencionalmente 12 personas que fueron encuestadas y 9 entrevistadas, abogados titulados conciliadores en familia, abogados delegados ante los jueces municipales para tratar conciliación en materia penal, de instituciones específicas dedicadas a los procesos conciliatorios, como la fiscalía general de la Nación, Fundación Liborio Mejía, la Casa de Justicia e ICBF.

3. Capítulo 3: Resultados de la investigación

3.1 Resultados, análisis e interpretación de encuesta de profesionales del derecho.

Para esta investigación se utilizó una encuesta de investigación tipo Likert, que contiene 15 interrogantes cuyos resultados arrojan datos específicos acerca de la importancia de los conocimientos en psicología el ejercicio profesional de los abogados titulados y en formación con énfasis en conciliación, a continuación, se exponen los resultados de la encuesta de investigación aplicada, a través de tablas y gráficos para después presentar un análisis e interpretación de los datos.

Tabla 1. Resultados porcentuales por respuesta de la encuesta aplicada.

Preguntas	Respuestas					Porcentaje				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1. ¿Qué tan importante es que un abogado conciliador cuente con un mínimo de conocimiento en psicología?	0	0	0	4	8	0%	0%	0%	33,3%	66,7%
2- ¿El rol del abogado conciliador está determinado estrictamente por lo jurídico?	2	8	1	0	1	16,7%	66,7%	8,3%	0%	8,3%
3. ¿Le parece útil recibir formación en psicología para desempeñarse como abogado conciliador?	0	1	0	3	8	0%	8,3%	0%	25%	66,7
4. ¿Le gustaría que desde la universidad los abogados se formen con bases en psicología?	0	0	1	5	6	0%	0%	8,3%	41,7	50%
5. En los procesos conciliatorios que ha realizado, ¿considera que le ha faltado conocimientos en psicología para el éxito de la audiencia de conciliación?	1	4	3	3	1	8,3%	33,3%	25%	25%	8,3%

Fuente: Elaboración propia

Tabla 1. Resultados porcentuales por respuesta de la encuesta aplicada (Continuación).

Preguntas	Respuestas					Porcentaje				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
6. ¿Ha tenido usted experiencia donde ha evidenciado la eficacia de la psicología en las audiencias conciliatorias?	2	0	6	3	1	16,7%	0%	50%	25%	8,3%
7. ¿Tiene usted conocimientos en psicología para ejercer como abogado conciliador?	4	2	5	0	1	33,3%	16,7%	41,7%	0%	8,3%
8. ¿Considera usted que la psicología con el derecho son carreras complementarias?	1	0	0	5	6	8,3%	0%	0%	41,7%	50%
9. ¿Con qué frecuencia consulta contenidos en psicología para fortalecer su ejercicio como abogado conciliador?	1	1	6	3	1	8,3%	8,3%	50%	25%	8,3%
10. ¿Ha recibido usted formación en psicología por parte de la empresa donde usted trabaja para el desarrollo de su cargo?	7	1	2	1	1	58,3%	8,3%	16,7%	8,3%	8,3%
11. ¿Ha participado de manera personal y voluntaria a formaciones relacionadas con la psicología para fortalecer su profesión?	2	2	4	4	0	16,7%	16,7%	33,3%	33,3%	0%
12. ¿Considera usted que la psicología puede extralimitar la labor del abogado conciliador siendo este un tercero neutral e imparcial?	1	9	1	0	1	8,3%	75%	8,3%	0%	8,3%
13. ¿La sociedad de hoy le exige mayor conocimiento en materia de psicología para desempeñarse como abogado conciliador?	0	3	1	7	1	0%	25%	8,3%	58,3%	8,3%
14. ¿Alguna vez se ha visto en la necesidad de incluir en audiencias de conciliación a profesionales en psicología para que apoyen en el proceso?	2	1	7	1	1	16,7%	8,3%	58,3%	8,3%	8,3%
15- ¿La psicología ayudaría a que los procesos conciliatorios no sean visto solo como un requisito de procedibilidad?	0	1	2	6	3	0%	8,3%	16,7%	50%	25%

3.1.1 Pregunta 1

Figura 7. ¿Qué tan importante es que un abogado conciliador cuente con un mínimo de conocimiento en psicología?



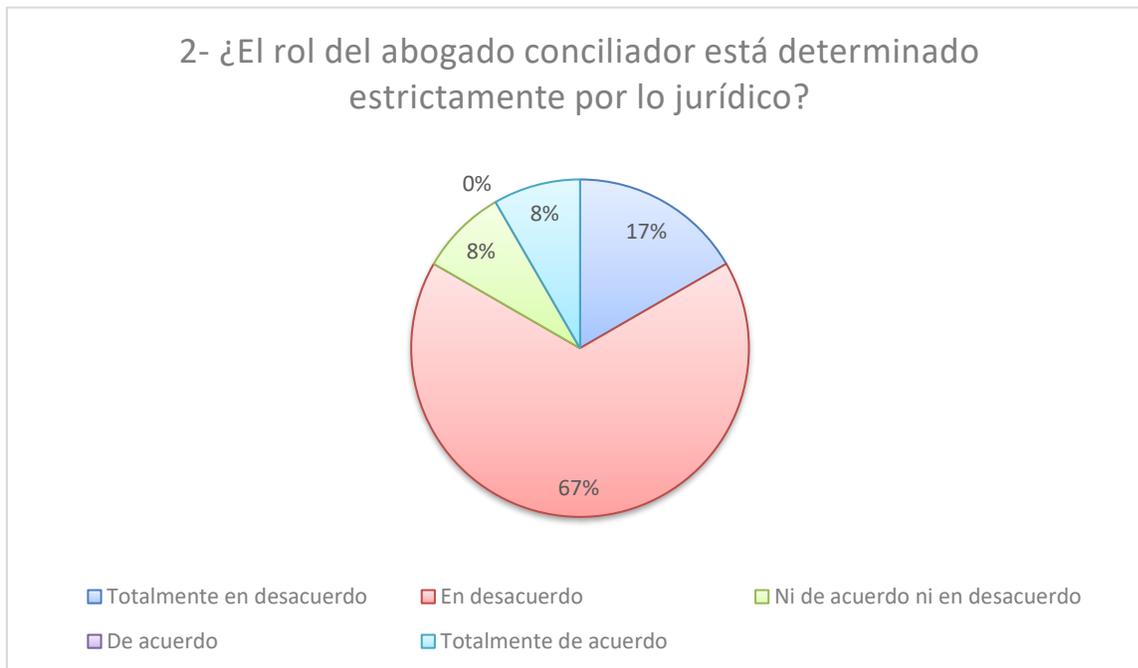
Fuente: Elaboración propia

Análisis e interpretación:

Del 100% de los abogados titulados y conciliadores de la ciudad de Santa Marta encuestados, de una muestra de 12 individuos el 67% considera muy importante, y el 33% importante que el abogado conciliador cuente con un mínimo de conocimiento en psicología, lo que indica que el mayor porcentaje de esta población reconoce que el conocimiento en psicología puede aportar a los procesos conciliatorios.

3.1.2 Pregunta 2

Figura 8. ¿El rol del abogado conciliador está determinado estrictamente por lo jurídico?



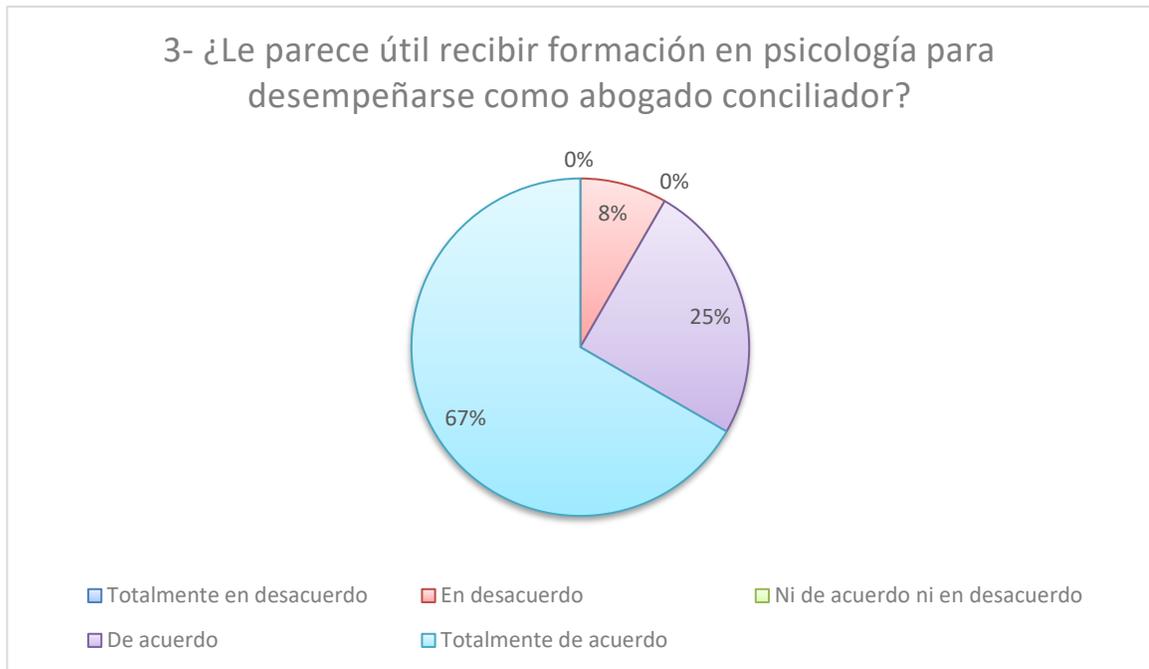
Fuente: Elaboración propia

Análisis e interpretación:

De acuerdo con la gráfica el 67% de los encuestados están en desacuerdo y el 17% en total desacuerdo que el rol del abogado conciliador está determinado estrictamente por lo jurídico, que por el contrario deberá estar complementado por áreas como la psicología, un 8% no está de acuerdo o desacuerdo y otro 8% está totalmente de acuerdo.

3.1.3 Pregunta 3

Figura 9. ¿Le parece útil recibir formación en psicología para desempeñarse como abogado conciliador?



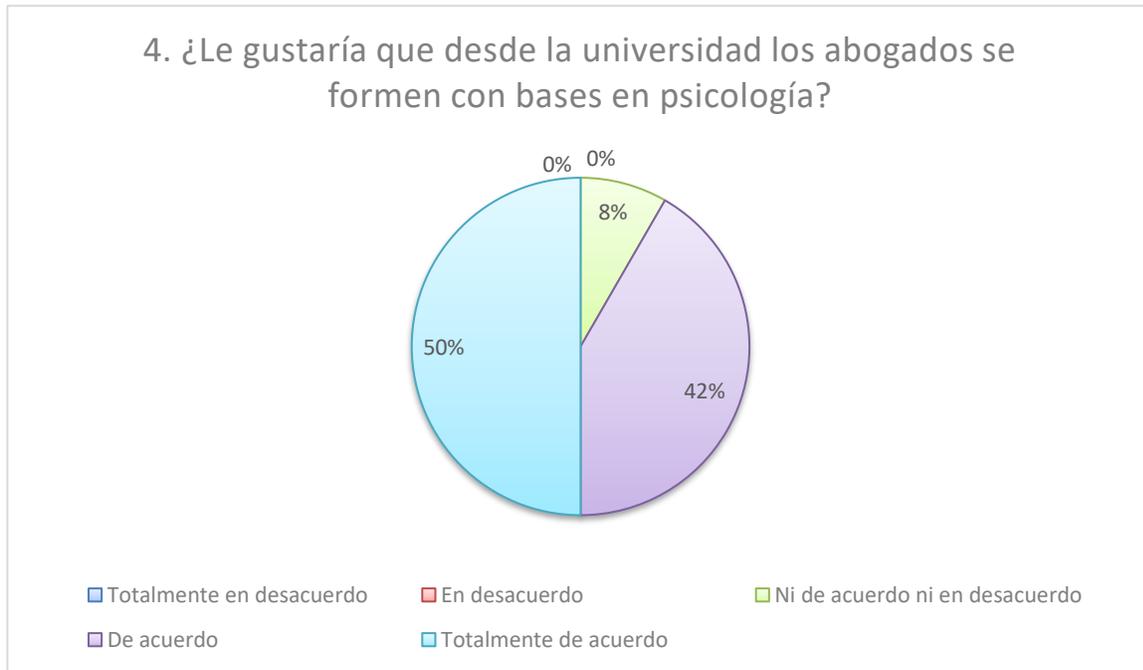
Fuente: Elaboración propia

Análisis e interpretación:

El resultado de esta grafica muestra que 67% de los encuestados están totalmente de acuerdo y el 25 % está de acuerdo que la formación en psicología es útil para poder desempeñarse como abogado conciliador y el 8% está en desacuerdo.

3.1.4 Pregunta 4

Figura 10. ¿Le gustaría que desde la universidad los abogados se formen con bases en psicología?



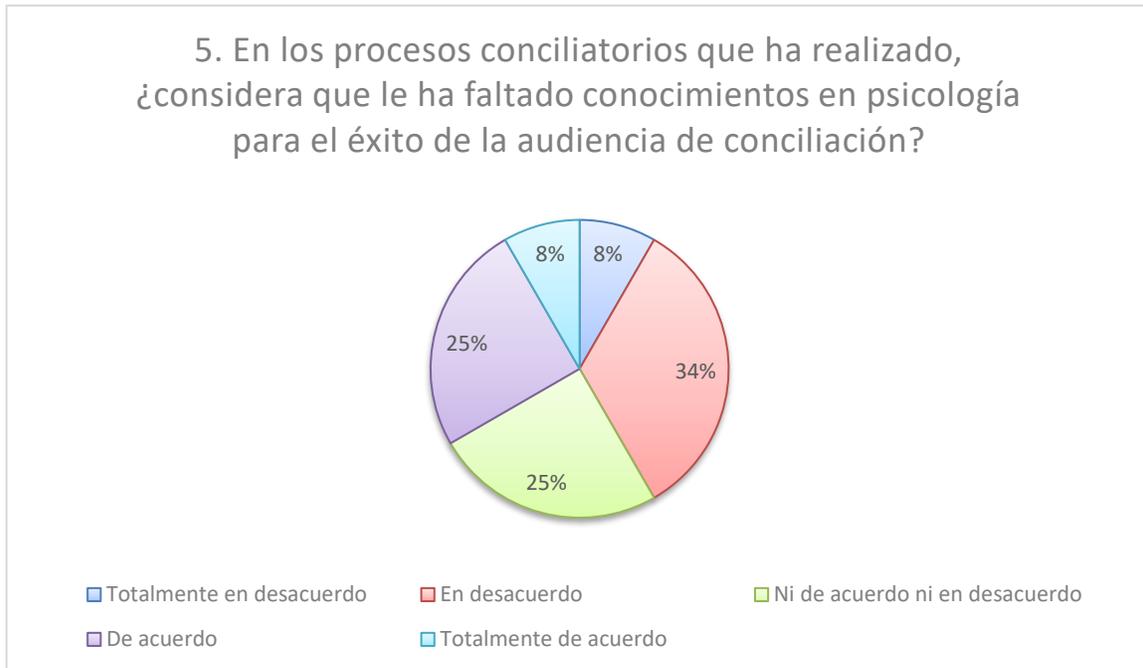
Fuente: Elaboración propia

Análisis e interpretación:

En este ítem la gráfica indica que el 50% de los encuestados está totalmente de acuerdo, y el 42% de acuerdo, que desde la universidad los abogados salgan graduados o se formen con conocimientos básicos en psicología, es decir que las universidades incluyan en su pensum académico asignaturas que sienten las bases en psicología, el 8% opina que ni de acuerdo ni en desacuerdo.

3.1.5 Pregunta 5

Figura 11. En los procesos conciliatorios que ha realizado, ¿considera que le ha faltado conocimientos en psicología para el éxito de la audiencia de conciliación?



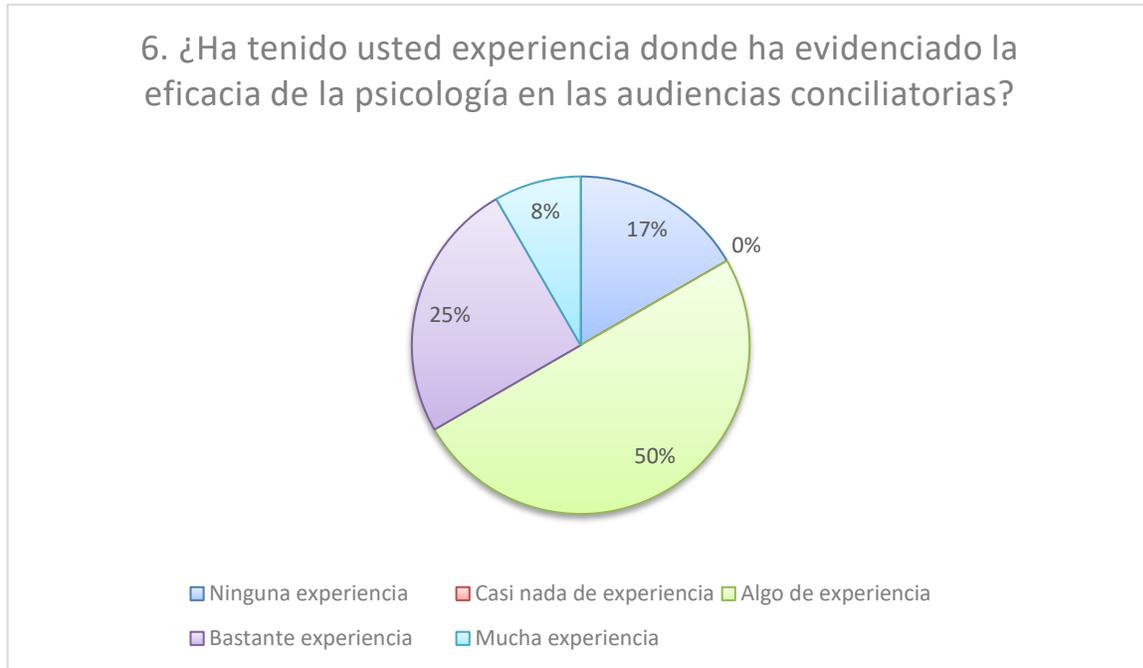
Fuente: Elaboración propia

Análisis e interpretación:

En cuanto a la pregunta si ¿considera que le ha faltado conocimientos en psicología para el éxito de la audiencia de conciliación? El 34% de los encuestados respondieron que no, que están en desacuerdo, un 25% está de acuerdo, un 25% ni de acuerdo ni en desacuerdo, un 8% en total desacuerdo y otro 8% totalmente de acuerdo.

3.1.6 Pregunta 6

Figura 12. ¿Ha tenido usted experiencia donde ha evidenciado la eficacia de la psicología en las audiencias conciliatorias?



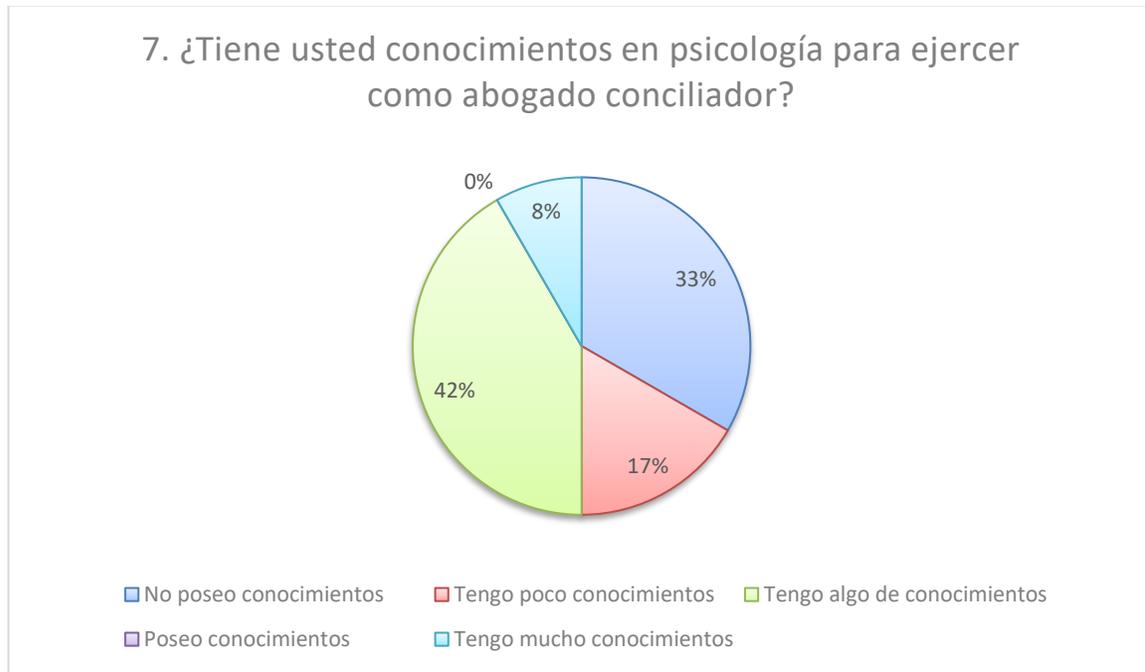
Fuente: Elaboración propia

Análisis e interpretación:

El 50% de la muestra encuestada respondió que tiene algo de experiencia en donde ha evidenciado la eficacia de la psicología en las audiencias conciliatorias, el 25% tiene bastante experiencia, el 17% ninguna experiencia y el 8% mucha experiencia.

3.1.7 Pregunta 7

Figura 13. ¿Tiene usted conocimientos en psicología para ejercer como abogado conciliador?



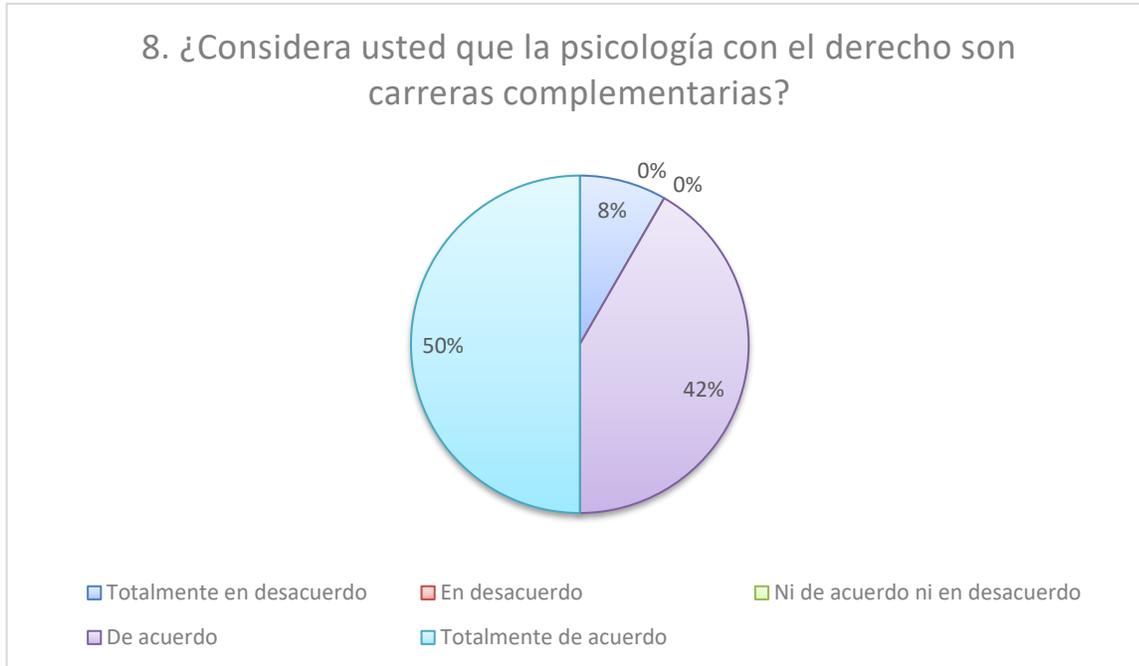
Fuente: Elaboración propia

Análisis e interpretación

Esta grafica arroja que el 42% de la población encuestada tiene algo de conocimiento en psicología para ejercer como abogado conciliador, el 33% no posee conocimientos, el 17% tiene pocos conocimientos y el 8% tiene mucho conocimiento.

3.1.8 Pregunta 8

Figura 14. ¿Considera usted que la psicología con el derecho son carreras complementarias?



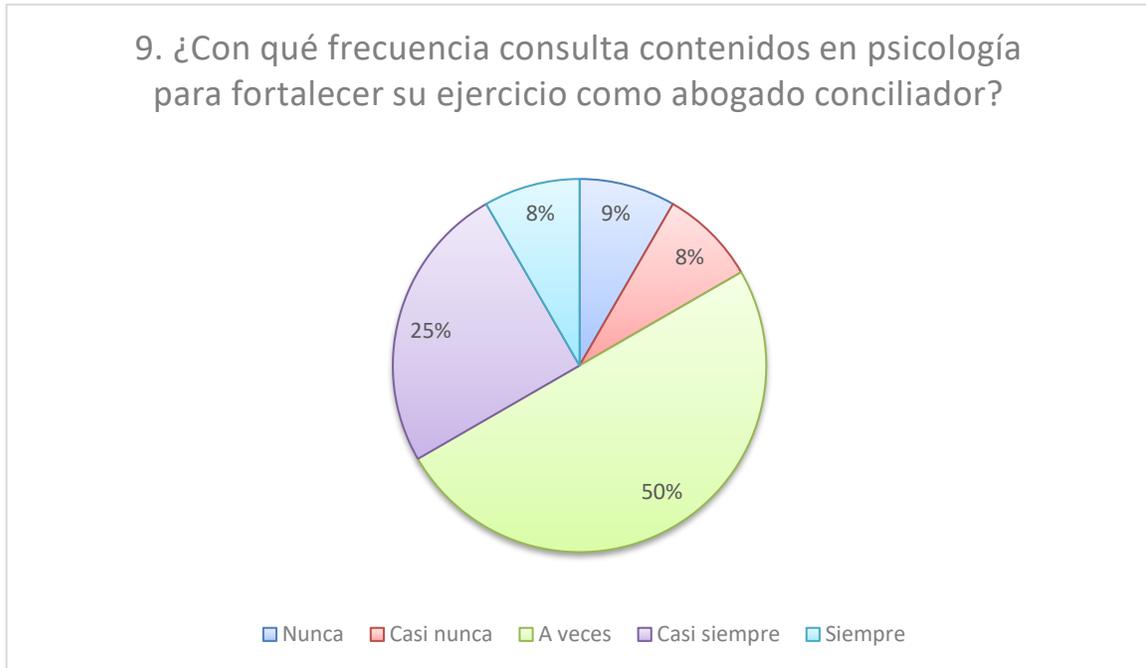
Fuente: Elaboración propia

Análisis e interpretación

El 50% de los encuestados está totalmente de acuerdo en que la psicología con el derecho son carreras complementarias, el 42% está de acuerdo, y el 8% en total desacuerdo.

3.1.9 Pregunta 9

Figura 15. ¿Con qué frecuencia consulta contenidos en psicología para fortalecer su ejercicio como abogado conciliador?



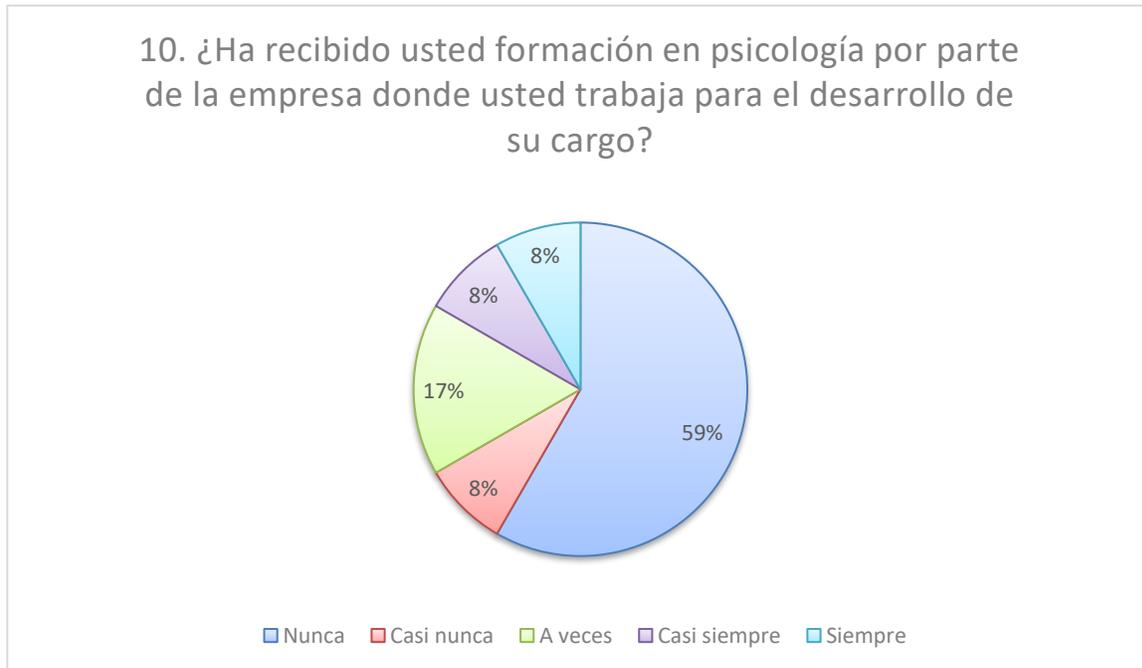
Fuente: Elaboración propia

Análisis e interpretación

En lo que respecta a la frecuencia en que los encuestados consultan contenidos en psicología para fortalecer su ejercicio como abogado conciliador el 50% respondió que a veces, un 25% casi siempre, un 8% siempre, un 8% casi nunca y el 9% nunca.

3.1.10 Pregunta 10

Figura 16. ¿Ha recibido usted formación en psicología por parte de la empresa donde usted trabaja para el desarrollo de su cargo?



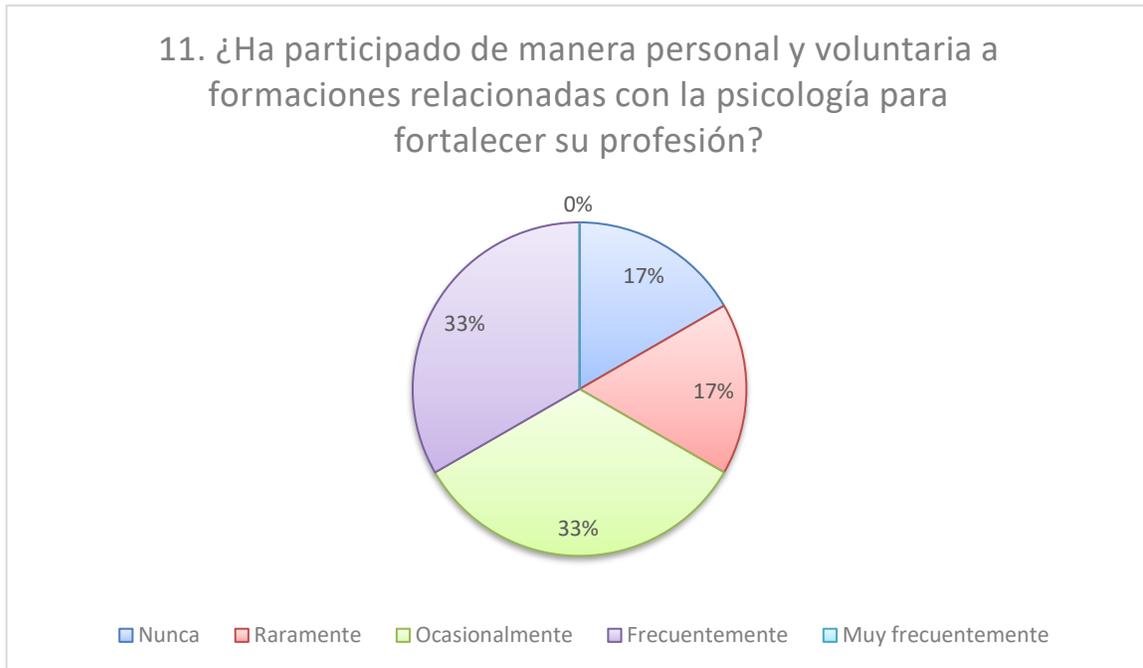
Fuente: Elaboración propia

Análisis e interpretación

En cuanto a la formación que ha recibido en psicología por parte de la empresa donde laboran para el desarrollo el cargo el 59% de los encuestados respondieron que nunca han sido capacitados, el 17% a veces, un 8% casi nunca, otro 8% casi siempre y un 8% siempre.

3.1.11 Pregunta 11

Figura 17. ¿Ha participado de manera personal y voluntaria a formaciones relacionadas con la psicología para fortalecer su profesión?



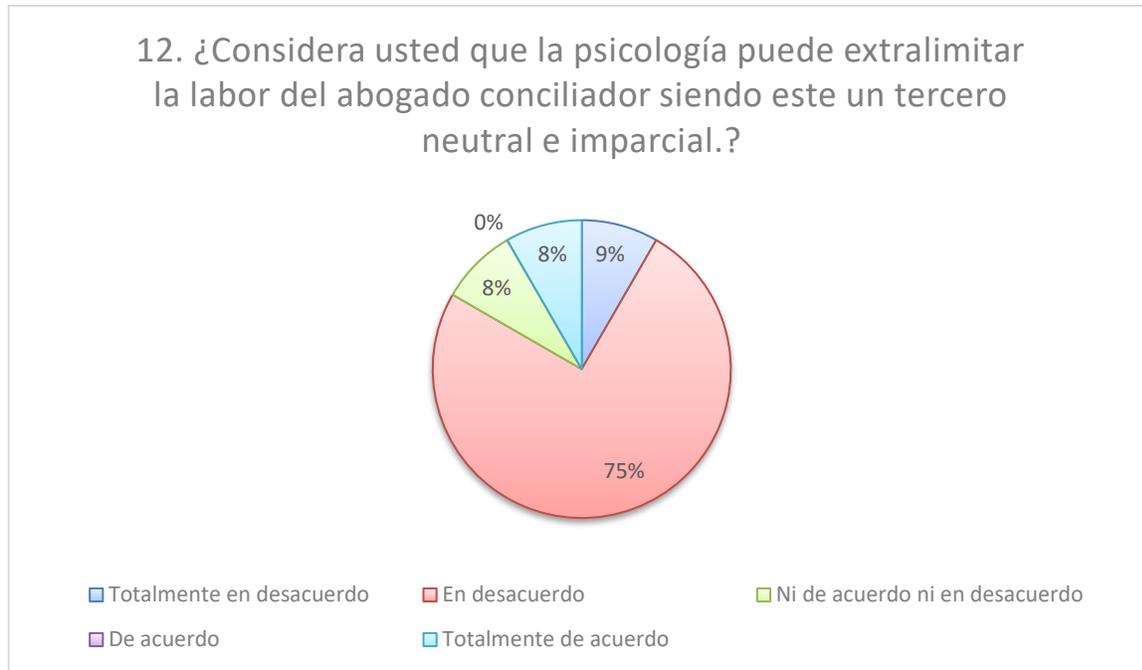
Fuente: Elaboración propia

Análisis e interpretación

El 33% de los encuestados ocasionalmente han participado de manera personal y voluntaria en formaciones relacionadas con la psicología, para fortalecer su profesión, un 33% de manera frecuente, un 17% raramente y otro 17% nunca.

3.1.12 Pregunta 12

Figura 18. ¿Considera usted que la psicología puede extralimitar la labor del abogado conciliador siendo este un tercero neutral e imparcial?



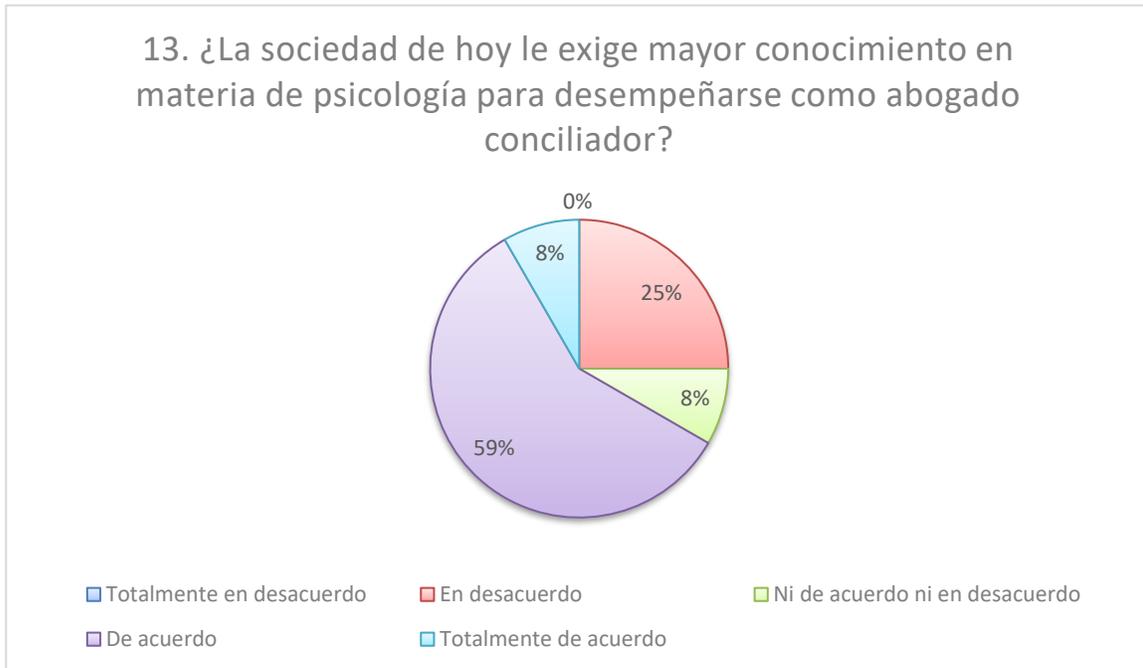
Fuente: Elaboración propia

Análisis e interpretación

En cuanto a si la psicología puede extralimitar la labor del abogado conciliador siendo este un tercero neutral e imparcial el 75% está en desacuerdo, el 9% en total desacuerdo, un 8% ni de acuerdo ni en desacuerdo y otro 8% totalmente de acuerdo.

3.1.13 Pregunta 13

Figura 19. ¿La sociedad de hoy le exige mayor conocimiento en materia de psicología para desempeñarse como abogado conciliador?



Fuente: Elaboración propia

Análisis e interpretación

En esta grafica el 59% de los encuestados respondió que está de acuerdo que la sociedad hoy le exige un mayor conocimiento en materia de psicología para desempeñarse como abogado conciliador, el 25% está en desacuerdo, un 8% ni de acuerdo ni en desacuerdo y otro 8% está en total desacuerdo.

3.1.14 Pregunta 14

Figura 20. ¿Alguna vez se ha visto en la necesidad de incluir en audiencias de conciliación a profesionales en psicología para que apoyen en el proceso?



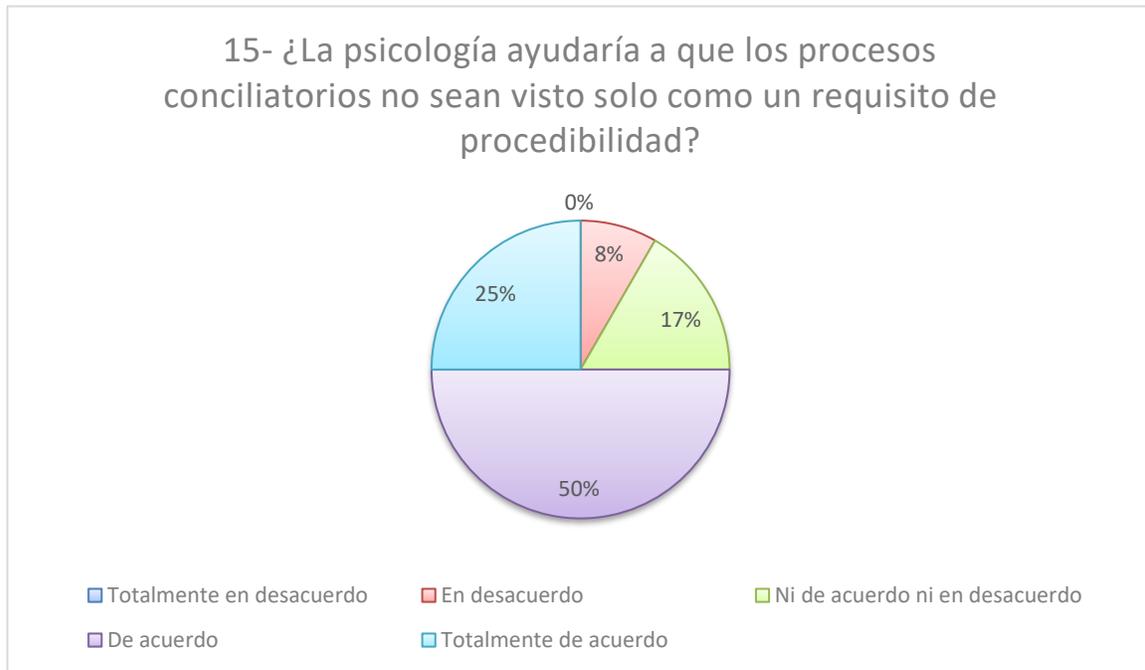
Fuente: Elaboración propia

Análisis e interpretación

El 59% de la población encuestada considera que a veces, se han visto en la necesidad de incluir en audiencias de conciliación a profesionales en psicología para que apoyen el proceso, el 17% considera que nunca se han visto en la necesidad, un 8% casi nunca, un 8% casi siempre y otro 8% siempre.

3.1.15 Pregunta 15

Figura 21. ¿La psicología ayudaría a que los procesos conciliatorios no sean visto solo como un requisito de procedibilidad?



Fuente: Elaboración propia

Análisis e interpretación

El 50% de los encuestados respondieron que están de acuerdo en que la psicología ayudaría a que los procesos conciliatorios no sean visto solo como un requisito de procedibilidad, el 25% totalmente de acuerdo, el 17% ni de acuerdo ni en desacuerdo.

3.2 Análisis e interpretación de la entrevista

En este ítem se analizan los resultados obtenidos a través de las entrevistas realizadas a los abogados conciliadores de las distintas instituciones, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, Casa de Justicia, a los abogados delegados ante los jueces penales municipales de la Fiscalía General de la Nación quienes

conocen de los delitos querellables, Fundación Liborio Mejía, que realizan conciliaciones en la ciudad de santa marta, como el instituto colombiano de bienestar familiar, con el objetivo de conocer su percepción respecto al tema de investigación, por tanto, se hizo una tabla donde se concretizó los datos obtenidos.

Tabla 2. Análisis entrevistas.

Preguntas	Resultados	
¿Cuál es su concepción de la psicología en el derecho?	Entrevistado 1	Juega un papel importante, porque ayuda a entender mejor las actitudes de las personas y facilita la solución del conflicto.
	Entrevistado 2	Es muy importante, debido a que cuando se presentan casos inmanejables, lo que deben hacer es remitir a psicología para determinación del caso.
	Entrevistado 3	Es necesaria, pues antes de ser humano, antes de aplicar cualquier rama, además que es aplicable en las diversas situaciones.
	Entrevistado 4	En materia de derecho penal y de familia es importante, es necesaria para brindar una atención optima a los usuarios que llegan con afectaciones emocionales y psicológicas, aporta a la manera en cómo se deben abordar este tipo de situaciones
	Entrevistado 5	Para estos casos en que se tratan temas de familia, es importante, porque se debe velar porque el menor se vea afectado lo menor posible, ya que en muchas ocasiones las familias se convierten en familias disfuncionales y ya estos se ven afectados psicológicamente.
	Entrevistado 6	Es importante, los usuarios generalmente ven al conciliador como su abogado, como su psicólogo, generalmente se cumplen varios roles.
	Entrevistado 7	Es fundamental, la escucha, la empatía y el respeto, colocarse en los zapatos del otro...esa es mi concepción de la psicología en Derecho.
	Entrevistado 8	en ICBF se encuentra un equipo interdisciplinario, el psicólogo, al igual que la nutricionista o el trabajador social es de vital importancia, para uno conocer desde esa perspectiva la parte emocional del niño, de ese beneficiario y de su familia. y de acuerdo con el concepto que ellos emitan, es un gran apoyo, será el punto de partida acerca de lo que el defensor podrá hacer por esa familia.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 2. Análisis entrevistas (Continuación)

Preguntas	Resultados	
¿Cuál es su concepción de la psicología en el derecho?	Entrevistado 9	Los procesos psicológicos y evaluaciones psicosociales los hace el personal propio de la materia, la parte jurídica la asumimos nosotros, dependerá de la solicitud que haga el defensor frente al trámite en particular. Dentro de las diligencias salen a relucir un poco las situaciones de las partes se trata de poder leer un poco, para centrar la diligencia a los casos en concretos y no los que no atañen al asunto dentro de los temas que se concilian siempre se aplica la psicología sin ser expertos en la materia para poder determinar las situaciones que los usuarios expresan y saber darle el manejo.
	Síntesis	Para los procesos conciliatorios en estas ramas del derecho (familia y Penal), la concepción de la psicología es tenida en cuenta como una herramienta muy importante a la hora de abordar estos asuntos en los que generalmente el ser tiene algún tipo de afectación emocional
¿Cuál es el objetivo del abogado conciliador en las audiencias?	Entrevistado 1	Que las partes concilien
	Entrevistado 2	Que puedan conciliar, aunque no siempre pasa, porque resulta que los intereses con los que vienen muchas veces son otros, distintos a los que se van a tratar
	Entrevistado 3	Mediar, ayudar en un conflicto que se presente entre personas, de manera amigable e imparcial pero que trate de amortiguar las dificultades o problemáticas que se presentan entre las personas
	Entrevistado 4	Es siempre llegar a un feliz término, un feliz acuerdo, no siempre se logra, pero el propósito es que se llegue a una solución pacífica.
	Entrevistado 5	Que todo el que venga acá concilien de la mejor manera, de qué manera se van a beneficiar, que muchas veces un proceso jurídico es muy largo, que a veces es mejor un mal arreglo que un buen pleito.
	Entrevistado 6	Solucionar los conflictos.
	Entrevistado 7	Que lleguen a un feliz término, que las personas no se vayan a instancia superiores, que se logre un buen diálogo un buen acuerdo de conciliación en el que no haya necesidad de activar otras rutas.
	Entrevistado 8	Garantizar los derechos de los niños, niñas y adolescentes en todos los asuntos que sean susceptibles de conciliación, como los alimentos, custodia, visitas, permisos de salida del país.
	Entrevistado 9	Siempre conciliar por los niños, en aras de evitar el proceso judicial que es realmente enorme, obviamente salvaguardando las garantías del niño.

Tabla 2. Análisis entrevistas (Continuación)

Preguntas	Resultados	
¿Cuál es el objetivo del abogado conciliador en las audiencias?	Síntesis	Todos los conciliadores coinciden en que su objetivo siempre es que las personas concilien, que se pueda llegar a un feliz término o acuerdo a fin de evitar instancias superiores que extiendan el proceso.
¿Usted considera que el derecho es suficiente para abordar los procesos conciliatorios?	Entrevistado 1	No, se ha dado participación y poder a otras figuras, para descongestión de los estrados judiciales.
	Entrevistado 2	Las partes son quienes solucionan sus propios conflictos, ya uno sabe quién viene con la intención de conciliar y no conciliar.
	Entrevistado 3	No, en el Derecho únicamente te basas en lo que está en la Ley y la norma, pero más allá de eso, estás lidiando con un ser humano con situaciones adversas y más allá de ser un abogado debes ser un ser humano y saber abordar a este tipo de usuarios que necesitan más que un consejo normativo.
	Entrevistado 4	No, el código no entiende a todo el mundo, las personas buscan respuesta en la autoridad, pero no todas pueden ser tratadas igual, pero si considero que el derecho por sí solo en el tema de la conciliación no es suficiente, para mí sería lo mejor, que nos capacitaran en ese enfoque, el Derecho por sí solo no va a dar abasto.
	Entrevistado 5	No, muchas familias vienen con problemas y afectados psicológicamente por la situación que están pasando, por lo tanto, a ellos se les debe dar un trato diferente, además de que no se sabe a ciencia cierta por la que están pasando y pueden generarse conflictos con otras personas que desconocen estas situaciones.
	Entrevistado 6	Falta mucho más para lidiar con los usuarios.
	Entrevistado 7	No es suficiente, en la parte legal está bien, pero en la práctica es necesario hacer otro tipo de intervenciones debido a las afectaciones que se presentan en los diferentes casos, debe intervenir el equipo psicosocial como apoyo a los casos
	Entrevistado 8	Juegan muchos aspectos importantes, pocas veces en las audiencias me gusta tener un equipo interdisciplinario acá, sin embargo, depende el caso, se van a definir unas visitas, la parte donde se dirimen dineros, como son las cuotas alimentarias es algo meramente legal, si es por ejemplo en los que se va a definir una custodia, reglamentación de visitas, si es importante el apoyo de los psicólogos para determinar qué es lo que le conviene a ese niño sobre todo verificar el entorno y cuales lo más adecuado para él, que quiere el niño, donde estará mejor.

Tabla 2. Análisis entrevistas (Continuación)

Preguntas	Resultados	
¿Usted considera que el derecho es suficiente para abordar los procesos conciliatorios?	Entrevistado 9	No, necesariamente se necesita ese componente psicosocial, a veces en su mayoría hay veces los casos lo que necesitan es una orientación, en que la pareja no ha logrado la forma de canalizar el conflicto, en su mayoría las parejas no han hecho catarsis.
	Síntesis	El 89% de los entrevistados considera que el Derecho por sí solo no es suficiente, todos manifiestan haber utilizado la psicología para sus procesos conciliatorios, sin embargo, para muchos es una psicología aprendida desde la experiencia, no capacitada por profesionales en la materia, así mismo, todos los centros de conciliación cuentan con este apoyo interdisciplinario en los que en muchos casos remiten a este profesional cuando el conflicto se les sale de las manos.
¿Qué beneficios se obtendrían si los abogados conciliadores recibieran formación con abordaje psicológico?	Entrevistado 1	Si, porque la sociedad es dinámica, sería fundamental en la resolución de conflictos.
	Entrevistado 2	Sería bastante importante, porque la psicología que manejamos acá, la ha dado la experiencia.
	Entrevistado 3	Sería sensacional y magnifico, sería una mezcla bastante productiva, socialmente estamos expuestos a diferentes situaciones, son diversas áreas en las que uno debería formarse.
	Entrevistado 4	Considero que eso ayudaría demasiado, a dar manejo en circunstancias en particular, por ejemplo, como abordar un caso de presunto delito sexual, como calmar al usuario, controlar casos de ansiedad, como generar confianza, acá en el sector de denuncia el funcionario es abogado, conciliador psicólogo, es de todo, en ese caso sería un complemento fantástico.
	Entrevistado 5	Hubiera menos conflicto, porque normalmente la gente se separa por estrés, rutina, si acudes a un profesional con conocimiento psicológico, quizá no te separes y se devuelven las partes ya con la solución, yo en algunas ocasiones les hago terapias, para que se den cuenta que los problemas por los que llegan son menores a los que consideran.
	Entrevistado 6	Sería mucho mejor, recibir capacitación en psicología para prestar un mejor servicio.
	Entrevistado 7	muchísimo, las personas van con algún tipo de afectación, con secuelas, todavía queriéndose, con rencores, entonces es fundamental porque se debe sobrellevar, aunque a uno la práctica le va enseñando, el usuario es fundamental, escucharlo, entenderlo.

Tabla 2. Análisis entrevistas (Continuación)

Preguntas	Resultados	
<p>¿Qué beneficios se obtendrían si los abogados conciliadores recibieran formación con abordaje psicológico?</p>	<p>Entrevistado 8</p>	<p>Nosotros necesitamos apoyo psicológico, porque uno muchas veces se carga de la energía de esas personas y si las jornadas son agotadoras, ya uno no va con la misma lucidez, yo creería que necesitaría apoyo psicológico, pero sería para descargarse de los problemas de los demás, que a pesar de que el conciliador es un tercero imparcial es inevitable cargarse de esos asuntos con los que vienen</p>
	<p>Entrevistado 9</p>	<p>Generar unas mejores estrategias para los pasos de conciliación, porque al final somos terceros y el tercero es espectador, sin embargo, el conciliador puede hacerte ver diferentes panoramas, pero al salir de aquí por un simplemente comentario ya están enojados otra vez, o no se da cumplimiento a lo que acordaron.</p>
	<p>Síntesis</p>	<p>En este punto de la entrevista, se pudo evidenciar, la necesidad de capacitación en esta área para los conciliadores que tratan asuntos directamente ligados con el ser, no solo en el sentido en el que puedan abordar y leer los comportamientos de los usuarios, sino también para desligarse de las fuertes cargas emocionales que se llevan con ellos a pesar de querer manejar la neutralidad y la imparcialidad en cada proceso.</p>
<p>¿Qué tiene que ver o qué derecho con la psicología en los procesos conciliatorios?</p>	<p>Entrevistado 1</p>	<p>La psicología está inmersa en todos los aspectos de la vida, y da la ventaja de conocer mejor el problema y mejor la situación</p>
	<p>Entrevistado 2</p>	<p>Dependiendo del proceso que sea, pero si tiene que ver, para poder entender a los usuarios y saber cuáles son sus pretensiones para dirigirlos a los acuerdos.</p>
	<p>Entrevistado 3</p>	<p>Cuando las personas llegan con diversos trastornos por las diversas situaciones que están viviendo, el conciliador no únicamente se va a apegar a la norma, si no que aprende a leer corporalmente a la persona, a abordarla, que términos utilizar, como guiar la conversación y que el usuario no sienta una estatua que está decepcionando su caso si no que sienta a alguien que lo quiere ayudar.</p>
	<p>Entrevistado 4</p>	<p>El conciliador debe aprender a darle manejo a las situaciones, las personas llegan con fuerte carga emocional, se debe aprender a tratar con las palabras, por eso esas dos ramas se complementan, no ha dos carreras que se complementen tanto como el Derecho y la psicología.</p>
	<p>Entrevistado 5</p>	<p>Mucho, porque de la forma psicológica como se ve un proceso o un caso, así mismo se le va a hallar la solución, no viéndolo desde el punto jurídico únicamente, como se va a afectar la persona en el proceso.</p>

Tabla 2. Análisis entrevistas (Continuación)

Preguntas	Resultados	
¿Qué tiene que ver o qué derecho con la psicología en los procesos conciliatorios?	Entrevistado 6	El primer paso en los procesos conciliatorios es el derecho, pero con la psicología las personas deben mantener la calma, para no cargarse de los problemas de los demás.
	Entrevistado 7	Van agarrados, porque no es simplemente llegar y decir que se ofrece o que se da y demás, pero, ver la parte humana de la persona, si es necesario que se active otro programa de ICBF como es asistencia o asesoría a la familia, el equipo tiene a su disposición un equipo psicosocial.
	Entrevistado 8	Los equipos psicosociales cumplen un papel muy importante, en la entrada del abordaje , pero en el evento en que haya situaciones que se nos salgan de las manos desde el punto de vista jurídico y necesitemos conocer cosas que no podemos ver a simple vista y que a través de las valoraciones y experticia que tiene un psicólogo, claro que son de vital importancia, en el derecho uno va aprendiendo un poco de todo, uno toca las fibras de los sentimientos de la gente, y he usado la psicología y en muchos casos veo que me funcionó.
	Entrevistado 9	Tiene que ver todo, el abogado tiene algo de psicólogo, necesita entender y conocer la esencia de la problemática que va a respaldar, en el caso del derecho penal saber si la persona es culpable o no culpable, cual es la estrategia que va a montar, digamos que la psicología toca más cuando tocamos derechos propios del ser humano, derecho a la vida, la libertad, los derechos supra.
	Síntesis	Para estas ramas del derecho, tanto los conciliadores en Familia y los delegados ante los jueces penales municipales en penal de la Fiscalía General de la Nación quienes conocen de los delitos querellables, consideran que dada las diversas situaciones familiares en que llegan muchas familias y usuarios, a los conciliadores les toca cumplir varios roles y la escucha para todos ellos es importante, son conscientes que aplicar la norma por sí sola no es suficiente, estos, saben que su responsabilidad es mediar y ser promotores de la resolución de un conflicto, que no solo está contenido en un código, sino que abarca un compendio de estrategias para poder llegar a la solución del conflicto y buscar el factor más beneficioso para los conciliantes.
¿Cuál es el uso correcto con un conciliador debe	Entrevistado 1	Tratar de conocer a los conciliantes, tratar de persuadir a las partes, para que lleguen a un punto válido donde nadie se siente perdedor y se solucione el conflicto.

darle a la psicología?	Entrevistado 2	Es una profesión que le sirve mucho a la conciliación, porque con ello se hace analogía de los procesos que ya se han llevado antes.
-------------------------------	-----------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Tabla 2. Análisis entrevistas (Continuación)

Preguntas	Resultados	
¿Cuál es el uso correcto con un conciliador debe darle a la psicología?	Entrevistado 3	Saber abordar desde un punto de vista psicológica el trato que le vas a dar a la persona para que estos puedan abrirse, cuando analizas a la persona en sus gestos, sus manifestaciones, puedes tratar de abordarla de una mejor manera.
	Entrevistado 4	A la hora de abordar a las personas, se debe tener tacto, no todas las personas son iguales, son diferentes niveles socioeconómicos, diferencias culturales entonces la psicología ayudaría a saber identificar cada uno de esos aspectos que uno debe tratar.
	Entrevistado 5	Acá normalmente nos dedicamos a escuchar, pero si todos tuviéramos un conocimiento base, se podría dictaminar que casos se están presentando y de qué manera se le podría dar solución.
	Entrevistado 6	La escucha, nosotros estamos prestos a escuchar y brindar orientación.
	Entrevistado 7	La parte de sensibilizarnos con el usuario, en la parte de la empatía, del respeto, es fundamental escuchar entender y a tener como prioridad al usuario.
	Entrevistado 8	Procuró no extralimitarme, no se puede llegar al extremo en donde se vea imponencia, siempre trato de trabajar en eso, sobre todo porque me apasiono mucho sobre todo en la parte de los alimentos, porque veo en casos que el usuario tiene ingresos bastante altos y como lo decimos en el lenguaje coloquial, llega a ser "tacaño con su hijo" y eso me molesta, pero trato de mantener la objetividad porque si me extralimito no estoy siendo objetiva, no puedo perder el norte, mi imparcialidad y mi neutralidad, porque como la pierda nada hago acá.
	Entrevistado 9	Si bien la psicología apoya la labor, finalmente son los usuarios quienes firman y responden frente a ese requerimiento, si no están llegando a algún acuerdo, ya el conciliador entra a mediar, a buscar la manera de equilibrar esas cargas y que vean que lo que están haciendo no es por ellos sino por el niño,
	Síntesis	En ninguno de los casos, los conciliadores manifestaron sacar provecho de llegar a poseer capacidades psicológicas para la solución de un conflicto, tienen muy claro los conceptos de imparcialidad y neutralidad y más bien ven la psicología como unas herramientas que les puede facilitar la labor, prestar un mejor servicio y poder abordar de mejor manera las audiencias, con base que no únicamente se las de la experiencia.

¿Cómo usted considera que la psicología le puede apoyar su labor?	Entrevistado 1	La psicología lo va a tratar de ayudar a proponer cosas para darle solución al conflicto y también ayudará a conocer a los conciliantes y sus expresiones.
--------------------------------------------------------------------------	-----------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Tabla 2. Análisis entrevistas (Continuación)

Preguntas	Resultados	
¿Cómo usted considera que la psicología le puede apoyar su labor?	Entrevistado 2	Hay procesos en los que los padres intervienen en los pensamientos de los niños cuando hay separaciones, en esos casos, los conciliadores necesitamos un apoyo con el profesional de psicología, para que trate estas situaciones.
	Entrevistado 3	Dada la diversidad de las personas y sus diferentes situaciones, puedes utilizar algunas herramientas lingüísticas, corporales frente a las personas, saber cuándo parar, cuando seguir, que tipo de preguntas y conversaciones, analizar más allá de eso sin dejar la imparcialidad a un lado.
	Entrevistado 4	El complemento de la psicología el derecho ayuda a caracterizar a las personas, no todas pueden ser abordadas de la misma manera, se debe lidiar con personas con diferencias socioeconómicas, religiosas, es un tema interesante, que la Unimag hiciera eso, brindara esa posibilidad, que los profesionales en derecho se capacitaran en el ámbito de la psicología.
	Entrevistado 5	Haciendo que las personas sean menos agresivas entre ellas, muchas veces pierden esa familiaridad, mientras que si tienes conocimientos psicológicos no permiten que se agredan.
	Entrevistado 6	Nosotros tratamos de llevar el proceso hasta donde lo podamos manejar en lo necesario, caso contrario remitimos los usuarios al psicólogo profesional.
	Entrevistado 7	El conciliador cumple hasta cierto punto la parte legal, nosotros nos apartamos, interviene la parte psicológica, interviene con las terapias que sean necesarias y continuamos con nuestra parte legal, acá todo va agarrado con el equipo psicosocial.
	Entrevistado 8	Uno la utiliza, cuando dice coloquialmente, le trabajé la psicología... y sirve como complemento interdisciplinario claro que sí.

	Entrevistado 9	En todo, en este tipo de asuntos de familia si se necesita esa parte de valoración del ser humano, del más allá de la persona, es realmente necesario, realmente considero imposible entender un proceso de conciliación que no haga uso de herramientas psicológicas, así sea en su mínima expresión, tener el abogado ese toque de la psicología le permite tener un espectro más amplio del análisis que va a hacer, de la problemática que se le presenta, y en conciliación mucho más, para poder leer si parte de lo que las partes dicen aportan a la solución del problema.
--	-----------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Tabla 2. Análisis entrevistas (Continuación)

Preguntas	Resultados	
¿Cómo usted considera que la psicología le puede apoyar su labor?	Síntesis	Proponer soluciones, herramientas lingüísticas y corporales, identificar y conocer al ser, tener un mejor análisis de la situación son ejemplos de cómo la psicología puede apoyar la labor del conciliador.

Conclusión

Al haber analizado e interpretado los resultados obtenidos, estos indican que para los abogados titulados, de las instituciones **Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, Casa de Justicia, Fiscalía General de la Nación, Fundación Liborio Mejía de la Ciudad de Santa Marta**, que en su ejercicio profesional, llevan a cabo procesos conciliatorios el conocimiento en psicología, la ciencia de la psicología es una herramienta importante a la hora de abordar en las conciliaciones asuntos que generalmente, hay alguna afectación emocional entre los involucrados, sea dentro del área de familia o penal. Su abordaje no está determinado solamente por lo jurídico, o por la norma, sino que tiene un componente psicológico, ya que no se puede entender una problemática, o un proceso conciliatorio sin herramientas psicológicas; estas son importantes en la medida que sirvan para el cumplimiento de objetivo, y es que los involucrados en un conflicto concilien, que se pueda llegar a un feliz término o acuerdo y evitar instancias superiores que extiendan el proceso y minimizar el impacto emocional. Para esto les parece útil recibir formación en psicología desde la academia, o desde las empresas donde laboran, por lo que consideran el derecho y la psicología carreras complementarias; muchos han recurrido a sus conocimientos en psicología dentro de su ejercicio, pero desde la experiencia, no porque hayan recibido capacitación o formación, o en su defecto han recurrido a la interdisciplinariedad cuando el conflicto se les sale de las manos, por lo que se le es difícil medir su eficacia.

Consideran que hay una fuerte necesidad de formación, pero también hay falta de

interés de parte de los conciliadores en formarse, lo que es indispensable no solamente para abordar y leer el comportamiento humano sino también para desligarse de las fuertes cargas emocionales a pesar de la neutralidad e imparcialidad que se debe manejar en cada proceso conciliatorio, reconocen que saber escuchar, conocer técnicas de resolución de conflicto es determinante para poder mediar entre las partes.

Recomendaciones

1. Debe haber formación en psicología de los abogados desde sus inicios es decir desde la academia, sin extralimitar una ciencia de otra.
2. Las instituciones que llevan a cabo procesos conciliatorios deberán incluir dentro de la cualificación al talento humano formaciones en habilidades y manejo del conflicto, inteligencia emocional, entrevista, psicología jurídica entre otros.
3. Por otro lado, el mercado laboral actual y la fluctuación entre la oferta y la demanda hace que la formación profesional sea cada día más exigente y competitiva para los abogados por tanto el conocimiento en psicología de parte del abogado conciliador es un plus, con habilidades y calidades especiales en cuanto a su rol y desempeño; que fortalecería además otras áreas del derecho como el derecho civil, penal, laboral, comercial y de familia, en la manera que reduciría la solución inadecuada de conflictos que por su mal manejo podrían promover la agresión, las demandas y el delito.

Bibliografía

- Ahumada Figueroa, L. (2002). Conflicto, negociación, mediación y arbitraje: un acercamiento desde el ámbito laboral. *Psicoperspectivas*, 1. Obtenido de: <https://www.psicoperspectivas.cl/index.php/psicoperspectivas/article/viewFile/37/99>
- Arboleda Lopez, A. P. (2015). La conciliación para el abordaje del conflicto familiar en Colombia. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte* (45), 196-209. Obtenido de: <http://revistavirtual.ucn.edu.co/index.php/RevistaUCN/article/view/667/1198>
- Bernal Samper, T., Garrido, E., Masip, J., & Herrero, M. C. (2018). Resolución de conflictos y mediación. Obtenido de: <https://www.atymediacion.es/sites/default/files/2018-03/7.%20RESOLUCI%c3%93N%20DE%20CONFLICTOS%20Y%20MEDIACI%c3%93N.pdf>
- Consejo Superior de Judicatura;. (4 de Junio de 2003). Acuerdo 1851 de 2003. *Diario Oficial*, 45238.
- Decreto 1829 de 2013. (27 de Agosto de 2013). *Diario Oficial*, 48895.
- Departamento Nacional de Planeación. (2015). Centro de Información Empresarial. Obtenido de: <http://hdl.handle.net/11520/14095>
- Departamento Nacional de Planeacion. (2015). Analisis conceptual del sistema nacional de conciliacion en colombia en sus 25 años.

Diario Oficial No. 52113 . (19 de Agosto de 2022). Secretaria del senado.

Obtenido de:

http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0599_2000.html

Ferrer, E. (1994). El Lenguaje de la Publicidad. En F. E., El Lenguaje de la Publicidad. Mexico: FONDO DE CULTURA ECONÓMICA (FCE).

Fortich, D., & Noreña, M. (Abril de 2001). Repositorio. Obtenido de

<https://repositorio.utb.edu.co/bitstream/handle/20.500.12585/1913/0000792.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Fundación ATYME;. (25 de Noviembre de 2020). Publicaciones Fundación

ATYME. Obtenido de:

https://www.atymediacion.es/es/nuestro_trabajo/revista

Fundación Dialnet. (30 de Noviembre de 2020). Obtenido de:

<https://dialnet.unirioja.es/>

Gobierno de Mexico;. (25 de Noviembre de 2020). Reforma Laboral. Obtenido de:

<https://reformalaboral.stps.gob.mx/>

Gómez Lee, Ivan Darío;. (22 de Enero de 2019). Guía para la presentación y

trámite de las conciliaciones extrajudiciales en asuntos de lo contencioso administrativo. Diario Oficial, 47240. Obtenido de:

<https://www.procuraduria.gov.co/portal/media/file/200226-guia-conciliacion-2020.pdf>

Infoamérica. (s.f.). David Kenneth Berlo (1929-1996). Obtenido de:

<https://www.infoamerica.org/teoria/berlo1.htm>

Instituto Colombiano de Bienestar Familiar. (18 de agosto de 2017). Respuesta a

la solicitud de concepto radicado con S1M 1760938077 de 07/07/2017, referente a conciliaciones hechas por Defensores de Familia. Obtenido de:

https://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/concepto_icbf_0000098_2017.htm

- Lederach, J. P. (1989). Elementos para la Resolución de Conflictos. En J. P. Lederach, Elementos para la Resolución de Conflictos. México: Serpaj.
- Ley 446 de 1998. (8 de Julio de 1998). Diario Oficial, 43335.
- Ley 640 de 2001. (8 de Julio de 1998). Diario Oficial, 44469.
- Marquez Cardenas, Á. E. (2008). La conciliación como mecanismo de justicia restaurativa, Prolegómenos. Derechos y Valores, XI(22), 55-74. Obtenido de: <https://www.redalyc.org/pdf/876/87602205.pdf>
- Martín, E. G. (2006). Resolución de conflictos y mediación.
- Martinez Ortiz, E. (2013). Manual de psicoterapia con enfoque logoterapéutico. Bogotá, D.C.: El Manual Moderno.
- Ministerio del Interior y de Justicia;. (2007). Guía institucional de conciliación en civil (Primera ed.). Bogotá, D.C., Bogotá, D.C., Colombia. Obtenido de: https://portal.udea.edu.co/wps/wcm/connect/udea/5fadc291-4ea0-4cfa-b054-3cc111122b24/GuiaInstitucionalDeConciliacionCivil_MinJusticia.pdf?MOD=AJPERES&CVID=kU7mq.X
- Moore, C. (1995). El proceso de Mediación. En El proceso de Mediación. Metodos practicos para la resolución de conflictos (pág. 16). Ediciones Granica S.A.
- Nacion, P. G. (s.f.). Conciliar ante de demandar. 7.
- Notaria 19 de Bogotá. (s.f.). Conciliacion en familia, asuntos conciliables en materia de familia.
- Resolución 0019 de 2003. (22 de Enero de 2003). Diario Oficial, 45071.
- Resolución 447 de 2001. (28 de Junio de 2001). Diario Oficial, 44469.

Revista Facultad de derecho y ciencias políticas Vol 41, No 114. (Enero-Junio de 2011). Delitos querellables. 11-40.

Rizo García, M. (2011). Reseña de Teoría de la comunicación humana de Paul Watzlawick. Razón y Palabra, 75.

Secretaría del Trabajo y Previsión Social. (24 de 04 de 2020).

reformalaboral.stps.gob.mx. Obtenido de:

https://reformalaboral.stps.gob.mx/sitio/rl/doc/MANUAL_DE_CONCILIACION_LABORAL_24-04-2020_DAGN_VF.pdf

Tapias Saldaña, A. C., Ballen, M., Hernandez Gutierrez, L., Blanco, A. M., Pulido, Á., Ospina Muñoz, J. A., Monsalve Castro, D. M. (2016). Aprendiendo a Mediar. Bogotá, D.C.: Ediciones de la U.