



CAJA DE HERRAMIENTAS
MÉTODOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS
"INSTRUMENTOS PARA CONSTRUIR ACUERDOS"



Plan de Formación-Módulos Presenciales

MÓDULO 2 «
Implementación-Conciliación en Derecho



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



USAID
DEL PUEBLO DE LOS ESTADOS
UNIDOS DE AMÉRICA

Aquí encontrará las guías para desarrollar los dos tipos de módulos de formación presencial que se proponen en el Programa de Formación en Conciliación en Derecho, a saber: el módulo presencial de actualización con énfasis jurídico y el módulo presencial de actualización con énfasis psicosocial. Para el efecto, se ponen a disposición seis guías, aclarando que para el caso del módulo sobre competencia legal para conciliar en cabeza de Servidoras y servidores Públicos y Notarios/as y asuntos conciliables, los contenidos para desarrollar el Módulo se encuentran tanto en la Guía General de atención a servidoras y servidores públicos, así como en las Guías Especiales dirigidos a los diferentes funcionarios públicos con atribuciones de conciliadores, documentos contenidos en el Material de apoyo para los operadores que se incorpora en el contenido de esta Caja de Herramientas en MRC.

Al final de este documento usted encontrará las referencias bibliográficas y el material de apoyo necesario para implementar los diferentes módulos de formación.

TABLA DE CONTENIDO

1. GUÍA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL MÓDULO SOBRE ACTUALIZACIÓN JURÍDICA	1
2. GUÍA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL MÓDULO SOBRE HABILIDADES Y TÉCNICAS DE NEGOCIACIÓN PARA RESOLVER CONFLICTOS	7
3. GUÍA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL MÓDULO SOBRE TÉCNICAS Y HABILIDADES PARA LA COMUNICACIÓN HUMANA APLICADAS A LA CONCILIACIÓN EN DERECHO	14
4. GUÍA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL MÓDULO SOBRE ABORDAJE PSICOSOCIAL PARA LAS PERSONAS QUE ACUDEN A LA CONCILIACIÓN	20
5. GUÍA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL MÓDULO SOBRE ABORDAJE DE LAS CONTINGENCIAS EN LAS AUDIENCIAS DE CONCILIACIÓN	39
6. GUÍA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL MÓDULO SOBRE CONFLICTOS Y CONCILIACIÓN EN ASUNTOS DE TIERRAS, RURALES Y AGRARIOS	48
7. MATERIAL DE APOYO	59

1. ANUC.	Asociación Nacional de Usuarios Campesinos.
2. APB.	Aprendizaje basado en problemas (siglas en inglés).
3. AT.	Análisis Transaccional.
4. CAVIF.	Centros de Atención a la Violencia Intrafamiliar.
5. CLJ.	Comités Locales de Justicia.
6. CNMH.	Centro Nacional de Memoria Histórica.
7. CP.	Código Penal.
8. CST.	Código Sustantivo del Trabajo.
9. CTI.	Cuerpo Técnico de Investigación.
10. DMASC.	Dirección de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos del Ministerio de Justicia y del Derecho.
11. DNP.	Departamento Nacional de Planeación.
12. ICBF.	Instituto Colombiano de Bienestar Familiar.
13. INMLCF.	Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses.
14. JAC.	Juntas de Acción Comunal.
15. LGBT.	Lesbiana, Gay, Bisexual, Transgénero.
16. MCI.	Mediación de Conflictos Interculturales.
17. MEN.	Ministerio de Educación Nacional.
18. MJD.	Ministerio de Justicia y del Derecho.
19. MRC.	Métodos de Resolución de Conflictos. En el documento puede encontrar, indistintamente y como sinónimo de MRC, otras siglas, tales como, Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos, MASC o MARC, Mecanismos Autocompositivos de Resolución de Conflictos.
20. OIT.	Organización Internacional del Trabajo.
21. ONG.	Organización No Gubernamental.
22. OSC	Organizaciones de la Sociedad Civil.
23. PACE.	Punto de Atención de Conciliación en Equidad.
24. PDET.	Programas de Desarrollo con Enfoque Territorial.
25. PMTR.	Pactos Municipales para la Transformación Regional.
26. PNUD.	Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo.
27. RAI.	Ruta de Atención Integral.
28. SAU.	Salas de Atención al Usuario.
29. SICAAC.	Sistema de Información de la Conciliación, el Arbitraje y la Amigable Composición.
30. SLJ.	Sistemas Locales de Justicia.
31. SUTU.	Su Turno.
32. TIC.	Tecnología de la Información y la Comunicación.

1 ▶▶

GUÍA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL MÓDULO SOBRE ACTUALIZACIÓN JURÍDICA

NOMBRE DEL MÓDULO: Actualización Jurídica
DURACIÓN: 8 horas

DESARROLLO DE LA CLASE:

BIENVENIDA Y PRESENTACIÓN DEL MODULO

Es fundamental dar un saludo de bienvenida a los participantes con una actitud corporal y tono de voz agradable y presentar de manera sencilla, y de ser posible con una ayuda audiovisual, el contenido de la **GUÍA DE ATENCIÓN PARA SERVIDORAS Y SERVIDORES PÚBLICOS HABILITADOS PARA CONCILIAR**.

OBJETIVO GENERAL Y ESPECÍFICOS DEL APRENDIZAJE

Difundir la guía de atención para servidoras y servidores públicos habilitados para conciliar.

REFLEXIÓN INICIAL

Exponga con sencillez las ventajas de ser proactivo y participe activo de la construcción de las soluciones en aras de la convivencia armónica y el logro de objetivos de diferente naturaleza gracias al acuerdo y la ayuda mutua.

SUBTEMAS QUE SE ABORDARÁN

1. Bases generales de la conciliación extrajudicial y judicial en derecho.
2. Normatividad base para la aplicación de la conciliación.
3. Requisito de procedibilidad.
4. Documentos de la conciliación.
5. Protocolo general de conducción de la audiencia de conciliación: principios y etapas.

DESARROLLO DE LOS SUBTEMAS

» Subtema 1: Bases generales de la conciliación extrajudicial y judicial en derecho

CONCEPTUALIZACIÓN:

- Defina la Conciliación Extrajudicial y la Conciliación Judicial.
- Establezca las diferencias entre la Conciliación Extrajudicial y la Conciliación Judicial.
- Determine la Conciliación Extrajudicial como Requisito de Procedibilidad ó como solución definitiva del conflicto.
- Determine la Conciliación Judicial como mecanismo supletivo de la Sentencia Judicial.

EXPERIENCIAL: Se recomienda presenciar Audiencias de Conciliación Judicial en diferentes Despachos Judiciales e idealmente en diferentes clases de procesos, así como participar activamente en Jornadas de Conciliación extrajudicial.

PRÁCTICA: Simular Audiencias de Conciliación en ejercicios académicos.

» Subtema 2: Normatividad base para la aplicación de la conciliación

CONCEPTUALIZACIÓN:

- Relacione la secuencia normativa en materia de Conciliación.
- Establezca las instituciones principales de la figura dentro del marco legal vigente.
- Analice y evalúe las ventajas y falencias del marco legal de la Conciliación.
- Exponga los desarrollos jurisprudenciales en materia de Conciliación.



EXPERIENCIAL: Se recomienda la lectura y análisis de las exposiciones de motivos que soportan las diferentes leyes que se han emitido en materia de Conciliación.

PRÁCTICA: Producir documentos de análisis doctrinal sobre diferentes tópicos de la legislación vigente en materia de Conciliación para fortalecer el trabajo doctrinal

» Subtema 3: Requisito de procedibilidad

CONCEPTUALIZACIÓN:

- Defina el requisito de procedibilidad.
- Determine los eventos donde procede y donde no procede el requisito de procedibilidad.
- Determine los términos de tiempo que precisa la ley sobre interrupción de la prescripción o la caducidad.
- Explique cómo se materializa el cumplimiento del requisito en los diferentes eventos posibles de la Conciliación.

EXPERIENCIAL: Se recomienda realizar estudios de efectividad de la operación del requisito de procedibilidad como elemento disuasivo frente a la utilización de la jurisdicción ordinaria.

PRÁCTICA: Analizar las principales razones por las cuales los conflictos no superan con éxito el requisito de procedibilidad y hace que las partes tengan que acudir a la jurisdicción.

» Subtema 4: Documentos de la conciliación

CONCEPTUALIZACIÓN:

- Explique cómo se puede hacer la solicitud de conciliación.
- Exponga los elementos básicos de las citaciones y/o notificaciones.
- Determine las partes esenciales del Acta que contiene el acuerdo conciliatorio.
- Determine las partes esenciales de las Constancias de Ley.

EXPERIENCIAL: Se recomienda la preparación de documentos formato para cada una de las etapas de la Conciliación.

PRÁCTICA: Compile y analice documentos producidos al cierre de procedimientos conciliatorios sobre los cuales no sea menester mantener la confidencialidad legal, para evaluarlos con sentido crítico constructivo.

» Subtema 5: Protocolo general de conducción de la audiencia de conciliación: principios y etapas.

CONCEPTUALIZACIÓN:

- Explique cada una de las etapas de la Conciliación, a saber: Planeación, Contacto, Contexto, Definición del conflicto, Interactiva, Diseño del Acuerdo, Cierre y Seguimiento.
- Transmita la necesidad de que cada una de las etapas de la Conciliación sea el requisito previo de la siguiente, a fin de hacer del mecanismo una solución efectiva del conflicto.
- Determine la actitud y la posición del Conciliador en cada una de las etapas de la diligencia de Conciliación.

EXPERIENCIAL: Se recomienda promover encuestas a personas que hayan participado en Audiencias de Conciliación para establecer el grado de satisfacción y los asuntos sobre los cuales se recomienda realizar mayores esfuerzos.

PRÁCTICA: Establecer para el desarrollo de la Audiencia los elementos básicos que debe manejar el Conciliador en cada una de las etapas del Procedimiento Conciliatorio.

VERIFICACIÓN DEL APRENDIZAJE

4

SABER:

- Analice el caso para conocer y organizar los aspectos teóricos relacionados.
- Según el desarrollo de la audiencia, estructure los documentos resultado de la conciliación.

SABER HACER:

- Manejar el conflicto hacia la solución implica desarrollar en la medida de lo posible el mejor nivel de Creatividad.
- Aplique técnicas especiales de conciliación y de negociación que le permitan proponer fórmulas de arreglo.
- Propóngase recomponer las relaciones entre las partes como consecuencia de lo actuado en la Conciliación.

SER:

- Asuma una actitud afectiva positiva que le permita entender a las partes y colaborar en la construcción de fórmulas de arreglo como si fuera un conflicto propio.



APLICACIÓN DE LA JUSTICIA RESTAURATIVA

La Conciliación hace parte de la Justicia Restaurativa, por lo tanto, brinda los elementos conceptuales del conflicto, así como las fórmulas de arreglo, construido en forma auto-compositiva por los intervinientes.

APLICACIÓN DE LA CONSTRUCCIÓN DE PAZ

La solución del conflicto surge de las partes, por tanto, favorece la no violencia, la superación del conflicto presentado y la prevención de futuras desavenencias.

APLICACIÓN DEL ENFOQUE DE RURALIDAD

La exposición de diferentes casos ayuda a su contextualización y clasificación en las diferentes zonas geográficas y la Conciliación contribuye a su desarrollo y mejor manejo atendiendo sus necesidades y realidades.

APLICACIÓN DEL ENFOQUE DE GÉNERO

Es fundamental utilizar un lenguaje incluyente que asegure la equidad y la participación igualitaria de los intervinientes.

Se evitará cuestionar las relaciones de poder entre hombres y mujeres y cualesquiera discriminaciones debido al género.

APLICACIÓN DEL ENFOQUE DE DIFERENCIAL

Se deben atender debidamente las necesidades específicas de las personas LGBT, en situación de discapacidad, pueblos y comunidades étnicas, entre otros.

TIPS PARA EL FOMENTO DEL APRENDIZAJE AUTÓNOMO

- Identifique situaciones cotidianas y relaciónelas con los conceptos aprendidos, así se facilitará la construcción de formas de arreglo.
- Investigar permanentemente creará un hábito de estudio y profundizará las temáticas.
- Discuta temas de interés con sus colegas para establecer políticas de comportamiento y claridad de conceptos.
- Utilice las herramientas tecnológicas disponibles para la búsqueda de información.

LECTURA OBLIGATORIA

- Se deben estudiar y analizar las disposiciones legales vigentes sobre Conciliación.
- Se debe estudiar y analizar la Jurisprudencia existente en materia de Conciliación.

LECTURA RECOMENDADA

- Se sugiere la lectura de libros existentes en el mercado sobre MASC y Conciliación.

RECOMENDACIONES PARA EL DOCENTE

- Transmitir con convicción las bondades de la Conciliación como herramienta fundamental para una sana y productiva convivencia.
- Implementar un proceso constante de capacitación en la materia, aprovechando los programas académicos que se ofrecen por entidades especializadas y por los planteles universitarios.
- Producir documentos que fortalezcan la información y la doctrina sobre la materia de Conciliación.
- Dar ejemplo con su comportamiento personal de la aplicación práctica de la Conciliación como herramienta de manejo de los conflictos cotidianos.

2 ▶▶

GUÍA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL MÓDULO SOBRE HABILIDADES Y TÉCNICAS DE NEGOCIACIÓN PARA RESOLVER CONFLICTOS

GUÍA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL MODULO

NOMBRE DEL MÓDULO: Habilidades y técnicas de negociación para resolver conflictos.
DURACIÓN: 8 horas

DESARROLLO DE LA CLASE:

BIENVENIDA Y PRESENTACIÓN DEL MODULO

Usted da una bienvenida a las personas participantes, destacando el papel que cumplen los servidores y servidoras públicas, en la gestión de los conflictos y su contribución a la creación de una cultura de solución pacífica de conflictos y como aporte a la paz en sus comunidades. De igual manera, destacará la importancia que tienen las habilidades y técnicas de negociación para la construcción de acuerdos favorables a las dos partes, en el desarrollo de la audiencia de conciliación en derecho.

OBJETIVO GENERAL Y ESPECÍFICOS DEL APRENDIZAJE

Objetivo general: La persona participante identificará, fortalecerá y enriquecerá sus habilidades y técnicas de negociación, para aplicarlas al ejercicio de la conciliación en derecho y a la transformación de conflictos.

Objetivos específicos: Al finalizar la sesión, la persona participante debe lograr:

1. Contrastar y comparar enfoques, conceptos y componentes de escuelas de negociación
2. Idear nuevos procesos de negociación que permitan solucionar las controversias y transformar conflictos entre las partes involucradas.
3. Asumir el rol conciliador en derecho para la resolución pacífica de conflictos y como constructor de paz.

Auto-evaluar sus habilidades para el desempeño como conciliador-negociador.

REFLEXIÓN INICIAL

1. Reflexión y conceptualización inicial sobre el contexto referido a:

- Perfil deseable de los conciliadores en derecho, a la luz del documento: Evaluación de los 25 años de la conciliación en derecho DNP.
- Contrastar los paradigmas del acceso a la justicia: Litigar vs conciliar.
- El rol de la persona que concilia como constructor de paz.

2. Experiencial:

- Se realizará una simulación de un caso de familia, en la que se jugarán los roles de conciliador(a) y las partes, para poner en práctica las habilidades y técnicas de negociación aplicados a la resolución de conflictos.
- Se analizará la situación de la mujer y se señalan las posibles brechas o inequidades que puedan presentarse en relación con el hombre, si procede.
- En lo posible se promoverá la participación de las mujeres como conciliadoras en este caso.

3. Experiencia práctica: Se analizará un caso previamente planteado por los asistentes para identificar los componentes del conflicto, los intereses, las partes y sus relaciones, las etapas de la audiencia de conciliación y para aplicar las técnicas y habilidades del conciliador o conciliadora.

4. Verificación del aprendizaje:

- Se aplicará un test inicial de autoevaluación del estilo negociador de los participantes.
- Como actividad de cierre del módulo, se motivará una reflexión a partir de la pregunta: ¿Qué aprendí y como lo voy a aplicar?



SUBTEMAS QUE SE ABORDARÁN

1. Enfoques y escuelas de negociación aplicables a la conciliación.
2. Mi experiencia y conocimiento sobre la negociación.
3. Las escuelas distributivas, integrativa y de valor agregado.
4. La conciliación y la negociación en el contexto de los MASC.
5. Técnica de negociación RICCOLLA para transformar conflictos.
6. Etapas y dinámica de la negociación aplicada a la conciliación en derecho.

DESARROLLO DE LOS SUBTEMAS

» Subtema 1: (Enfoques y escuelas de negociación aplicables a la conciliación)

CONCEPTUALIZACIÓN:

- Enfoques y escuelas de negociación aplicables a la conciliación.
- Se desarrolla explicando el mapa conceptual.
- Ver Presentación sobre “Habilidades y técnicas de negociación para resolver conflictos” en el material de apoyo de los Módulos presenciales, contenido en esta Caja de Herramientas.

EXPERIENCIAL: Cada participante elabora su propia definición de negociación y se contrasta con las definidas por cada una de las escuelas.

PRÁCTICA:

- Se comparten experiencias de negociación-conciliación.
- Ver Presentación sobre “Habilidades y técnicas de negociación para resolver conflictos” en el material de apoyo de los Módulos presenciales, contenido en esta Caja de Herramientas.

» Subtema 2: Mi experiencia, conocimiento y estilo personal de negociación

CONCEPTUALIZACIÓN: Usted debe animar e invitar a los asistentes a compartir sus experiencias en conciliación.

EXPERIENCIAL: Permite compartir las experiencias en materia de Conciliación de casos en los que han obtenido resultados satisfactorios y casos que no lograron un resultado favorable para las partes.

PRÁCTICA: Los participantes comparten los casos para generar rutas alternativas de gestión.

» Subtema 3: (Las escuelas distributivas, integrativa y de valor agregado.)

CONCEPTUALIZACIÓN:

- Se contrastan los enfoques de las escuelas distributiva, integrativa y de Valor agregado.
- Ver Presentación sobre “Habilidades y técnicas de negociación para resolver conflictos” en el material de apoyo de los Módulos presenciales, contenido en esta Caja de Herramientas.

EXPERIENCIAL: Se hace ejercicio de juego de roles con dos guiones. Uno relacionado con una compraventa y otro para promover la generación de valor en la negociación. (Anexos 2 y 3 de este módulo, en el material de apoyo de los Módulos presenciales, contenido en esta Caja de Herramientas).

PRÁCTICA: Se preparan los guiones por separado, se procede a negociar y al final se socializan los resultados.

» Subtema 4: La conciliación y la negociación en el contexto de los MASC.

CONCEPTUALIZACIÓN: Se presenta infografía sobre los Métodos para solucionar conflictos.

EXPERIENCIAL: Se analizan los casos aportados por los participantes.

PRÁCTICA: Se proyectan los casos y se comentan colectivamente.

» Subtema 5: Técnica de negociación RICCOLLA para transformar conflictos.

CONCEPTUALIZACIÓN: Se presentan los componentes de todo proceso de solución de conflictos, relacionado con las relaciones, la comunicación, los intereses y necesidades motivo de la controversia, las opciones de arreglo, los aspectos legales y legítimos en juego y las alternativas y compromisos que resultan cuando hay acuerdo.

» Subtema 6: Etapas y dinámica de la negociación aplicada a la conciliación en derecho

CONCEPTUALIZACIÓN: Se presentan los componentes de todo proceso de solución de conflictos, relacionado con las relaciones, la comunicación, los intereses y necesidades motivo de la controversia, las opciones de arreglo, los aspectos legales y legítimos en juego y las alternativas y compromisos que resultan cuando hay acuerdo.

EXPERIENCIAL: Se realizará una simulación de un caso de familia, en la que se juegan roles de conciliador(a) y partes en conflicto, para poner en práctica las habilidades y técnicas de negociación aplicados a la resolución de conflictos. Se analizará la situa-



ción de la mujer y se señalan las posibles brechas o inequidades que puedan presentarse en relación con el hombre, si procede.

PRÁCTICA: Se realizan audiencias simuladas tomando como base el caso de familia de Josefina. Cuatro guiones: Información para la conciliadora, información para la convocante, información para el convocado e información para el asesor(ra) de la persona que concilia. (Anexo 4 de este módulo, en el material de apoyo de los Módulos presenciales, contenido en esta Caja de Herramientas).

VERIFICACIÓN DEL APRENDIZAJE

Como actividad de cierre del módulo, se motivará una reflexión a partir de la pregunta:

¿Qué aprendí y como lo voy a aplicar?

APLICACIÓN DE LA JUSTICIA RESTAURATIVA

En el desarrollo del módulo usted planteará los enfoques de resolución de conflictos basados en las escuelas restaurativas (Bush y Folger) y la circular narrativa (Sara Cobb) que tienen como propósito restablecer la relación de las partes a partir de actos de reconocimiento, responsabilidad y de compromiso para pedir excusas y mitigar el daño producido.

APLICACIÓN DE LA CONSTRUCCIÓN DE PAZ

Usted desarrollará el enfoque según el cual: "La construcción de paz debe entenderse siempre como una construcción de futuro, y la mejor manera de construir el futuro no es solo ir hacia adelante a través de propuestas novedosas y audaces, sino que también hay que ir hacia el pasado, entenderlo para corregir sus desaciertos y detenerse en el presente para que sea posible actuar con inteligencia."¹ Marco transicional y de excepcionalidad. Documento elaborado por Arturo Garavito Zuluaga.

APLICACIÓN DEL ENFOQUE DE RURALIDAD

Para abordar el enfoque de ruralidad se recomienda retomar alguno de los conflictos identificados en el trabajo de campo o que aporten los asistentes, asociado a un conflicto de linderos o manejo de semovientes.

El enfoque de ruralidad debe llevar a que el proceso de formación sirva a los funcionarios y notarios para mejorar la gestión de los conflictos rurales más relevantes en sus municipios, por lo que la formación se conecta con los contextos en los que ellos se desenvuelven.

¹ Ramírez Orozco Mario, Aproximación bibliográfica a la construcción de paz en Colombia. Revista Revitaciela Uni de la Salle No. 63.

APLICACIÓN DEL ENFOQUE DE GÉNERO

El enfoque de género se asume desde el diseño del módulo al incorporar un caso de conflicto de familia para visibilizar derechos vulnerados y situaciones de inequidad entre hombres y mujeres.

De otra parte, se dará participación a las mujeres en el ejercicio del rol como conciliadora, para destacar sus habilidades en función de la construcción de acuerdos.

APLICACIÓN DEL ENFOQUE DE DIFERENCIAL

Desde la perspectiva de enfoque diferencial planteado para el desarrollo de este proceso de formación, se trabajará un caso que tenga en cuenta: “las diferentes, particularidades y experiencias de las personas en su diversidad, de las comunidades y los territorios”. Puede ser aportado por los asistentes al Diplomado.

TIPS PARA EL FOMENTO DEL APRENDIZAJE AUTÓNOMO

1. Cree una comunidad de aprendizaje con una herramienta como WhatsApp que le permita actualizar sus conocimientos, intercambiar experiencias y lecciones aprendidas derivadas de los procesos de conciliación realizados.
2. Mantenga el compromiso de aprender sobre negociaciones de conflictos que ocurren a nivel nacional e internacional.
3. Comparta con colegas las bondades de este proceso de formación y multiplique sus impactos en sus entornos laborales y sociales.
4. Identifique cada día las oportunidades que tiene de aplicar sus conocimientos de negociación para solucionar y transformar conflictos.
5. Utilice la herramienta RICCOLLA para analizar todo tipo de conflicto y sus posibles rutas de solución.
6. Repase periódicamente lo aprendido en este módulo para aplicarlo en sus interacciones sociales y sobre todo en los procesos de conciliación que tenga a cargo.
7. Consulte a sus colegas los casos que “ se le puedan salir de las manos”.

LECTURA OBLIGATORIA

“Las habilidades de negociación para la construcción de acuerdos” Artículo de Gonzalo E. Jiménez B. Mayo de 2019. (Anexo 5 de este módulo, en el material de apoyo de los Módulos presenciales, contenido en esta Caja de Herramientas)

LECTURA RECOMENDADA

El pequeño libro de la Justicia Restaurativa. Howard Zehr. Disponible on-line a través del enlace: https://www.icbf.gov.co/sites/default/files/el_pequeno_libro_de_la_justicia_restaurativa.pdf



RECOMENDACIONES PARA EL DOCENTE

Lo más importante es asumir el proceso pedagógico desde un enfoque constructivista y de comunidad de aprendizaje, lo que le permitirá validar y recuperar la experiencia de las personas participantes. Utilizar el "SUTU" pelota de colores, facilita el diálogo a partir de la expresión: "SU Turno". Con este recurso se refuerza la importancia del escuchar con atención al otro y generar procesos de validación y aprendizaje significativo.

3 ▶▶

GUÍA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL MÓDULO SOBRE TÉCNICAS Y HABILIDADES PARA LA COMUNICACIÓN HUMANA APLICADAS A LA CONCILIACIÓN EN DERECHO

NOMBRE DEL MÓDULO: Técnicas y habilidades para la comunicación humana aplicadas a la conciliación en derecho.

DURACIÓN: 8 horas

DESARROLLO DE LA CLASE:

BIENVENIDA Y PRESENTACIÓN DEL MODULO

Bienvenidas y bienvenidos a reconocer su potencial en el poder de aprender a detectar las verdaderas emociones gracias a la comunicación no verbal y persuadir con el poder de la palabra en el mundo contemporáneo para la resolución pacífica de conflictos. También, algunos tips de la nueva gramática y su afectación en lo jurídico; y, por último, a participar en una clínica de conciliación en derecho; para que ustedes, próximos Conciliadores en derecho, apliquen estrategias para fortalecer la comunicación humana en la resolución pacífica de conflictos, bajos los parámetros universales de la paz.



OBJETIVO GENERAL Y ESPECÍFICOS DEL APRENDIZAJE

Objetivo general: El participante logrará:

- Apropiar comportamientos y hábitos verbales y no verbales, para que los use de manera natural, pero estratégica, durante el ejercicio de la conciliación en derecho.

Objetivos específicos: El alumno deberá:

- **Comprender** el valor de la comunicación humana como herramienta fundamental en una conciliación en derecho, para lograr la resolución pacífica del conflicto.
- **Incorporar** movimientos y manejos de voz y cuerpo adecuados e interiorizarlos para lograr el control personal de la imagen corporal durante la conciliación en derecho.
- **Actuar** con naturalidad y soltura que le permitan el análisis del movimiento de quienes intervienen en la conciliación en derecho y así lograr estrategias para fortalecer la comunicación entre las partes.

REFLEXIÓN INICIAL

La comunicación es la causa de todo conflicto y también la solución. Es transversal, es universal y es humana. El gran problema es que el ser escucha para responder no para reflexionar, y este último acto, es la base fundamental de la comprensión.

Según el público se adapta el mensaje para lograr la acción. La función de la comunicación en la conciliación es: fortalecer la interrelación entre todas las partes involucradas en el proceso. Por todo lo anterior, cada acto de comunicación humana, verbal, corporal o escrita busca generar una acción, generada emocionalmente para lograr la movilización. El conciliador efectivo es el que logra restaurar la comunicación en contexto.

SUBTEMAS QUE SE ABORDARÁN

1. Modelo PUMA de la comunicación humana (oral, escrita y verbal), aplicado a la conciliación en derecho.
2. Manejo de voz, cuerpo y movimiento en la conciliación en derecho.
3. La comunicación no verbal como herramienta fundamental en la conciliación en derecho.
4. La empatía y la emociones, cómo usarla adecuadamente en la conciliación en derecho.

DESARROLLO DE LOS SUBTEMAS

» Subtema 1: Modelo PUMA de comunicación

CONCEPTUALIZACIÓN: La comunicación en la actualidad debe ser fascinantemente emocional debido a las nuevas tecnologías, por ello y bajo las premisas de Teum A. Van Dijk – Ferris y la neurociencia. No PNL, se conceptualiza la siguiente fórmula **PUMA** que traduce:

Dependiendo del **P**úblico, adapto el **M**ensaje para lograr la **A**cción y el operativizador para definir la estrategia de comunicación es el **MIO**. **M**otivo. **I**ntención. **O**jetivo.

EXPERIENCIAL: El reconocer su imaginario de comunicación humana ante la seducción, convicción y persuasión que ejerció y experimentó en el proceso de enamoramiento personal.

PRÁCTICA:

- Qué definan el objetivo de la comunicación en la conciliación.
- Que las partes fortalezcan su comunicación humana para que se comprendan mejor.

» Subtema 2: Manejo de voz, cuerpo y movimiento en la conciliación en derecho

CONCEPTUALIZACIÓN: Las emociones se manifiestan de manera inconsciente en el cuerpo, para ello, con técnicas de respiración, articulación, vocalización y soporte de la voz, se brindarán herramientas físicas de preparación corporal para afrontar una conciliación que emocionalmente afecta el cuerpo.

EXPERIENCIAL: Casos verdaderos de conciliación en derecho para realizar análisis visual y conceptual.

PRÁCTICA: Ejercicios físicos de manejo de voz, cuerpo y movimiento durante la conciliación en derecho.

» Subtema 3: La comunicación no verbal como herramienta fundamental en la conciliación en derecho.

Un buen conciliador debe controlar su cuerpo de manera consciente durante la conciliación para lograr alinear su lenguaje corporal a las partes y lograr rapport, empatía.

CONCEPTUALIZACIÓN: El saber leer las emociones a través de los gestos, es una herramienta que brindará al conciliador anticipar las posibles reacciones y guiar corporal y verbalmente a las partes al acercamiento para que fortalezcan su comunicación



EXPERIENCIAL: Conocer y analizar la kinesia, la proxémica y la paralingüística que se han manejado en las conciliaciones realizadas y grabadas descubren que los gestos hablan más allá de las palabras y la intención se revela en el rostro.

PRÁCTICA:

- Puesta en escena de dos casos para conciliar, mínimo 5 participantes
- Se les entrega un caso preparado para que los participantes lo desarrollen. El instructor graba dicha sesión
- Una vez terminado se ven y analizan sus comportamientos corporales incluidos, variaciones de voz

» **Subtema 4: La empatía y la emociones, cómo usarla adecuadamente en la conciliación en derecho.**

CONCEPTUALIZACIÓN: Las emociones, su control y manejo es en el siglo XXI es una preocupación constante de la humanidad y ello se ve reflejado en las sociedades y diferentes organizaciones y entes empresariales, donde el uso indiscriminado de palabras como empatía, propositivo, asertivo, reactivo, proactivo, etc, hacen que la comunicación no sea clara, ni efectiva. Todo por no darle la verdadera significación a cada uno de estos términos.

EXPERIENCIAL:

- La empatía solo es válida para la conciliación, no es hablar en positivo ni certeramente.
- Se demostrará, con casos reales, cómo el exceso de empatía produce contagio emocional y le sesga para ser un conciliador en derecho

PRÁCTICA:

- Contra la empatía ponencia.
- Definir los términos desde su contexto.
- Significado inicial, y significado final.

VERIFICACIÓN DEL APRENDIZAJE

En los análisis de los vídeos de la práctica realizada en la unidad 4, que se hacen de manera grupal, para realimentar la influencia del contexto. Esto permite que cada participante aporte y de su opinión del lenguaje, la comunicación, el ritmo y la aplicación de los conceptos vistos durante el seminario.

APLICACIÓN DE LA JUSTICIA RESTAURATIVA

Durante el desarrollo del taller de conciliación, desde lo verbal, en su lenguaje, se buscará que los participantes integren elementos de comunicación efectiva con ejercicios que parten del análisis de contenido y cómo aplicó o no, la justicia restaurativa.

APLICACIÓN DE LA CONSTRUCCIÓN DE PAZ

Según la lectura del cuadernillo: Cuaderno paz a la carta Universidad Jorge Tadeo Lozano. Disponible para consulta electrónica a través del enlace:

https://www.utadeo.edu.co/files/collections/documents/field_attached_file/cuaderno2.pdf

En el artículo de la Pág. 36... “tres consejos comunicativos”, una vez leído y basados en el texto, desarrolle tres consejos comunicativos de comunicación en la conciliación en derecho para la construcción de paz.

APLICACIÓN DEL ENFOQUE DE RURALIDAD

Mediante la ejecución de análisis del contenido de los casos, los participantes basados en el operativizador M.I.O. determinarán una estrategia de comunicación.

APLICACIÓN DEL ENFOQUE DE GÉNERO

Basados en los conceptos de comunicación no verbal aplicados en la conciliación, identifique un sujeto de la clase de su contrario sexo, (Es importante que la persona no se entere), analice sus movimientos, tic, modo de caminar, saludar, mirada, variaciones de voz. mínimo una hora y establezca en 10 puntos, la diferencias y similitudes del lenguaje corporal masculino y femenino.

En este taller se debe escoger a 6 sujetos y darles la misma misión. Lo que no saben es que también lo están haciendo. Al final notarán las variaciones de cuerpo los participantes perciban que también están observando. Por último, se reúnen y analizar más allá de las diferencias físicas, verbales y gestuales es cómo es el rol de cada género durante el proceso de interacción y su efectividad persuasora.

APLICACIÓN DEL ENFOQUE DE DIFERENCIAL

Bajo los principios del concepto diferencial que son: igualdad, garantía de derechos, equidad, participación social e inclusión, cómo y de qué manera funciona el proceso de comunicación al enfrentar casos que incluyan alguno de estos principios. ¿Qué estrategia de comunicación humana usaría para comprender cada uno de las diversas posturas?

TIPS PARA EL FOMENTO DEL APRENDIZAJE AUTÓNOMO

- Impóngase un horario o mínimo dedíquese una hora diaria, con un descanso de 10 minutos, a estudiar, leer, buscar o consultar.
- Estudie en un tema por vez, solo uno.
- Relacione conceptos con asuntos cotidianos, los recordará mejor.
- Verbalice lo que aprendió con sus conocidos, escuche opiniones, reflexione y compare... Eso le ayudará a comprender.



- Google académico, SCileo, Dianet, RUSC, plataformas de bibliotecas universitarias, entre otras son plataformas confiables de información.
- No todos los tutoriales de youtube son confiables, verifique la seriedad de la fuente, allí mismo lo recomendarán títulos o lugares apropiados.

LECTURA OBLIGATORIA

Pérez Ballén, H. E. (septiembre de 2017). La Ojiva y el silencio como herramientas para la mediación y la paz. Bogotá, Colombia. Ponencia del congreso internacional de mediación y paz © 2017. Lectura anexa.

LECTURA RECOMENDADA

Pérez Ballén, Henry Ernesto El significado de dar la mano según la CNV (comunicación no verbal) en la conciliación. Artículo publicado por la CCB y min justicia. ISBN 97895857850 © 2015. Lectura anexa

RECOMENDACIONES PARA EL DOCENTE

La práctica inmediata con ejemplos y analogías es la didáctica más efectiva para lograr que los participantes se apropien de esta área, por descubrimiento. La grabación es el culmen, se recomienda hacerlo en la última hora de la ocho para cerrar con experiencias y aprendizajes.

4 ▶▶

GUÍA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL MÓDULO SOBRE ABORDAJE PSICOSOCIAL PARA LAS PERSONAS QUE ACUDEN A LA CONCILIACIÓN

NOMBRE DEL MÓDULO: Abordaje psicosocial para las personas que acuden a la conciliación
DURACIÓN: 8 Horas.

DESARROLLO DE LA CLASE:

BIENVENIDA Y PRESENTACIÓN DEL MÓDULO

Usted como docente tiene una oportunidad especial de compartir a sus estudiantes en la medida en que podrá ayudarles a comprender y a abordar con pautas específicas, en el rol de conciliador en derecho, a las personas que acuden a este escenario de resolución de conflictos; por lo tanto, le invitamos a realizar una bienvenida calurosa a sus estudiantes.



FASE DE BIENVENIDA:

Con el propósito de lograr una excelente bienvenida a sus estudiantes, le proponemos que usted:

1. Llegue antes de lo previsto a la jornada de formación y coloque carteles de rostros de personas que muestren gestos de disgusto, de burla o risa desenfadada, de racionalidad y análisis, de agrado y complacencia.
2. En lo posible, tenga disponible parlantes y coloque el sonido de la película de suspense para ofrecer una introducción al tema. ¡¡Recuerde que la sorpresa es el motor del aprendizaje!!
3. Salude a los participantes de la formación, señale su nombre y preséntese como el docente a cargo y mencione el nombre del módulo y luego indague: ¿Qué les hace pensar el título de este nombre? Recoja por lo menos 5 impresiones de sus estudiantes.
4. **Ejercicio No. 1. El Museo de los rostros:** Agradezca los aportes realizados y enseguida invítelos a recorrer el salón, como si estuvieran en un museo a observar con detenimiento los carteles de rostros de personas que muestran gestos de disgusto, de burla o risa desenfadada, de racionalidad y análisis, de agrado y complacencia. ¿Qué tienen en común? ¿Y de diferente? Recoja por lo menos otros 5 aportes de los participantes.

FASE DE PRESENTACIÓN DEL MÓDULO:

Durante esta fase es importante que usted retome los aportes de los estudiantes respecto a la noción de lo psicosocial de este módulo de una manera clara y sencilla. Para lograrlo realice las siguientes actividades:

1. Afirme que lo **psico** hace referencia a los aspectos íntimos, de preferencia, de definiciones y estilo personales que tenemos los seres humanos frente a la vida y la cosmovisión del mundo y, lo **social** hace referencia a las relaciones con otros, a esa danza interaccional en el que se tejen los vínculos con los demás.
2. Señale que el foco central de este módulo consiste en analizar y abordar la singularidad de las partes que acuden a la conciliación en derecho, reconociendo sus estilos personales de comportarse y de relacionarse con otros; de tal forma que puedan obtener algunas herramientas básicas de intervención durante la audiencia y así como favorecer el consenso respecto al conflicto que tienen los acudientes a la conciliación.
3. Construya **"reglas de oro"**, para el desarrollo de los temas que permitan la construcción de un escenario de aprendizaje en el que todos los estudiantes, incluido Usted, logren apropiación de los conocimientos y herramientas que se presentarán. Para lograrlo, indique que en la vida en general, requerimos contar con condiciones básicas que nos permitan crecer en el campo del conocimiento y una de las herramientas más sencillas que tenemos consiste en acordar unas **reglas de oro**, entre ellas:

- Disposición a participar y que otros participen.
- Escucharnos con respeto y curiosidad.
- Mantener una sola conversación en el salón.
- Uso del “estacionamiento o parqueadero” de la tecnología.
- Disposición a aprovechar los aprendizajes propios y de los demás.

Por favor, Confirme que estas reglas de oro son aprobadas por todos sus estudiantes, e incluya otras, de ser necesario.

4. Comparta con sus estudiantes los momentos que tendrá la formación. Déjese guiar por la presentación en Power Point adjunta a esta guía académica.

OBJETIVO GENERAL Y ESPECÍFICOS DEL APRENDIZAJE

Como docente a cargo del módulo, usted debe indicar los objetivos. Señálelos y confirme que estos han sido comprendidos por sus estudiantes. Estos son los objetivos:

Objetivo General: Comprender cómo el componente psicosocial de quiénes asisten a la audiencia de conciliación en derecho, entendido éste a partir de los estilos personales de comportamiento que tenemos los seres humanos y de las relaciones con los demás tiene incidencia en el análisis del o de los conflictos y su óptima resolución a través de la conciliación.

Objetivos Específicos:

1. Conocer y aplicar en qué consiste el abordaje psicosocial de las partes que asisten a la audiencia de Conciliación en Derecho.
2. Proporcionar herramientas dirigidas a servidoras y servidores públicos con el fin de aplicar un abordaje psicosocial de las personas que acuden a la Conciliación.
3. Proponer el uso de herramientas de autocuidado a las y los profesionales que ejercen labor de conciliación.

REFLEXIÓN INICIAL

Para dar inicio al Módulo, usted ha de plantear la importancia de conocer cómo los estilos de personalidad, de comportamiento y de relacionarse con otros influyen de una manera decidida en la forma cómo se responde al conflicto y en la forma cómo se resuelve; sin desconocer las afectaciones que han tenido los conciliantes respecto al conflicto armado, afectaciones del orden emocional, relacional y de la vulnerabilidad que aún experimentan las víctimas del conflicto armado en nuestro país, cuando enfrentan conflictos en la vida cotidiana.

Usted puede agregar a la presentación del módulo, las siguientes consideraciones: “Por esta razón, es muy importante que las/los conciliadores en derecho sean capaces de abordar las singularidades de los diversos estilos y los puedan aprovechar en el reco-



nocimiento de las necesidades e intereses principales para así, apoyar la construcción de una acuerdo sobre la base de la convivencia social y la consolidación de la paz en los territorios”.

SUBTEMAS QUE SE ABORDARÁN

Usted como docente abordará en el presente módulo los siguientes temas:

1. Noción del abordaje psicosocial en el campo de la conciliación

- Introducción y nociones básicas.
- Variables asociadas al abordaje Psicosocial.

2. Herramientas para el abordaje psicosocial de las partes en Conciliación

- Herramientas derivadas de la dinámica emocional
 - Emociones naturales Vs enganches emocionales.
- La técnica del PA.N
- La Herramienta de la “cebolla” de los conflictos

DESARROLLO DE LOS SUBTEMAS

» Subtema 1: Noción del abordaje psicosocial en el campo de la conciliación

CONCEPTUALIZACIÓN:

Usted puede arrancar iniciando su intervención sobre lo psicosocial, haciendo preguntas a la plenaria de sus estudiantes, tales como: ¿Qué significa lo psicosocial? ¿Es importante lo psicosocial en el desarrollo de una audiencia de conciliación? ¿Qué deberían conocer las y los servidores públicos sobre el abordaje psicosocial?

A continuación, se presentan las “ideas fuerza” de carácter conceptual que pueden apoyar la concepción de lo psicosocial:

- El termino psicosocial tiene dos componentes lingüísticos que denotan los dos aspectos claves en la comprensión del fenómeno humano. “Por un lado el prefijo psico, se refiere al aspecto subjetivo de la persona y, por otro lado, la palabra social, hace alusión a esa persona dentro de un mundo con el cual se relaciona y que le da sentido de pertenencia e identidad”² Un conciliador que no entiende esta singularidad en el ser humano podría no comprender la manera como se reacciona frente al conflicto y las creencias limitantes que pueden tenerse frente al manejo de los conflictos que se abordan en la conciliación.

- Lo psicosocial también hace referencia al encuentro entre lo individual y lo colectivo, es decir que un primer lugar, se aborda el mundo íntimo del ser que incluye de manera especial sus preferencias, sus valores y su estilo personal de comportamiento o el tipo de personalidad. Pero también abarca el mundo de lo social, es decir, de las relaciones que se establecen con los demás, si éstas están basadas en la desconfianza, en la competencia o en la colaboración con otros.
- Es necesario que usted como docente mencione, de manera clara y contundente, que lo psicosocial se ve impactado por las afectaciones que el conflicto armado ha tenido en las personas, que asisten a una audiencia de conciliación en derecho. Al respecto, los estudios³ señalan que las afectaciones son variadas: a nivel emocional, físico, social, cultural e incluso económico que implica que las y los servidores públicos tengan una sensibilidad especial por las consecuencias que ha tenido el conflicto en la vida de las personas.
- En virtud de lo anterior, insista como docente que abordar lo psicosocial, implica incluso pensar en las interpretaciones que tienen los conciliantes del daño que se produjo cuando evidenciaron o vivieron situaciones adversas por ocasión del conflicto armado. Es probable que algunas de las partes que asisten a la conciliación hayan perdido de manera significativa vínculos con su comunidad de procedencia o de residencia, afectos de familiares, vecinos y amigos por un a cambio drástico en la vida cotidiana, como el que ocurre frente a situaciones de desplazamiento forzado, debido a que su entorno cotidiano fue alterado de manera abrupta, aumentando los niveles de vulnerabilidad.
- Por lo tanto lo psicosocial ha de tener en cuenta el contexto social porque de lo contrario lo que se puede generar es una etiqueta de enfermedad mental, que respondería más a variables de la biología y de la genética que, a la dinámica del conflicto armado que tiene consecuencias en la salud mental de las personas, en su respuesta frente al conflicto y en las relaciones que sostiene con los demás.

Entonces, frente a la pregunta de si es importante o no el abordaje psicosocial en el desarrollo de la audiencia de Conciliación en derecho. La respuesta es contundente: Sí. Y una de las razones principales radica en concebir el escenario de la conciliación como un escenario de transformación del ser y de las relaciones con las personas con las que se tienen conflictos. Implica también por lo tanto, un ejercicio de empoderamiento personal y colectivo que pueda contribuir por lo menos a superar algunas de las afectaciones que pudo haber tenido el conflicto armado en los conciliantes.

La conciliación en derecho es además, un ejercicio de reeducación y de pedagogía en la forma cómo han de aprovecharse los conflictos a favor del crecimiento individual y de las comunidades que ubica.

3 Bello, M.N. & Chaparro, R. (2009) El daño desde el enfoque psicosocial. Bogotá. Universidad Nacional de Colombia. Programa de Iniciativas Universitarias para la Paz y la Convivencia.



EXPERIENCIAL:

Apreciado(a) docente le invitamos a realizar el siguiente ejercicio con el propósito de afianzar una sensibilidad frente a los efectos que ha tenido el conflicto armado en la región y en el país; lo cual apoyará el ejercicio de la conciliación en derecho, pues permite reconocer impactos diferenciados dependiendo del perfil poblacional y de las singularidades, por ejemplo, de la población en condiciones de vulnerabilidad y también de las minorías étnicas.

Ejercicio No. 2. "Analicemos conjuntamente las afectaciones del conflicto armado en clave de paz". Señor(a) docente, le invitamos a seguir los siguientes pasos:

1. Conforme grupos no mayor a 5 participantes y solicíteles que definan algunas características sociales y culturales propias de la región.
2. Posteriormente, compartan experiencias propias o de vecinos y familiares que estén asociadas al conflicto armado identificando, si estas aún están presentes en la región o en el municipio.
3. Pídales a los grupos que dialoguen sobre los tipos de afectaciones que ha ocasionado el conflicto en función de:
 - **Afectaciones emocionales** de las personas de la región a causa del conflicto.
 - **Afectaciones diferenciales** para las mujeres, los pueblos y comunidades étnicas y las personas LGBT.
 - **Afectaciones en las prácticas culturales** y de tradición.
4. Después de una media hora, solicite que elijan un relator de las reflexiones realizadas para presentar las conclusiones más importantes en plenaria.
5. Realice la plenaria de un manera organizada y legitimando las experiencias de dolor personal que pueden tener algunos participantes de la capacitación.
6. Concluya, prevaleciendo ideas de los retos y desafíos que tiene la conciliación en derecho de reconocer estas múltiples afectaciones que ha tenido el conflicto en el país.

Para cerrar el aprendizaje frente al ejercicio realizado, recuerde a sus estudiantes que una visión de la conciliación en derecho basada en los derechos implica la consideración de las personas con características particulares por su edad, género, orientación sexual y situación de discapacidad física o mental, y que en el desarrollo de la audiencia se han de tener en cuenta sus expectativas, creencias, capacidades, prácticas cotidianas y formas de comprender el mundo y de relacionarse, a la hora de requerir atención frente a sus necesidades⁴.

Asumir entonces, un enfoque diferencial es relevante en la medida en que se favorece el reconocimiento de las vulnerabilidades, riesgos e inequidades que afrontan estas personas o grupos.

4 <https://www.icbf.gov.co/que-es-el-enfoque-diferencial-de-derechos>

PRÁCTICA:

Ejercicio No. 3. Reconociendo las variables psicosociales durante la audiencia de conciliación en derecho.

Para afianzar estos conceptos y las variables psicosociales, antes mencionadas, le invitamos que como docente usted siga los siguientes pasos:

- Instruya a sus estudiantes a cerrar sus ojos por lo menos 2 minutos. Previamente coloque música relajante, preferentemente con los sonidos de la naturaleza y luego solicite a los estudiantes cerrar sus ojos de forma lenta y relajante.
- A los 30 segundos de escuchar la música, pídale a sus estudiantes que recuerden por lo menos dos audiencias de conciliación que haya conocido recientemente.
- Llévelos hasta caracterizar la presencia de las partes, por ejemplo, la forma como llegaron vestidos, las características de su comunicación y el tipo de conflicto que fue abordado durante la audiencia.
- Luego, invite a los estudiantes a recordar, cuáles fueron las palabras que como conciliadores utilizaron, qué herramientas apoyaron la forma de conducción de la audiencia, qué tipo de consecuencias o efectos identificó en las partes.
- Finalmente, conduzca a sus estudiantes que imaginen sobre lo que dirían las partes después de finalizado la conciliación.
- Una vez finalizada la anterior visualización imaginaria, propóngale a los estudiantes que conversen con su compañero más cercano, sobre las imágenes y reflexiones que se obtuvieron de la conducción de esas dos audiencias que recordaron.
- Recoja en plenaria las reflexiones más importantes y haga uso de la diapositiva denominada variables asociadas a lo psicosocial.

CONCEPTUALIZACIÓN POSTERIOR A LA EXPERIENCIA:

Después del ejercicio No. 3., como docente realice las siguientes acciones:

- Recuerde a sus estudiantes que existen variables asociadas al concepto de lo psicosocial y para presentarlo de manera clara y sencilla, haga uso de la diapositiva que tiene el título: “Variables asociadas a lo psicosocial”. Para hacerlo le invitamos a señalar lo siguiente:
 - Mencione que uno de los ejes centrales es el **contexto social** pues es allí donde se afianzan las prácticas culturales frente al conflicto y se identifican las consecuencias que ha tenido éste en la dinámica personal de los conciliantes.



- Indique que también es necesario ubicar el tipo de interacción que haya establecido el conciliador(a) con las partes pues, con frecuencia se asocia a una dinámica de colaboración y de cooperación conjunta a favor de la comprensión del conflicto y de su respectiva solución.
- Señale que otra de las variables que hace parte de lo psicosocial son, las herramientas e incluso las técnicas de intervención que haya utilizado el profesional responsable de la conducción de la conciliación, pues éstas se encuentran enlazadas con los niveles de entrenamiento y capacitación en el campo de la resolución de los conflictos.
- Afirme que en este nivel de reflexión, el estilo personal, las creencias y valores inciden en una forma especial de conducir la audiencia de conciliación. Por ello, es necesario señalar que lo psicosocial se encuentran las preferencias y preocupaciones que tiene tanto el profesional responsable de la conciliación como de las partes que acuden a este escenario para solucionar la controversia.

» Subtema 2: Herramientas para el abordaje psicosocial de las partes en Conciliación

CONCEPTUALIZACIÓN:

Durante este subtema usted como docente abordará por lo menos tres herramientas que serán de gran utilidad a sus estudiantes en su rol de conciliadores en derecho. Para realizar una adecuada conceptualización será importante que introduzca el tema haciendo énfasis en las siguientes ideas:

- La potencia del ejercicio de la conciliación está en la capacidad que tienen los profesionales de leer las dinámicas emocionales y afectivas que se encuentran presentes en cada uno de los conciliantes y también, en la relación que se aprecia entre las partes presentes en el desarrollo del encuentro; por esa razón, una de las herramientas principales que se abordará es la comprensión y uso de la dinámica afectiva y emocional que se presenta en la audiencia para aprovecharla en función de la construcción de alternativas de solución al conflicto.
- Derivado de la anterior premisa en este módulo se abordará la técnica denominada P-A-N propuesta por el norteamericano Eric Berne quien señala los tres estados del yo que pueden influenciar de manera significativa la relación que tenemos con los demás y la respuesta frente al conflicto. Será de relevancia considerar aspectos asociados a las creencias, las emociones y la danza relacional que se genera frente a una controversia en particular. Estos aspectos serán abordados a través de un estudio de caso que permitirá a los estudiantes poder comprender y hacer uso de esta técnica durante el desarrollo de la conciliación en derecho.
- Posteriormente, se abordará la herramienta de la “Cebolla” en los conflictos que permite considerar de manera focalizada y específica las necesidades y preocupaciones que las partes expresan durante el desarrollo de la audiencia y que apoyan al profesional que conduce la audiencia, en la medida en que puede orientar

su intervención a favor de la reconstrucción de la relaciones entre las partes, de la generación de un diálogo furtivo que favorezca un clima de armonía, de escucha y de respeto frente a las diferencias expresadas durante la audiencia.

- Y finalmente, se ahondará sobre la herramienta el “Círculo” de los conflictos con el propósito de identificar dónde pueden estar los dilemas más relevantes en la generación de opciones de acuerdo y en un acercamiento de las partes hacia un consenso que se refleje en el acta de conciliación.

- **Herramientas derivadas de la dinámica emocional**

- ***Emociones naturales Vs enganches emocionales.***

Uno de los aspectos fundamentales en la dinámica emocional que experimentamos los seres humanos pues gracias a las emociones se ponen en movimiento acciones y decisiones que orientan la vida cotidiana. Por ello, es necesario recordar que la palabra emoción viene en latín que significa *poner en movimiento, conmover, dirigirse hacia un estado tal que lidere una acción específica.*

La anterior descripción del significado de la emoción implica por lo tanto tres elementos fundamentales: el primero de ellos, asociado a la acción, es decir a emprender una respuesta física específica y concreta frente a un determinado contexto; el segundo, relacionado con el movimiento, se asocia de manera en particular a la química sanguínea, a la aparición de pensamientos relacionados con las decisiones a tomar y, el tercero, de conmoción en función del grado de intensidad y nivel del sentir que puede experimentar una persona en una situación dada.

En tal sentido, durante la audiencia de conciliación el derecho se torna relevante identificar las emociones predominantes en el propio conciliador y de las partes que acuden a este escenario, pues sin duda son parte de la interpretación y de la concepción que tienen éstas para afrontar el conflicto y buscar soluciones que conduzcan o no al acuerdo. Se insiste que el conciliador(a) ha de contar con una mirada reflexiva y consciente sobre el tipo de emoción que experimenta durante la conducción de la audiencia.

EXPERIENCIAL:

Le invitamos como docente a liderar el ***Ejercicio No.4. Mi emociograma personal.*** Los pasos para llevar a cabo esta actividad, son:

- Usted como docente invite a sus estudiantes a hacer el uso del diagrama que aparece en la diapositiva número 18 en el cual cada estudiante podrá dibujar la intensidad que tienen las emociones como el miedo, la ira, la alegría, la tristeza, y la pasión.
- Permita que este ejercicio se realice en absoluto silencio de tal manera que, se pueda generar una reflexión muy personal por parte de cada estudiante sobre el comportamiento de sus emociones.



- Una vez realizado el diagrama por cada estudiante describa y utilice la diapositiva que aparece en la diapositiva número 19 en la que se describen las características de las emociones y los propósitos positivos y benéficos que tienen cada una éstas emociones en nuestra vida cotidiana; de tal manera que, los estudiantes puedan reflexionar a nivel individual sobre cómo sus emociones inciden en su bienestar y gratificación personal.
- Posteriormente, describa las trampas o enganches emocionales en los cuales los seres humanos podemos participar e incluso las partes que acude a una audiencia de conciliación.

Apreciado docente: Recuerde que para ampliar la información respecto a las dinámicas emocionales y su conexión con la resolución de conflictos puede acudir al libro *Inteligencia emocional* escrito por Daniel Goleman⁵ y que ofrece pautas específicas a favor de una apropiada autorregulación emocional de tal manera que se puedan asumir alternativas creativas y tomar decisiones inteligentes sobre el conflicto que se debate en la mesa de la conciliación.

Para cerrar el ejercicio y avanzar en el nivel conceptual de las emociones, haga énfasis en las siguientes ideas y compártalas con los estudiantes:

- Las emociones son un recurso maravilloso que pueden ser aprovechadas durante la audiencia de conciliación. Para lograrlo será importante desde la labor del conciliador reconocer cuáles son esos aciertos y fragilidades que tiene los estilos personales para no engancharse o entrar en pautas de trampa con ciertos estilos que pueden presentar las partes que asisten a la conciliación.
- De otra parte, recuérdese a usted mismo y recuerde a los estudiantes que es relevante importante avanzar hacia un proceso de autocontrol emocional en la medida en que no se favorezcan fenómenos tales como “la inundación emocional” en la cual la cantidad de emociones es tan grande que no permite pensar, ni tomar decisiones de manera racional sino por el contrario, la emoción toma control sobre el yo de la persona reaccionando de manera abrupta.
- La experiencia de los conciliadores expertos en el país enseña que las emociones tienen un significado especial, con frecuencia son referidas a las más importantes preocupaciones e intereses a satisfacer en el desarrollo de la audiencia; por lo tanto, será tarea del conciliador descubrir el sentido que éstas tienen e identificar cómo pueden ser aprovechables hacia la construcción del acuerdo.
- **La técnica del PA.N** **Apreciado docente,** esta técnica surge del Análisis Transaccional (AT) y es tanto una teoría como una herramienta de trabajo psicológica, con puntos en común con ciertas teorías acerca de la personalidad humana. Su creador fue Eric Berne, quien publicó sus primeras investigaciones en 1.956. Inicialmente, surgió para ser aplicada al campo clínico, pero posteriormente se amplió su acción.

El sustrato científico de esta teoría son los descubrimientos neurofisiológicos del doctor Penfield, quien demostró que el cerebro funciona como un vídeo de alta fidelidad; pues, en el cerebro se grababan asociados las experiencias con los sentimientos unidos en aquellos momentos, los cuales podían ser reproducidos tal y como se registraron en aquel entonces; y por último, que podían darse dos estados al mismo tiempo, esto es, estar viviendo unos hechos del pasado y ser conscientes al mismo tiempo de estar viviendo en otra época, es decir, ser actor y público a la vez de unos acontecimientos cualesquiera.

El Análisis Transaccional es una teoría de la personalidad y de las relaciones humanas con una filosofía propia, desarrollada por Eric Berne (1910-1970). Su filosofía se basa en el pensamiento humanista, parte de una serie de principios o postulados básicos que comparte y coinciden con la Terapia Gestalt.

- El primer principio considera, que todos los seres humanos nacen bien.
- Un segundo principio, es que todas las personas tienen un cierto potencial humano determinado por los condicionamientos genéticos, circunstanciales, de salud, y sociales de origen y procedencia, pero que ciertamente, este potencial se puede desarrollar.
- El tercer principio, es que todas las personas pueden cambiar para el logro de la autonomía, ya que todos cuentan con los recursos necesarios para hacerlo.

Berne plantea que existen diferentes estados del Yo (entendiendo estado del Yo, como un sistema de emociones y pensamientos acompañado de su correspondiente patrón de conducta), y que éstos pueden clasificarse en tres grandes grupos: Padre, Adulto y Niño (cuando se refieren a estados del Yo, Padre, Adulto y Niño se escriben con mayúsculas). Asimismo, mantiene que toda persona comparte los tres estados, lo que diferencia a unos de otros, es que su estilo de comunicación se centra en uno o en combinaciones de ellos. Estos patrones se manifiestan tanto internamente (pensamientos y sentimientos), como externamente (lo que se habla y lo que se hace). Con el modelo de los estados del Yo, se puede hacer un diagrama estructural al cual se le denomina análisis estructural de primer orden, como se muestra a continuación:

Posteriormente, se añade el segundo orden que se incluye la división del Padre en crítico y nutritivo, y el Niño en libre y adaptado, este último subdividido a su vez, en sumiso y rebelde. El Niño, es la parte de la personalidad del individuo que aporta (si se trata adecuadamente) la espontaneidad, la creatividad, el entusiasmo, la habilidad, el afecto natural y la vivacidad de cuando se es niño. También puede ser una manifestación de la personalidad atemorizada, vergonzosa, malhumorada, exigente, desconsiderada, e incluso cruel como también se es de niños, a veces. Es la parte más genuina de cada persona y permanece en cada quien desde el nacimiento hasta la muerte; se considera la parte desde la cual se ha de desarrollar la personalidad adulta autónoma.

Berne (1972), define el estado del Yo Padre como: una serie de sentimientos, actitudes y pautas de conducta que se asemejan a los de una figura parental. Es una



colección de códigos de vida pregrabados, prejuizados y perjudiciados. Cuando una persona está en un estado del Yo Padre, piensa, siente y se conduce como uno de sus padres o alguien que tomo su lugar . Igualmente, Berne (1972) define el estado del Yo Adulto como: caracterizado por una serie autónoma de sentimientos, actitudes y pautas de conducta adaptadas a la realidad actual. Es el estado del Yo desde el cual, la persona es más capaz de objetivar la realidad de las cosas, de las personas y de los acontecimientos, es decir, los hechos, las cifras, los datos objetivos. Igualmente es más capaz de escuchar y de auto-escucharse, de interrogarse e interrogar.

- **La Herramienta de la “cebolla” de los conflictos**

Esta herramienta responde una perspectiva sistémica de considerar los conflictos a partir de diferentes niveles de comprensión y utiliza la metáfora de la cebolla cabeza como un pre - texto que facilita la comprensión de los roles y de los juegos de poder que con frecuencia utilizan los conciliantes o las partes que acuden a la conciliación para defender sus intereses.

En la primera capa de la “cebolla” se ubican las posiciones, es decir, las manifestaciones externas que realizan las partes cuando presentan el conflicto y cuando señalan los perjuicios o impactos que este ha tenido no sólo en su vida personal sino en el contexto inmediato de sus relaciones significativas (familia, trabajo, comunidad, entre otros). En una segunda capa, se ubican los intereses entendidos estos como las preocupaciones más importantes que tienen, quienes acuden a este mecanismo alternativo de solución de conflictos, se ubican aquí los intereses de carácter económico, legal, de mantenimiento de la relación, de carácter emocional, de imagen principalmente.

En una tercera capa, se ubican aquí los valores, aquellos principios que guían el comportamiento y orientan los criterios a tener en cuenta a la hora de considerar alternativas viables de solución a favor del acuerdo. Algunas partes, por ejemplo, considerarían como valor fundamental el acuerdo verbal al que llegaron previamente antes de encontrarse en la audiencia de conciliación.

En una siguiente capa, la cuarta, estarían los prejuicios, es decir aquellas visiones y percepciones que califican a los demás con un juicio que puede no corresponder a las condiciones y circunstancias en las que se llegó el conflicto. En este punto es importante considerar como las versiones que tienen las partes entre sí, pueden estar afectadas sobre versiones discriminatorias e incluso intimidatorias de los calificativos que se hacen respecto al otro.

Y en tal sentido, el conciliador ha de prevenir estos tipos de juicios en la consideración de cualquier alternativa de arreglo y ha de procurar que el principio de equidad, el que regule no sólo la comunicación en el desarrollo de la audiencia sino en la conducción de todo el procedimiento, así como en la conclusión de un acuerdo que considere a las partes como justo, en virtud de los argumentos y de las emociones suscitadas en la misma.

Y en una última capa de la “cebolla”, es aquella que se encuentra representada en las verdaderas necesidades que quisieran las partes consideren en la construcción del acuerdo, a partir de las necesidades que con frecuencia están ligadas a un reconocimiento de los hechos ocurridos, a una aceptación y consideración de los perjuicios y efectos que ha tenido el conflicto e incluso una aceptación incondicional de la circunstancia y del contexto en el que participan algunas partes como lo son, la pobreza, las condiciones de vulnerabilidad, los niveles escasos de información y la ausencia de una asesoría previa al desarrollo de la conciliación.

Con todo lo anterior, Usted como docente ha de insistir que las conciliaciones exitosas son aquellas que consideran de manera genuina las necesidades de las partes que asisten a la audiencia de conciliación; considerarlas se constituye en un valor agregado a un proceso de conciliación que responde a una percepción de justicia y de equidad coherente con las necesidades de quienes acuden a este mecanismo.

EXPERIENCIAL:

Ejercicio No. 5. “Aprovechando mi experiencia”

Apreciado docente:

Con el fin de afianzar los recursos y potencialidades que tienen los estudiantes respecto a partes que han asistido a encuentros de conciliación en el que se encuentran congestionadas emocionalmente; le invitamos a realizar las siguientes acciones, en aras de aprovechar la experiencia de los estudiantes. Por favor siga los siguientes pasos:

- Conforme grupos de tres servidores públicos y pídale que compartan entre sí, a partir de un diálogo de saberes, la siguiente pregunta: ¿Qué le ha funcionado en conciliación cuando se encuentra con personas altamente emocionadas?
- Insista en la idea, de no necesitar un consenso respecto a cuál es la mejor práctica para manejar para manejar personas en las cuales se evidencia un compromiso emocional. Se trata de una lluvia de ideas que se compartirá con el grupo en plenaria y así, aprender de manera conjunta, las propuestas que apoya la autorregulación emocional durante los procesos de asesoría, atención y desarrollo de la conciliación el derecho.
- Propóngales que elijan un relator para que comparta esta lluvia de ideas en la plenaria y que cuando presenten sus aportes al grupo, sean en lo posible, específicos y concretos en las acciones que resultan ser funcionales para el manejo de las emociones de las personas que acuden en su apoyo.
- Escuche de manera atenta las intervenciones de cada uno de los relatores y permita que la plenaria realice preguntas a los grupos sobre los aportes realizados.
- Concluya usted como docente sobre las siguientes premisas:



- Todas las emociones son buenas y dan una información excelente sobre las disposiciones y/o posibilidades que tienen las partes de comprender el conflicto y de construir fórmulas de arreglo.
- El punto clave es el de considerar de una manera especial que las emociones son y se constituyen en el mecanismo por el cual las partes necesitan y se obligan a construir un acuerdo; pues, los conflictos tienen consecuencias en la vida cotidiana y en la dinámica del ser que merecen ser reducidas para contar con mayores niveles de bienestar en la vida cotidiana y, es en este aspecto que el servidor público en su ejercicio como conciliador puede aprovechar las y sacarles el máximo "partido".

PRÁCTICA:

Ejercicio No. 6. El caso de una "Señora que llora y llora al inicio de la audiencia de conciliación"

Como práctica del manejo adecuado de las emociones durante el desarrollo de la conciliación le invitamos a usted como docente que, presente el siguiente caso.

"Una mujer llamada María acude a una conciliación con el propósito de resolver el incumplimiento de unas cuotas de pago, de una máquina de coser, de la cual deriva su sustento ya que tiene un establecimiento comercial llamado en el Ropero de María. María acordó un pago por plazos de 12 meses, por un valor mensual de \$100.000.00. María ha cumplido de manera eficiente durante los primeros 5 meses, pero debido a una incapacidad de su hija que le ha implicado estar en el hospital atendiéndola, ha descuidado su establecimiento el Ropero de María, disminuyéndose de manera importante el número de clientes y en consecuencia, los ingresos económicos para cumplir debidamente con las obligaciones establecidas con el establecimiento comercial que le vendió su máquina de coser. Enterada de la existencia del servicio de conciliación en su municipio, solicita de manera especial que sea atendida con el propósito de llegar a unos acuerdos óptimos con el establecimiento. Sin embargo, señala que esto la tiene tan agobiada que ha tenido que ir donde el médico, quien le ha recetado unas pastillas para la depresión pues, se encuentra angustiada con la deuda que tiene y la imposibilidad incluso, de asumir el costo de los medicamentos que su hija requiere. Confiesa que se la pasa la mayor parte del tiempo llorando".

Una vez presentado el caso, le invitamos a adelantar las siguientes acciones:

- Conforme grupos de a cinco personas e invítelos a leer las características del caso.
- Posteriormente, pídale a los grupos que apliquen la técnica del P.A.N. con el propósito de reconocer los estados del yo involucrados en María y, con el fin de definir una estrategia intervención específica para el abordaje del estado emocional, que podría utilizar el profesional a cargo de la conciliación en derecho.

- Sugiera al grupo que elija un relator para presentar el análisis del caso y la utilización de la técnica del P.A.N. así como, la estrategia de intervención concertada.
- Una vez escuchadas las intervenciones de todos los grupos, como docente señale e indique, a manera de conclusión la forma óptima de aplicar la técnica y las ventajas que esta tiene para el abordaje de personas con compromiso emocional.
- Invite a los participantes a realizar cuestionamientos o preguntas que afiancen su conocimiento sobre el manejo de las emociones; haga uso de los contenidos expresados en esta guía y aproveche su propia experiencia profesional en el abordaje de los mismos.

CIERRE Y EVALUACIÓN :

¿Nos vamos? Nos vamos!!

Una vez abordado los anteriores temas, le invitamos como docente a explorar con los estudiantes los efectos que ha tenido esta jornada de capacitación y la percepción que tienen de las herramientas presentadas en el módulo y sobre la viabilidad de utilización que tienen éstas, en la conducción de la audiencia de conciliación en derecho. Le invitamos como docente que usted, que usted realice plantee algunos interrogantes tales como:

- ¿Cree que las herramientas propuestas en el módulo apoyaran su labor como conciliador? Si es así, ¿de qué manera y que nuevas prácticas puede incorporar en el abordaje de quienes acuden como partes al escenario de la conciliación?
- ¿Considera que las variables asociadas al abordaje psicosocial son relevantes en el desarrollo del encuentro de la conciliación? De serlo, plantee como las emociones y relaciones establecidas con las partes son fundamentales para el desarrollo de la audiencia
- Invite a sus estudiantes a generar un círculo cerrado y cada uno exprese a través de un tweet que es lo que se lleva de este módulo para el ejercicio de la conciliación, como fruto de los contenidos y experiencias generados en este modo.
- Cierre con un gran aplauso y felicitación a sus estudiantes por el esfuerzo y su compromiso de participar activamente en el desarrollo del presente módulo y agradezca el honor que tuvo de participar como docente compartiendo su experiencia y conocimientos sobre el abordaje psicosocial de las personas que acuden a la audiencia de conciliación.

VERIFICACIÓN DEL APRENDIZAJE

Al finalizar los participantes estarán en capacidad:



- Dar cuenta de las múltiples afectaciones que ha tenido el conflicto armado en las personas que acuden a la conciliación en derecho y de proceder en su labor conciliadora con altos niveles de sensibilidad en el desarrollo de la audiencia.
- A partir del estudio de caso abordado en el presente módulo, se confirmarán las habilidades y destrezas aplicadas a algunas de las variables del orden psicosocial presentes en la audiencia de conciliación en derecho, tales como: las dinámicas relacionales y emocionales que expresan las partes frente a la exposición de los hechos que ocasionaron el conflicto y las alternativas de solución.

APLICACIÓN DE LA JUSTICIA RESTAURATIVA

Uno de los principales objetivos de la Justicia Restaurativa es garantizar el acceso a la justicia a las personas, de una manera alternativa y comunitaria, que permita la participación de los responsables, las víctimas y la comunidad en la solución de los conflictos. Para ello es fundamental que las personas implicadas en los conflictos estén dispuestas al proceso y fortalecidas emocionalmente para poder participar. Recuperar el bienestar emocional, sanar heridas y fortalecerse tanto personal como colectivamente, son requisitos indispensables del abordaje psicosocial que garantice el acceso de las víctimas a procesos de justicia restaurativa y a la Conciliación.

En este sentido, la aplicación de la justicia restaurativa estará en función de un diálogo asociado a los efectos del conflicto pudiendo reconocer el daño ocasionado, asumir su responsabilidad e intentar reparar sus efectos mediante acciones concretas que permitan restaurar el vínculo en quienes están implicados en el conflicto.

La forma cómo se aplicará la justicia restaurativa está en función de motivar a los servidores públicos de alentar a las partes de avanzar gradualmente en el diálogo hacia la reconciliación favoreciendo un mejoramiento de la relación inter-partes con una mirada a mediano o a largo plazo.

Además, se enfoca en la capacidad de sensibilizar a los servidores y servidoras públicas, de contar con habilidades de empatía con el fin de comprender las afectaciones múltiples que el conflicto ha tenido en las partes que acuden a la conciliación y así, realizar acciones puntuales relacionadas con la dinámica emocional y relacional presentes en el desarrollo de la conciliación.

Por esta razón, aplicar herramientas tales como la técnica del P.A.N. y la "cebolla" de los conflictos se torna fundamental dado que reconoce en el conflicto las dinámicas afectivas relacionales que entran en juego y es de esta manera que, se puede pensar en la remisión a otros profesionales, cuando el compromiso emocional es mayor a la racionalidad necesaria para llegar a un acuerdo sobre un conflicto en particular.

APLICACIÓN DE LA CONSTRUCCIÓN DE PAZ

En este módulo la aplicación de un enfoque basado en la construcción de paz se basa en dignificar el diálogo como un escenario propicio para reconocer las diferencias, las aristas sobre las cuales se defienden los principios y los intereses y preocupaciones que dan sentido a cada una de las partes cuando se expone y se hace un esfuerzo por llegar a un consenso. Los servidores públicos están llamados a ofrecer sus oficios como facilitadores en la solución de los conflictos de tal manera que se favorezcan las condiciones mínimas para un diálogo franco y reflexivo sobre la controversia y las posibilidades de solución.

La paz arranca también desde el reconocimiento del otro en sus dinámicas emocionales y relacionales, objeto principal del presente módulo y en tal sentido, las herramientas expuestas en el desarrollo son cruciales en la generación de prácticas de paz basadas en el uso del diálogo como dispositivo de reconocimiento de las diferencias y de las necesidades en juego; sólo así se podrán vencer las dinámicas de escalamiento del conflicto que conllevan dinámicas de violencia y rompen los vínculos entre las personas que cohabitan en una misma comunidad.

APLICACIÓN DEL ENFOQUE DE RURALIDAD

Dada la heterogeneidad de actores sociales residentes en los contextos rurales: campesinos, minorías étnicas, asociación de víctimas, redes sociales de mujeres, población en situación de desplazamiento, empresarios informales y formales de pequeña y mediana empresa, entre otros; se comprenderá y reconocerán estas versiones plurales de desarrollo para conectarlas con las visiones plurales que se pueden tener sobre el servicio de Conciliación en Derecho y así, proceder con los ajustes de la propia operación de la figura en el contexto, en función de las expectativas y de los resultados esperables por parte de los potenciales usuarios del servicio.

En este módulo se abarca el enfoque en la ruralidad mediante la aplicación de casos ubicados en contextos rurales con dinámicas organizativas propias de las comunidades afectadas por el conflicto armado y sobre, una lógica de reconocer las singularidades de pensamiento y cosmovisión que hacen que la interpretación de los conflictos esté basada en lógicas de solidaridad, que con frecuencia son confrontadas por las controversias que se abordan a través de la conciliación en derecho.

APLICACIÓN DEL ENFOQUE DE GÉNERO

Desarrollando acciones encaminadas a visibilizar las inequidades de las mujeres para poder contribuir a su eliminación; por ejemplo, a través de: i) El reconocimiento de las condiciones de sumisión que pueden tener las mujeres; ii) Identificación de las relaciones de poder que están presentes entre hombres y mujeres cuando estos son las partes que acuden a la Conciliación.

El abordaje del enfoque del enfoque de género en este módulo se realiza desde una reflexión específica de las múltiples afectaciones que ha tenido el conflicto armado en las minorías étnicas y en la población en condiciones de vulnerabilidad; se asume así que el servidor público responsable de la conducción de la audiencia de conciliación en derecho



ha de tener un conjunto de habilidades y destrezas esperadas; una sensibilidad particular diferenciada de dichas poblaciones.

De tal manera que, este módulo recomienda, por ejemplo, la celebración de sesiones individuales para captar e identificar las necesidades prioritarias de dicha población que acude a la conciliación y de acudir a los principios de equidad e incluso de discriminación positiva, con el propósito de construir consensos acordes a las singularidades y particularidades de esta población.

APLICACIÓN DEL ENFOQUE DE DIFERENCIAL

Detectando y visibilizando las necesidades y las particularidades de las personas indígenas, afrocolombianas, LGBT, en situación de discapacidad, de desplazamiento o en razón de su edad, ideología o religión, de manera que se actúe según sus necesidades y sus diferencias.

TIPS PARA EL FOMENTO DEL APRENDIZAJE AUTÓNOMO

Para lograr este propósito de aprendizaje autónomo se procurará que quienes participan en la formación realicen acciones a favor de su propio entrenamiento profesional y acciones directas en la comunidad y en su entorno. Por ejemplo:

- Reporte de análisis de caso en los que evidenciaron relaciones de poder o de subordinación en las personas que acudieron a la Conciliación.
- Sondeo de dinámicas de conflictividad y de las expectativas que tiene la comunidad sobre el servicio de conciliación.
- Ejecución de un encuentro con operadores de la figura para la puesta en marcha de una jornada masiva en Conciliación en el ámbito rural.

Lo anterior, permitirá la apropiación de saberes y de nuevas prácticas que favorecen el proceso de formación, a partir del reconocimiento de su realidad personal y social.

LECTURA OBLIGATORIA

Berne, Eric., Documento mimeografiado: "EL ABC DEL ANÁLISIS TRANSACCIONAL PARA LA COMPRESIÓN DE PERSONAS DIFÍCILES". Tomado de Eric Berne, Edición a cargo de Jaidivi Núñez, 2018. Documento incorporado en el material de apoyo de los Módulos presenciales, contenido en esta Caja de Herramientas.

LECTURA RECOMENDADA

Abilleira Escudero, Andrea., LA INFLUENCIA DE LAS VARIABLES DE PERSONALIDAD Y CONGNITIVAS EN LA GESTIÓN DE CONFLICTOS A TRAVÉS DE LA MEDIACIÓN. 2014. En: https://www.researchgate.net/publication/277588393_LA_INFLUENCIA_DE_VARIABLES_DE_PERSONALIDAD_Y_COGNITIVAS_EN_LA_GESTION_DE_CONFLICTOS_A_TRAVES_DE_LA_MEDIACION

RECOMENDACIONES PARA EL DOCENTE

Le invitamos a tener entusiasmo por este módulo del abordaje psicosocial de las partes que acuden a la conciliación recordando que los conflictos tienen unos efectos, no sólo en el nivel económico y de tiempo sino también, en las relaciones y emociones que inciden en el contexto social en el que se participa.

De otra parte, le animamos a revisar la literatura bibliográfica que se le propone, pues allí, se presentan de una manera más detenida y conceptual los criterios técnicos que fundamentan la propuesta del presente módulo.

5 ▶▶

GUÍA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL MÓDULO SOBRE ABORDAJE DE LAS CONTINGENCIAS EN LAS AUDIENCIAS DE CONCILIACIÓN

NOMBRE DEL MÓDULO: *PRESENCIAL – ACTUALIZACIÓN PSICOSOCIAL*

UNIDAD TEMÁTICA: Abordaje de las Contingencias en las Audiencias de Conciliación

DURACIÓN: 12 horas

DESARROLLO DE LA CLASE:

BIENVENIDA Y PRESENTACIÓN DEL MÓDULO

Brinde un saludo y bienvenida con una actitud corporal activa, sonría, utilice un tono de voz agradable, camine con seguridad, no olvide que la primera impresión sobre el docente es muy importante. Proceda a informar de manera clara, sencilla y práctica el objetivo del módulo y en qué consiste; establezca reglas de juego para su desarrollo.

OBJETIVO GENERAL Y ESPECÍFICOS DEL APRENDIZAJE

Objetivo General: Indique al grupo que con el módulo se busca que el conciliador/a reconozca las contingencias o dificultades que se presenten en el desarrollo de las etapas del procedimiento conciliatorio de tal forma que mediante la aplicación de las técnicas de comunicación, abordaje psicosocial y negociación logre conciliaciones exitosas en las que se pueda llegar a un acuerdo y si no es así, consiga una transformación de las relaciones entre las partes.

Objetivos Específicos: Manifieste que específicamente se busca que los participantes puedan:

- Identificar en cada etapa del procedimiento los eventos críticos, derivados de las partes, del conciliador/a, del conflicto en sí o del centro de conciliación o entidad pública, que puedan afectar el desarrollo de una audiencia de conciliación.

REFLEXIÓN INICIAL

Realice inicialmente una concientización de los participantes respecto de las situaciones y eventos críticos que pueden darse en la aplicación del procedimiento conciliatorio, relativas a:

- Sensibilidades, vulneraciones y vivencias de los seres humanos.
- El tipo de conflicto en que se encuentran.
- El actuar del conciliador/a.

SUBTEMAS QUE SE ABORDARÁN

1. Recapitulación del Procedimiento Conciliatorio.
2. Momentos de verdad y contingencias.
3. Abordaje de las contingencias que se derivan en la etapa de planeación.
4. Abordaje de las contingencias que se derivan en la etapa de contacto.
5. Abordaje de las contingencias que se derivan en la etapa de contexto.
6. Abordaje de las contingencias que se derivan en la etapa de definición del conflicto.
7. Abordaje de las contingencias que se derivan en la etapa interactiva.
8. Abordaje de las contingencias que se derivan en la etapa de diseño del acuerdo.
9. Abordaje de las contingencias que se derivan en la etapa de cierre.
10. Abordaje de las contingencias que se derivan en la etapa de seguimiento.



DESARROLLO DE LOS SUBTEMAS

» Subtema 1: Recapitulación del Procedimiento Conciliatorio

CONCEPTUALIZACIÓN: Realice una recapitulación de las 8 etapas del procedimiento conciliatorio, de tal forma que se asegure de que todos los participantes tienen aprehendidos los conocimientos sobre cada una de ellas.

EXPERIENCIAL:

- Plantee desde su experiencia por qué es importante desarrollar cada una de las etapas del procedimiento conciliatorio para lograr que las partes se den un espacio para dialogar de manera respetuosa, tengan claridad sobre la figura de la conciliación, aclaren el conflicto, planteen fórmulas de acuerdo y establezcan unas obligaciones claras expresas y exigibles que les permitan cumplir con lo prometido.
- Comparta TIPS que pueden aportar al mejor desarrollo del procedimiento.

PRÁCTICA:

- Lleve a cabo un taller de un caso en el que por grupos le asigne a cada uno, una de las ocho etapas del procedimiento conciliatorio.
- Establezca un tiempo prudencial (10 a 15 minutos) para que cada grupo analice la etapa que le correspondió y mediante la técnica de la simulación actúen como conciliadores y/o partes, con el fin de establecer conocimientos, habilidades y competencias para la solución a los casos y determinar cuáles de estas deben fortalecerse en desarrollo del módulo.

» Subtema 2: Momentos de verdad y contingencias

CONCEPTUALIZACIÓN: Explique sencillamente qué significa un “Momento de verdad” y defina “contingencia”.

EXPERIENCIAL: Haga referencia a la atención como conciliador/a de un caso en el que se haya generado una contingencia o situación crítica entre las partes por situaciones de desigualdad, que haya podido resolver de manera asertiva logrando superarla.

PRÁCTICA: Con cada grupo y con la etapa que le correspondió atender en el taller, solicite que planteen una contingencia que podría presentarse por situaciones derivadas de las características particulares de las partes, por su edad, género, orientación sexual y/o situación de discapacidad física o mental y cómo la abordarían.

» Subtema 3: Abordaje de las contingencias que se derivan en la etapa de planeación

CONCEPTUALIZACIÓN: Haga referencia a los momentos de verdad que se dan, relacionados con:

- Los términos de la solicitud recibida.
- Las citaciones a las partes.
- La logística para la audiencia.

Explique quién los genera, cuáles son los elementos, qué contingencias se derivan y de qué forma podrían abordarse o evitarse.

EXPERIENCIAL:

- Invite a los participantes a que cada uno comente alguna situación presentada que haya derivado contingencia en relación con una solicitud de audiencia de conciliación recibida, o citaciones tramitadas.
- En cuanto a la logística solicite que manifiesten si este ha sido un elemento que les genere malestar o desavenencia con las partes en desarrollo de un proceso conciliatorio.

PRÁCTICA: Presente una solicitud de conciliación para que los participantes analicen los elementos que pueden derivar en una contingencia y expliquen de acuerdo con las técnicas de comunicación aprendidas cómo la abordarían.

» Subtema 4: Abordaje de las contingencias que se derivan en la etapa de contacto

CONCEPTUALIZACIÓN: Haga referencia a los momentos de verdad que se dan, relacionados con:

- El cumplimiento del horario.
- La participación de apoderados/as y terceros en la audiencia.
- La ubicación de las partes y del conciliador/a para el desarrollo de la audiencia.

Explique quién los genera, cuáles son los elementos y qué contingencias se derivan y de qué forma podrían abordarse o evitarse.

EXPERIENCIAL: Mediante la técnica de la pregunta busque establecer con los participantes si la forma como se ubican el conciliador y las partes para el desarrollo de la audiencia ha generado una controversia o situación de incomodidad o desorden entre las partes.



PRÁCTICA: Mediante la simulación realice un ejercicio en el cual el convocante, el convocado o el conciliador lleguen tarde a una audiencia de conciliación. Mediante la aplicación la técnica de la lluvia de ideas busque que los participantes establezcan alternativas para evitar que se radicalice el conflicto entre las partes, aplican las técnicas de comunicación humana y negociación, así como el abordaje psicosocial. Igualmente, establezca que una de las partes vaya con su apoderado y la otra parte no, al momento de la presentación cómo solucionaría una posible reclamación de la parte que asiste sin abogado y que pueda sentir que no hay igualdad de condiciones.

» Subtema 5: Abordaje de las contingencias que se derivan en la etapa de contexto

CONCEPTUALIZACIÓN: Haga referencia a los momentos de verdad que se dan, relacionados con la información que suministra el conciliador/a sobre el mecanismo de la conciliación, explicando quién los genera, cuáles son los elementos y qué contingencias se derivan y de qué forma podrían abordarse o evitarse.

EXPERIENCIAL: Promueva con los participantes que manifiesten desde su experiencia como conciliadores, si por el hecho de no ilustrar en debida forma sobre e objetivo, las características, efectos legales de la conciliación y no establecer unas reglas, han generado nulidades o reclamaciones.

PRÁCTICA:

- Invite a cada grupo a que elabore un libreto que explique el objetivo, las características los efectos legales de la conciliación y establezca unas reglas del juego para la audiencia.
- Un representante de cada grupo en calidad de conciliador lee su libreto y entre todas las personas participantes analizan si pudiera generar alguna contingencia.

» Subtema 6: Abordaje de las contingencias que se derivan en la etapa de definición del conflicto

CONCEPTUALIZACIÓN: Haga referencia a los momentos de verdad que se dan, relacionados con: a) conocer el perfil de las partes, y b) descubrir el conflicto real, explicando quién los genera, cuáles son los elementos y qué contingencias se derivan y de qué forma podrían abordarse o evitarse.

EXPERIENCIAL: Solicite a los participantes que comenten desde su experiencia qué tipo de actuaciones de las partes les permite establecer si la audiencia tendrá un desarrollo normal o requerirá de un mayor esfuerzo, teniendo en cuenta que pudieran presentarse situaciones de desigualdad para lograr el objetivo de la conciliación.

PRÁCTICA: En un ejercicio de simulación establezca que la parte convocada no suministre toda la información vital para descubrir el conflicto real, teniendo en cuenta que siente temor frente a la parte convocante, éste último asume una posición intransigente frente a la negociación. ¿Qué contingencias pueden derivarse? ¿Qué técnicas

de comunicación humana y negociación, así como el abordaje psicosocial utilizarían para solventar la situación?

» **Subtema 7: Abordaje de las contingencias que se derivan en la etapa interactiva**

CONCEPTUALIZACIÓN: Haga referencia a los momentos de verdad que se dan, relacionados con la negociación de las partes para la búsqueda del acuerdo con la ayuda del conciliador/a, explicando quién los genera, cuáles son los elementos y qué contingencias se derivan y de qué forma podrían abordarse o evitarse.

EXPERIENCIAL: Mediante preguntas abiertas a los participantes elabore un cuadro en el cual se establezcan los elementos que impiden presentar alternativas y/o propuestas de acuerdo que directamente podrían derivar en contingencias que afecten el curso normal de la audiencia.

PRÁCTICA: Escoja los 2 principales elementos del cuadro elaborado y mediante la aplicación de las técnicas de negociación aprendidas en desarrollo del módulo de actualización psicosocial, evite la suscripción de una constancia de imposibilidad.

» **Subtema 8: Abordaje de las contingencias que se derivan en la etapa de diseño del acuerdo**

CONCEPTUALIZACIÓN: Haga referencia a los momentos de verdad que se dan en esta etapa, relacionados con la elaboración de actas y constancias, explicando quién los genera, cuáles son los elementos y qué contingencias se derivan y de qué forma podrían abordarse o evitarse.

EXPERIENCIAL: Presente casos de nulidad de actas por el juez/a de conocimiento y solicite a las personas participantes el análisis de las causales de nulidad.

PRÁCTICA: Por los grupos establecidos, solicite determinar qué falencias en un acta de conciliación posteriormente incumplida podrían llevar al rechazo de la demanda por parte del juez/a de conocimiento

» **Subtema 9: Abordaje de las contingencias que se derivan en la etapa de cierre**

CONCEPTUALIZACIÓN: Haga referencia a los momentos de verdad que se dan en el cierre de la audiencia, explicando quién los genera, cuáles son los elementos y qué contingencias se derivan y de qué forma podrían abordarse o evitarse.

EXPERIENCIAL: Promueva en los participantes un debate frente a su punto de vista en relación con suscribir acuerdos que solucionan el conflicto, pero no la relación de las partes; ¿cómo creen que esto incide para el cierre de la audiencia?



PRÁCTICA: Realice un ejercicio de simulación con los grupos de trabajo, en el cual las partes demuestran insatisfacción con el proceso conciliatorio adelantado debido a que solamente pudo llegarse a un acuerdo parcial. Qué actitud asumiría como conciliador/a.

» Subtema 10: Abordaje de las contingencias que se derivan en la etapa de seguimiento

CONCEPTUALIZACIÓN: Haga referencia a los momentos de verdad que se dan en desarrollo del cumplimiento del acuerdo, explicando quién los genera, cuáles son los elementos y qué contingencias se derivan y de qué forma podrían abordarse o evitarse.

EXPERIENCIAL: De forma individual establezca preguntas para conocer qué tipo de seguimiento realizan los participantes para evitar incumplimientos de compromisos suscritos en actas de conciliación.

PRÁCTICA: Invite a los participantes a que expongan casos que conozca de actas con acuerdo incumplido y qué contingencias han derivado.

VERIFICACIÓN DEL APRENDIZAJE

Realice una evaluación individual sobre los principales momentos de verdad en cada etapa del procedimiento conciliatorio, y evaluaciones de forma grupal mediante la aplicación de la técnica de la simulación para los casos prácticos y según experiencias del facilitador/a.

APLICACIÓN DE LA JUSTICIA RESTAURATIVA

Tenga en cuenta que la conciliación en su filosofía trabaja directamente la persona, que siente, se emociona y tiene temores y angustias frente a las situaciones de conflicto que vive, por lo cual para la superación de contingencias se debe dar aplicación a los principios de rompimiento de ciclos de venganza, lenguaje alternativo en la narración del conflicto y trabajo en la reconciliación.

APLICACIÓN DE LA CONSTRUCCIÓN DE PAZ

Promueva para el abordaje de las contingencias en la audiencia, la aplicación de los principios del diálogo que permitan expresar los sentimientos, la tolerancia a cada una de las partes, saber escuchar con atención, respeto por la diferencia y por las personas y construir confianza, facilitando los acuerdos y las soluciones pacíficas a los conflictos.

APLICACIÓN DEL ENFOQUE DE RURALIDAD

Aborde el tema de las contingencias desde la apreciación de la singularidad, la aceptación de las heterogeneidades de los actores sociales y los ritmos de tiempo y lugar de las comunidades, dado que las contingencias que se presenten en el desarrollo de audiencias de conciliación están en relación directa con las características culturales, económicas, sociales y políticas de las personas de cada municipio.

APLICACIÓN DEL ENFOQUE DE GÉNERO

Promueva en contingencias derivadas por desigualdad de género, la protección y garantía de los derechos de las mujeres que le permita su voz activa de tal forma que pueda expresar su manera de pensar frente al conflicto, frente a su contraparte y también pueda proponer alternativas de solución, para lograr una situación de igualdad, sumado a la utilización del lenguaje incluyente, teniendo en cuenta que gran parte las contingencias que se presentan en desarrollo de las audiencias de conciliación pueden estar originadas en desigualdades de la mujer en cuanto a sus derechos, autonomía y libertad que puede ponerla en situación de vulnerabilidad.

APLICACIÓN DEL ENFOQUE DE DIFERENCIAL

Promueva que el conciliador/a, en eventos críticos que se presenten, tenga la capacidad de reconocer las vulnerabilidades, riesgos e inequidades que afrontan estas personas y aplicar técnicas y herramientas que le permita poner en condición de igualdad a las partes, toda vez que las contingencias que se presentan en el desarrollo de la audiencia pueden darse por situaciones derivadas de las características particulares de las partes, por su edad, género, orientación sexual y/o situación de discapacidad física o mental.

TIPS PARA EL FOMENTO DEL APRENDIZAJE AUTÓNOMO

Promueva en los participantes:

- Aprovechar cada contingencia trabajada a nivel personal para ganar experiencia.
- Permitir que las partes se convierten en maestros en cada contingencia.
- Encontrar en el diario vivir oportunidad de aplicar los conocimientos y técnicas para afrontar contingencias en la solución de conflictos de terceros.
- Buscar a través de la historia personajes que han dedicado su vida a trabajar en pro de la solución de situaciones adversas y que pueden brindarle herramientas y enseñanzas para trabajar las contingencias en conciliación.

LECTURA OBLIGATORIA

Artículo CONTINGENCIAS EN LAS AUDIENCIAS DE CONCILIACIÓN. Alfredo Revelo Trujillo, abril 2019. Documento incorporado en el material de apoyo de los Módulos presenciales, contenido en esta Caja de Herramientas.

LECTURA RECOMENDADA

- Bush, B., & Folger, J. P. (1993). La Promesa de Mediación. Barcelona, España: Gránica Cámara de Comercio de Bogotá, (1997), El Arte de Conciliar: Habilidades, Técnicas, Estrategias. Editorial Cámara de Comercio de Bogotá.
- Díaz Luís Miguel, Manejo de Conflictos (2005) desde la sabiduría del Cine y las Canciones. Editorial Pax México.
- Fisher, R., Ury, W., & Patton, B. (2011). Obtenga el sí: El arte de negociar sin ceder.



Grupo Planeta (GBS).

- Stengel, R. (2014). El legado de Mandela 15 enseñanzas sobre la vida, el amor y el valor, Planeta, Bogotá, Colombia.
- Moore, C. W. (1995). El proceso de mediación: métodos prácticos para la resolución de conflictos. Barcelona; Buenos Aires: Granica.
- Núñez Varón, J., Revelo Trujillo, A., & Zuluaga Rodríguez, J. O. (2018). Manual práctico de mediación (2. ed). Colombia: ASIPi.

RECOMENDACIONES PARA EL DOCENTE

- Teniendo en cuenta que se trata de reconocer contingencias que se presentan en el procedimiento conciliatorio es muy valioso aprovechar en beneficio de los participantes la propia experiencia desarrollada a través de la realización de audiencias de conciliación, identificando las situaciones críticas que se presenten y la forma como se ha dado solución a estas.
- Promueva en los participantes el abordaje de las contingencias en el proceso conciliatorio, desde la conciencia de humanidad, donde el ser se convierte en el eje central con todos sus temores y angustias con las que llega a la audiencia.
- Manténgase actualizado en la normatividad en materia de conciliación.
- Motive a los participantes para que en su diario vivir apliquen las técnicas de comunicación, negociación y abordaje psicosocial desarrolladas a lo largo del módulo para que se conviertan en parte de su existencia y de esta forma puedan fluir de mejor manera al prestar sus servicios a la comunidad como conciliadores.
- Mantenga en clase siempre una actitud amable, positiva y de liderazgo frente a los participantes.

6 ▶▶

GUÍA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL MÓDULO SOBRE CONFLICTOS Y CONCILIACIÓN EN ASUNTOS DE TIERRAS, RURALES Y AGRARIOS

NOMBRE DEL MÓDULO: MÓDULO DE APRENDIZAJE PRESENCIAL – Conflictos y Conciliación en asuntos de tierras, rurales y agrarios
DURACIÓN: 12 HORAS

DESARROLLO DE LA CLASE:

BIENVENIDA Y PRESENTACIÓN DEL MÓDULO

En este módulo de aprendizaje presencial se estudiará la importancia de los conceptos de conflictos en asuntos de tierras, rurales y agrarios, el por qué estos han sido determinantes para las dinámicas de los conflictos en Colombia y cuáles de estos conflictos estudiados pueden ser resueltos mediante la figura de la Conciliación extrajudicial en derecho.



OBJETIVO GENERAL Y ESPECÍFICOS DEL APRENDIZAJE

Objetivo General: El objetivo general del presente módulo es que el alumno aprenda y comprenda las dinámicas de conflictos en asuntos de tierras, rurales y agrarios, así como sus principales agentes y aquellos eventos en los cuales dichos conflictos pueden solucionarse mediante la aplicación de la figura de la conciliación.

Objetivos Específicos:

- Identificar la diferencia entre los conceptos de conflictos de tierras, rurales y agrarios.
- Identificar los principales agentes en los conflictos de tierras, rurales y agrarios.
- Entender el desarrollo de las dinámicas de los conflictos de tierras, rurales y agrarios.
- Entender los eventos y conflictos de tierras, rurales y agrarios en los cuales procede el uso de la conciliación extrajudicial en derecho para llegar a una solución entre las partes.

REFLEXIÓN INICIAL

En la historia de Colombia, y en consideración a las dinámicas de poder y acaparamiento de elementos productivos, vivimos en un país en el cual un gran porcentaje de los conflictos han nacido de las relaciones con la tierra, su colonización, procesos de formalización y transferencia de los derechos sobre las mismas, y es por ello que solo mediante el entendimiento de la historia, de los agentes intervinientes y de las causas próximas y lejanas de los conflictos de tierras, rurales y agrarios se podrá hacer uso de la herramienta de la conciliación para dar soluciones eficientes a los conflictos susceptibles de ser solucionados mediante esta.

SUBTEMAS QUE SE ABORDARÁN

1. Conceptualización de conflicto de tierras, rurales y agrarios.
2. Causas de los conflictos de tierras, rurales y agrarios.
3. Historia de los conflictos de tierras, rurales y agrarios. Ocupación del territorio, reformas rurales y regulación legal de la propiedad.
4. Actores de los conflictos de tierras, rurales y agrarios.
5. Dinámicas de los conflictos de tierras, rurales y agrarios.
6. La conciliación en conflictos de tierras, rurales y agrarios.

DESARROLLO DE LOS SUBTEMAS

» Subtema 1: Conceptualización de conflicto de tierras, rurales y agrarios

CONCEPTUALIZACIÓN: De manera previa, y como un requisito para poder conciliar sobre asuntos de tierras, rurales y agrarios, es menester entender dichos conceptos como términos sociológicos, históricos y jurídicos claramente diferenciales, pues

no será lo mismo que usted concilie respecto de la titularidad de un predio rural a que concilie respecto de un conflicto de un contrato de suministro para la explotación económica de un predio rural.

- **Conflicto de Tierras:** Estos serán aquellos conflictos en los cuales la disputa encuentre su razón de ser en la propiedad de la tierra. Dentro de esta categoría entran conflictos como son la titularización de un predio, discusiones sobre la posesión de un bien, conflictos de prescripción adquisitiva, etc. Debe siempre tenerse en consideración que la propiedad y titularidad de predios rurales han moldeado los conflictos y dinámicas sociales en Colombia, por lo cual un proceso conciliatorio eficiente, en el cual no solo se logren acuerdos sino la reparación del tejido social tiene la virtualidad de materializar el fin de construcción de paz.
- **Conflictos Rurales:** Estos serán aquellos conflictos en los cuales la disputa encuentre su razón de ser en las relaciones sobre la tierra, por ejemplo, los conflictos de vecindad. Debe entenderse que los conflictos relativos a la tierra no versan únicamente sobre su titularidad, pues al ser la tierra un factor económico limitado, pero de gran potencial productivo, se encontrará usted conflictos que aunque no tengan relación directa con el derecho real de propiedad, se dan en razón de la ubicación geográfica y física de las partes en relación con una porción de terreno. En este punto encontrará usted conflictos como movimiento de cercas, uso indebido del suelo por vecinos, servidumbres, etc.
- **Conflictos Agrarios:** Estos serán aquellos conflictos en los cuales la disputa encuentre su razón de ser en la explotación económica del predio. De acuerdo a lo anteriormente expuesto, y al considerar la tierra un factor de producción económico será usual que en el desarrollo de sus labores conciliatorias encuentre conflictos que versen sobre la explotación del predio rural. En este punto se encontrará usted con conflictos como son disputas contractuales, como serán, arrendamientos de predios rurales, usufructos, anticresis, suministros y demás. Debe recordar siempre que en algunos casos dichos contratos implican la explotación de un derecho real, y por tanto, para el perfeccionamiento del acuerdo conciliatorio deberá procederse con el correspondiente registro en la oficina de Registro de Instrumentos Públicos encargada, sin que ello implique elevar a Escritura Pública el acta de conciliación.

PRÁCTICA: El aspecto práctico del presente submódulo es que, en la mayoría de las ocasiones, los conflictos de los cuales usted conozca no se encontrarán en un único compartimiento estanco, y es perfectamente posible que una misma situación fáctica agrupe tanto conflictos de tierras, como conflictos rurales y conflictos agrarios. Por ejemplo, un conflicto en el cual una persona haya movido una de sus cercas para apropiarse indebidamente de un pedazo de terreno de un vecino y en el mismo ha plantado piña, es un conflicto en el cual se aprecian claramente aspectos de propiedad, conflictos de vecindad y explotación económica del terreno.



» Subtema 2: Causas de los conflictos de tierras, rurales y agrarios

CONCEPTUALIZACIÓN: Histórica y actualmente la tierra es un factor de conflictividad en Colombia, por lo cual para un debido y eficiente tratamiento de los conflictos que está sucinte, se hace necesario comprender de donde nacen estos conflictos. Por lo anterior, en relación con la tierra deben de identificarse:

- Causas Inmediatas: Se refiere a aquellos eventos que producen los problemas.
- Causas Intermediarias: Se trata de objetivos opuestos o intereses en conflictos, relaciones hostiles entre las partes.
- Causas Sistémicas: Son las causas principales, estructurales, de largo plazo que crean las condiciones para la aparición del conflicto

Así pues, este es el momento para preguntar a los estudiantes cuales son, para ellos, las causas de los conflictos en su territorio, desde su función como servidores públicos y su rol como ciudadanos, y poder categorizar dichas causas como inmediatas, intermedias o sistémicas. Cabe resaltar que en cada uno de los territorios las causas pueden varias, no solo en la multiplicidad de estas, sino que una causa que se presente en diferentes territorios puede ser inmediata, intermediaria o sistémica dependiendo de en donde se encuentre usted.

» Subtema 3: Historia de los conflictos de tierras, rurales y agrarios. Ocupación del territorio, reformas rurales y regulación legal de la propiedad.

CONCEPTUALIZACIÓN: La historia moderna de las relaciones de la tierra con diferentes agentes en Colombia puede tener su punto de partida con los procesos de colonización por parte de la corona española y en este sentido ha tenido el siguiente desarrollo:

- 1590 – 1620: Formalización de tierras de la corona española en la cual las haciendas son concebidas como un sistema social, económico y político integrado en torno a la propiedad de grandes extensiones y la exclusión del campesinado como mano de obra.
- Siglo XIX: Conservación del régimen heredado de la colonia, exigencia de habitación y labranza de la tierra para tener derechos sobre esta. El Estado dispone de grandes baldíos, los cuales adjudica como recompensas a colonos.
- Siglo XIX – Siglo XX: El factor determinante de la economía de la época de la colonia y República del S. XIX y XX fue el control de la mano de obra por parte de las haciendas y sus propietarios, especialmente mediante el trabajo forzado de los indígenas y esclavos negros.
- Inicios del Siglo XX: La expansión cafetera vio surgir los primeros conflictos de tierras entre colonos y los dueños de títulos de propiedad.

- 1930 – 1946: Se observan proceso de titularización de medianas y pequeñas extensiones de tierras, igualmente aumentó la titularización a favor de colonos, con lo cual se redujeron los conflictos y tensiones, lo cual dio cabida al surgimiento de una clase media rural.
- Gobierno Rojas Pinilla: La sucesión de hechos políticos que llevó a la dictadura militar de Gustavo Rojas Pinilla tuvo un impacto a nivel rural, pues durante este periodo fue en el cual se adjudicaron mayor número de baldíos.
- 1958 – Actualidad: Se comienzan a ver fenómenos de ocupación de grandes extensiones de tierra por parte de personas víctimas de la violencia, lo cual llevo a la creación de instituciones gubernamentales que han fracasado una tras otra, principalmente por problemas de corrupción.
- Actualidad: Se pretende el cambio del paradigma en cuestiones de tierras, rurales y agrarios mediante la materialización de los acuerdos de La Habana firmados en el año 2016 entre el Gobierno y las FARC.

De lo anterior podemos ver que a través de los siglos los conceptos en los cuales se ha basado la titularidad de la tierra en Colombia, así como su repartición, no ha sido un criterio distributivo, sino un criterio económico.

*“(L)a **acumulación fue el resultado natural de las formas de titulación que adjudicaban las extensiones** usadas en ganados o cultivos según las cuales era la capacidad económica, y no un criterio de distribución, el factor explicativo que distanció a quienes podían reclamar grandes y pequeñas extensiones.”*

TIERRAS, BALANCE DE LA CONTRIBUCIÓN DEL CNMH AL ESCLARECIMIENTO HISTÓRICO”, CENTRO NACIONAL DE MEMORIA HISTORICA, 2018

Finalmente, es importante desde una perspectiva histórica y sociológica, comprender el concepto de que es una reforma agraria y como dicho concepto se ha desarrollado en Colombia. Así pues, “(t)oda reforma agraria consiste fundamentalmente en una serie de cambios sustanciales y deliberados en el régimen de tenencia de la tierra, o sea, en la propiedad y control de los recursos de tierra y agua” (Dorner, 1972).

A la luz de la definición anterior, en Colombia Desde los 90 se originan propuestas para la atención a los desplazados por la violencia en el sector rural, su reparación y restitución de tierras, propuestas que son suspendidas durante el gobierno de Uribe Vélez y retomadas por el gobierno de Santos Calderón, lo cual se plasma en los **ACUERDOS DEL TEATRO COLÓN DE 2016**, en los cuales se contemplan los siguientes puntos de importancia cardinal para el desarrollo de conflictos de tierras, rurales y agrarios:

- Salud rural.
- Educación rural.



- Acceso a vivienda y agua potable.
- Estímulo a la producción agropecuaria, economía solidaria y colaborativa.
- Formalización laboral rural y protección social.
- Solución al problema de drogas ilícitas.

» Subtema 4: Actores de los conflictos de tierras, rurales y agrarios

CONCEPTUALIZACIÓN: De la misma manera en la cual es importante entender las causas y razones históricas de los conflictos en Colombia, es importante comprender quienes son los actos de estos conflictos y como se relacionan con el territorio.

En este orden de ideas, los principales actores sociales que afectan las dinámicas sociales en Colombia son:

- **El Estado:** El rol del Estado en respecto de los conflictos de tierras, rurales y agrarios es de suma importancia, no solo por el tamaño y la fuerza del Estado, sino porque es en cabeza de este, y a través de los servidores públicos, que se materializan y formalizan las soluciones para gran parte de los conflictos de tierras, rurales y agrarios. En este punto debe usted fomentar un ejercicio de reflexión para los servidores públicos y preguntarles **“Ustedes como servidores públicos, ¿Cuál creen que ha sido el rol y el impacto del Estado frente a los conflictos de tierras, rurales y agrarios?”**
- **Las organizaciones campesinas:** “Las formas organizativas de la primera mitad del siglo XX fueron las colonias, las ligas, uniones y sindicatos, sin formas de articulación nacional, dada la dispersión de la población rural” (CNMH, 2016, página 527). Posteriormente, en la época del Frente Nacional se crean dos formas de organización rural:
 - Las Juntas de Acción Comunal (1961), que siguen siendo las células básicas de las veredas y barrios.
 - La Asociación Nacional de Usuarios Campesinos (ANUC).

Las formas organizativas cambiaron, en regiones de colonización hacia los paros cívicos regionales, que ampliaron el espectro de peticiones hacia la demanda de servicios estatales de infraestructura, salud y educación y apoyos a la producción campesina, y lograron algunos compromisos del gobierno, como ocurrió en el paro del Sarare, en Arauca, en 1972.

La violencia padecida por líderes campesinos en los años setenta tuvo dos factores contribuyentes:

- La visión conspirativa de las élites propietarias y políticas que veían en el movimiento campesino la punta de lanza de la revolución comunista para destruir su poder.

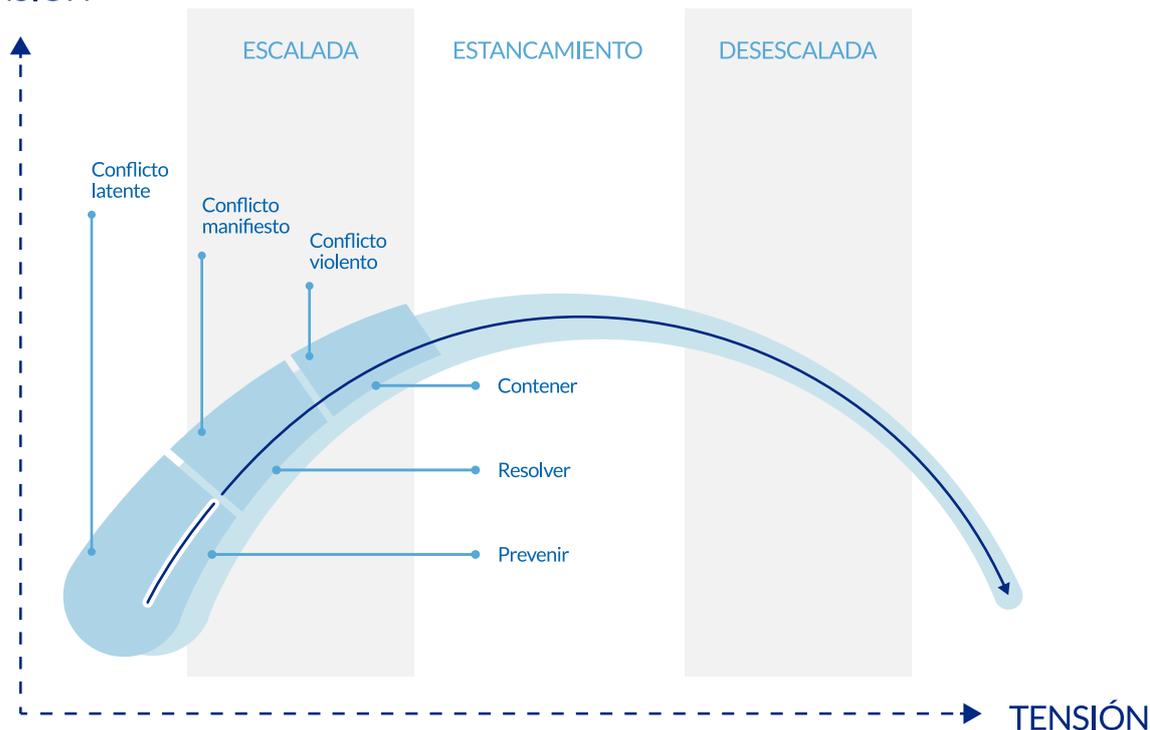
- Esa misma visión, esta vez por parte de las guerrillas y sus frentes políticos, que veían la movilización campesina como parte de un proceso de insurrección popular en el que las guerrillas debían asumir la dirección.
- **El Sector privado:** El Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo- PNUD señala que se evidencian *índices de violaciones de los derechos humanos en zonas mineras como un hecho alarmante y en crecimiento*, incluso en el último informe se reflexiona sobre el alcance de la noción del suelo y del subsuelo, haciendo y una llamado de atención sobre el impacto que puede generar *presiones e incluso despojo de la tierra para realizar actividades de exploración o explotación minera*; esto explica los procesos de desplazamiento que se han identificado en el país que ha tenido efectos en el rompimiento del tejido social en los contextos en los que se adelantan actividades mineras.
- **Las organizaciones armadas ilegales:** La tesis de Ana María Arjona (2008) es que la relación entre organizaciones armadas y movimiento social depende del tipo de autoridad interna del último, pues allí donde es fuerte, el actor armado opta por la dominación militar, y donde no está estructurada, prefiere tomarse las posiciones de autoridad para gobernar en la sombra.
- **El Narcotráfico:** El narcotráfico como fenómeno ha moldeado la tenencia de la tierra en Colombia toda vez que en un primer momento fomento la oferta de porciones de tierra por los propietarios con el fin de reducir el riesgo de extorsión y secuestro. Otro factor determinante para la adquisición de la tierra fue la negativa de las empresas legalmente formalizadas de caer en mano de los narcotraficantes, lo cual les obligo a virar sus intereses a tierras productivas más fácilmente adquiridas.

Subtema 5: Dinámicas de los conflictos de tierras, rurales y agrarios

CONCEPTUALIZACIÓN: Al igual que en la mayoría de los conflictos, los conflictos de tierras, rurales y agrarios tienen una dinámica que se puede esquematizar de la siguiente forma:



TENSIÓN



No debe de perderse de vista que los conflictos de tierras, rurales y agrarios, por su importancia en las relaciones económicas y sociales son de fácil escalamiento, de hecho, en Colombia se tiene una historia de escalamiento violento, por lo cual el papel de los servidores públicos es de vital importancia en la prevención de escaladas violentas, mediante la aplicación de medidas de contención eficientes para las necesidades de las partes, y acompañarlos en los momentos de estancamiento y desescalada del conflicto en el marco de la legalidad.

PRÁCTICA: Con el fin de materializar un debido manejo del desarrollo de los conflictos es menester que el servidor público con funciones conciliatorias aplique medidas especiales para el tratamiento de los conflictos de tierras, rurales y agrarios, como es entender las relaciones económicas de las personas involucradas con la tierra, realizar las audiencias de conciliación in situ, entre otros mecanismos.

Subtema 6: La conciliación en conflictos de tierras, rurales y agrarios.

CONCEPTUALIZACIÓN: Finalmente, como uno de los mecanismos de tratamiento de conflictos de tierras, rurales y agrarios se encuentra la CONCILIACIÓN, y con el fin de dotar a la misma de la mayor fuerza para poder llegar a acuerdos beneficiosos de las partes el servidor público que ejerza funciones conciliatorias siempre debe de tener en cuenta:

- Manejo debido del conflicto y de las partes;
- Conocimientos técnicos de asuntos de tierras, rurales y agrarios.
- Dar una debida aplicación a la metodología debida del conciliador.

- Dar aplicación a los enfoques diferenciales (enfoque de género, enfoque de ruralismo, enfoque de minorías étnicas, entre otros).
- Dar un enfoque de justicia restaurativa al proceso de conciliación.
- Dar un enfoque de construcción de paz al proceso de conciliación.
- Estudiar la posibilidad de realizar audiencias de conciliación In Situ.

No se debe olvidar en ningún momento que los asuntos de tierras, rurales y agrarios que se deseen conciliar deben de ser asuntos Desistibles, Transigibles y Conciliables, pues de lo contrario el conflicto no podrá ser conciliado y el conciliador deberá de expedir una constancia de asunto no conciliable.

Dentro de los asuntos conciliables en materia de conflictos de tierras, rurales y agrarios deben de destacarse los siguientes, sin que la lista que se presente sea taxativa:

- **Tierras:** Propiedad, posesión, tenencia. No olvide que en los procesos de restitución de tierras de la Ley de Víctimas no hay lugar a la conciliación.
- **Rurales:** Servidumbres y conflictos de vecindad, linderos, invasiones, contratos de compraventa y arrendamiento de predios rurales.
- **Agrarios:** En todo proceso declarativo de índole agraria, salvo disposición en contrario, deberá el juez procurar la conciliación de la controversia, una vez contestada la demanda. También podrá efectuarse la conciliación a petición de las partes, de común acuerdo, en cualquier etapa del proceso.

APLICACIÓN DE LA JUSTICIA RESTAURATIVA

Entender y poder explicar la forma en la cual las relaciones humanas con el territorio han moldeado la actualidad de las dinámicas sociales en Colombia, implica comprender que estas afectan no únicamente a las personas que directamente se encuentran enfrentadas en razón de los conflictos de tierras, rurales y agrarios, por el contrario, es claro que los conflictos de este tipo afectan, de manera global, a grupos de individuos que se relacionan con el territorio, grupos tales como conjuntos familiares, grupos económicos y empresariales, grupos políticos y agentes indirectamente relacionados.

Por todo lo anterior, y comprendiendo la extensión de los efectos que produce la tierra, se observa que, en marco de un proceso de conciliación de asuntos de tierras, rurales y/o agrarios, será necesario escuchar a todas aquellas personas que encuentren sus intereses afectados. Un ejemplo de lo anterior puede ser un grupo familiar inmerso en un conflicto de titularidad de un terreno. El proceso conciliatorio, que puede tener como resultado que el grupo familiar se traslade de predio, no puede entenderse como un proceso en el cual únicamente se verá afectado quien alega la titularidad (como puede ser la cabeza del grupo), sino que se afectaran los intereses de toda su familia. Mal haría usted, como conciliador, en desconocer estas realidades y no propender por buscar soluciones integradoras para todos y cada uno de los participantes.



APLICACIÓN DE LA CONSTRUCCIÓN DE PAZ

Aunado a lo anterior, y en consideración a la necesidad de entender la forma en la cual las dinámicas de propiedad y explotación de la tierra han moldeado el conflicto interno en Colombia, es que podrá usted proponer fórmulas de arreglo integrales que tengan como objeto la construcción de ambientes de paz entre las partes del conflicto de asuntos de tierras, rurales y/o agrarios.

Tan solo cuando se ha comprendido que la tierra es un factor de explotación económica y que en Colombia esta tiene la capacidad de transformar las relaciones inter e intraper-sonales de los ciudadanos, es que se puede dar el siguiente paso para, de esta manera, propender que las partes en conflicto lleguen a acuerdos mutuamente beneficiosos, que permitan una tenencia, posesión o propiedad de la tierra sana, que repercuta en una explotación eficiente y socialmente benéfica.

APLICACIÓN DEL ENFOQUE DE RURALIDAD

El enfoque de ruralidad, como enfoque diferencial cardinal dentro del presente proyecto, tiene como fin materializar las necesidades de la población que se encuentra en situación diferencial por su estrecha relación de vida con el campo y la tierra. En este orden de ideas, en enfoque de ruralidad es la esencia misma del presente módulo de aprendizaje, así pues, no podrá usted tener un entendimiento cabal de la materia sin identificar los principios básicos necesarios para la transversalización del enfoque que actualmente se desarrolla. Estos principios son:

- Apreciación de la singularidad en cada municipio.
- Aceptación de las diferentes visiones acerca del desarrollo rural.
- Los ritmos de tiempo y lugar de las comunidades rurales responden a lógicas diversas al ámbito urbano.
- Aprovechamiento de la infraestructura local para la operación de la Conciliación en Derecho.
- Apalancamiento del Proyecto en una estrategia multi- actor.
- Coherencia entre la oferta del servicio de Conciliación en Derecho respecto de la dinámica de los conflictos rurales y la vocación del municipio.

Los anteriores principios tiene como fin que usted pueda acercarse a la realidad del territorio en cada uno de los diversos rincones del territorio nacional, teniendo siempre en mente que las necesidades de cada uno de estos serán particulares, y es por ello que el enfoque de ruralidad en la conciliación en derecho de los asuntos de tierras, rurales y agrarios, responde, de manera inequívoca, a preguntas especificar que usted, como conciliador, deberá de formular en el marco de la audiencia del proceso, como son, por ejemplo:

- ¿Viven las partes del conflicto en la cabecera municipal?
- Si fijo audiencia de conciliación, ¿cómo deben desplazarse?
- ¿Es posible realizar la audiencia In Situ?
- ¿Es necesario realizar la audiencia In Situ?

APLICACIÓN DEL ENFOQUE DE GÉNERO

Las dinámicas de género en las que se encuentra enmarcada la sociedad colombiana, han generado que la propiedad de la tierra por parte de las mujeres o por personas con sexualidades no normativas con expresiones de género diferentes sea mínima en comparación con la propiedad ejercida por demás grupos, como el hombre, blanco, heterosexual, con familia, por citar un ejemplo.

Por lo anterior es que se hace necesario entender la conciliación como una herramienta jurídica que tiene la virtualidad de disminuir la brecha anteriormente expuesta. Mediante la utilización de la conciliación en derecho para la solución de conflictos se puede dar a mujeres y miembros de la comunidad LGBTI+ la oportunidad no solo de ser escuchados, sino de llegar a acuerdos que se adecuen a sus necesidades específicas, que serán aquellas que no han sido tradicionalmente tenidas en consideración al momento del diseño de planes jurídicos para la tenencia, posesión, propiedad y/o explotación económica de la tierra.

APLICACIÓN DEL ENFOQUE DE DIFERENCIAL

En similar línea argumental que, en el Enfoque de Género, observamos que en demás grupos respecto de los cuales se predica en Enfoque Diferencial, como son las minorías étnicas, quienes han sido tradicionalmente excluidos de los estados jurídicos de tenencia, posesión y propiedad de la tierra, moldeando de esta manera, sus dinámicas sociales internas, pueden acceder a dichos estados, de manera satisfactoria y eficiente, mediante el ejercicio de la conciliación en derecho.

LECTURA OBLIGATORIA

Guía de Conciliación en asuntos sobre la tenencia de la tierra, The World Bank, Ministerio de Agricultura y Agencia nacional de tierras, Bogotá Colombia, 2018. Disponible para consulta electrónica a través del enlace: <http://documents.worldbank.org/curated/en/257931544782456234/pdf/Guia-de-conciliacion-asuntos-sobre-el-uso-y-tenencia-de-la-tierra-FINAL2.pdf>

7 ▶▶

MATERIAL DE APOYO

Como material de apoyo para la formación en conciliación en derecho, dentro del marco de los módulos presenciales que se han puesto a su disposición, acá encontrará la siguiente documentación:

- [PRESENTACIÓN “GUIA DE ATENCIÓN A SERVIDORES PÚBLICOS”. Elaboración propia, 2019.](#)
- [“Las habilidades de negociación para la construcción de acuerdos” Artículo de Gonzalo E. Jiménez B. Mayo de 2019.](#)
- Anexos del módulo sobre habilidades y técnicas de negociación
 - [Anexo 1: Mi experiencia como conciliador\(a\)](#)
 - Anexo 2 – Guiones
 - Anexo 3 – Guiones
 - Anexo 4 – Guiones
 - [PRESENTACIÓN “HABILIDADES Y TÉCNICAS DE NEGOCIACIÓN”, Elaboración propia, 2019.](#)

- [Pérez Ballén, H. E. \(septiembre de 2017\). La Ojiva y el silencio como herramientas para la mediación y la paz. Bogotá, Colombia. Ponencia del congreso internacional de mediación y paz © 2017.](#)
- [Pérez Ballén, Henry Ernesto. El significado de dar la mano según la CNV \(comunicación no verbal\) en la conciliación. Artículo publicado por la CCB y min justicia. ISBN 7895857850 © 2015.](#)
- [PRESENTACIÓN “La comunicación no verbal en la conciliación en derecho”. Pérez Ballén, Henry Ernesto, 2019.](#)
- [PRESENTACIÓN “Contra la empatía”. Pérez Ballén, Henry Ernesto, 2019.](#)
- [PRESENTACIÓN “Modelo PuMa de comunicación”. Pérez Ballén, Henry Ernesto, 2019.](#)
- [Berne, Eric., Documento mimeografiado: “EL ABC DEL ANÁLISIS TRANSACCIONAL PARA LA COMPRENSIÓN DE PERSONAS DIFÍCILES”. Tomado de Eric Berne, Edición a cargo de Jaidivi Núñez, 2018.](#)
- [Abilleira Escudero, Andrea., LA INFLUENCIA DE LAS VARIABLES DE PERSONALIDAD Y CONGNITIVAS EN LA GESTIÓN DE CONFLICTOS A TRAVÉS DE LA MEDIACIÓN. 2014.](#)
- [Presentación “Abordaje psicosocial para las personas que acuden a la conciliación”. Elaboración propia, 2019.](#)
- [CONTINGENCIAS EN LAS AUDIENCIAS DE CONCILIACIÓN. Alfredo Revelo Trujillo, abril 2019.](#)
- [PRESENTACION “ABORDAJE DE LAS CONTINGENCIAS EN LA AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN “. Elaboración propia, 2019.](#)



CAJA DE HERRAMIENTAS

MÉTODOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

"INSTRUMENTOS PARA CONSTRUIR ACUERDOS"



La realización de este documento fue posible gracias al apoyo del pueblo de Estados Unidos, a través de la Agencia de Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID). Los contenidos y opiniones expresados en este documento son responsabilidad del Gobierno de Colombia, y no representan las opiniones de USAID o del gobierno de Estados Unidos