

EMOCIONES EN LA CONCILIACIÓN

<https://doi.org/10.22431/25005227.vol49n1.5>

Jovany Sepúlveda Aguirre*
Maira Alejandra Palacio Cruz**
Francy Daniela García Certuche***

Resumen

Es necesario que en la conciliación se integren nuevos saberes que servirán para fortalecer y apoyar la conciliación a la hora de solucionar algún conflicto a través de ciertas disciplinas como la psicología emocional, donde su rol será de gran importancia, ya que es bastante común que las partes lleguen emocional y sentimentalmente afectadas. El propósito de este trabajo será entonces integrar algunos mé-

todos como la Terapia Cognitivo Conductual (en adelante TCC), la integración y el conocimiento emocional al campo del derecho. El objetivo de estas tres alternativas permitirá identificar y modificar patrones de pensamiento y conductas erróneas que generalmente son causadas por las emociones.

Para lograr esto, es necesario que los abogados conciliadores conozcan algunos enfoques que brinda la psicología para que después practiquen su conocimiento acerca de esta área en una audiencia de conciliación. De esta forma, al estar preparados y capacitados, sabrán identificar si el conflicto es real o es un conflicto irreal y más emocional ya sea a causa de problemas en la comunicación o interpretación, etc. y de esta forma al observar el problema central, sabrán cómo orientarlos cuando se pueden tornar agresivos, sientan estrés o miedo por la presión de la otra parte.

* Bibliotecólogo, Especialista en gestión tecnológica, Magíster en Gestión de la innovación tecnológica, cooperación y desarrollo regional. Doctorante en Estudios Organizacionales. Coordinador Semillero Ética y Sociedad Corporación Universitaria Americana. jasepulveda@americana.edu.co

** Estudiante del programa de Derecho de la Corporación Universitaria Americana. Integrante del semillero de investigación Ética y Sociedad. alejandrapalaciocruz@gmail.com

*** Estudiante del programa de Derecho de la Corporación Universitaria Americana. Integrante del semillero de investigación Ética y Sociedad. dannygace91@gmail.com

Teniendo en cuenta todo esto, se observa que los conflictos sociales pueden surgir por cualquier razón, como el desconocimiento y mal uso de las emociones. Por ello es relevante aclarar que el derecho no es solo una ciencia social cuadrículada ni hermética que únicamente permite criterios estrictos, pues también es cierto que el derecho se encarga de sancionar conductas que provienen de las emociones. Por esta razón no resulta incongruente acudir a la psicología emocional como auxiliar para el derecho.

Palabras clave: Conciliación, emociones, terapias cognitivo conductual, integración, conocimiento.

Abstract

It is necessary to integrate new knowledge into the conciliation, which will serve to strengthen and support when solving a conflict, through certain disciplines such as emotional psychology where its role will be of great importance, since it is quite common that the parties arrive emotionally and sentimentally affected. The purpose

of this work will be to integrate some methods such as cognitive behavioral therapy, integration and knowledge to the field of law. The objective of these three alternatives will allow us to identify and modify thought patterns and erroneous behaviors that are generally caused by emotions.

To achieve this, it is necessary for conciliating lawyers to know some approaches that psychology offers such as those mentioned above, so that later they practice their knowledge in a hearing. In this way, they will know how to identify if the conflict is real or more emotional. And if they are able to observe the central problem, they will know how to guide them when they can become aggressive, feel stress or fear due to pressure from the other party.

Taking all this into account, it is observed that social conflicts can arise for any reason, such as ignorance and misuse of emotions, therefore it is relevant to clarify that the law is not only a squared or hermetic social science that only allows strict criteria, since it is true that the law is also responsible for sanctioning behaviors that come from emotions, for this reason it is

not incongruous to go to psychology as an aid to the law.

Keywords: Conciliation, emotions, cognitive behavioral therapies, integration, knowledge.

Si bien es cierto que hay múltiples factores que condicionan nuestro comportamiento, como la escuela, nuestros amigos, el trabajo, el entorno familiar, creencias, entre otros, la comunicación y los consejos son importantes para concientizar y hacer entrar en razón a una persona, logrando así modificar su comportamiento. No obstante, solo con recomendar o aconsejar no basta, puesto que muchas veces un comportamiento está más ligado a su entorno y formación. Aunque existen alternativas más apropiadas para un cambio conductual, no se puede hablar a ciencia cierta de que esta es la solución más efectiva. Sin embargo, la utilidad de alternativas que ofrece la psicología emocional como la TCC y algunas guías emocionales que hablan de la integración y el conocimiento resultan muy oportunas y eficientes para la conciliación, donde las personas suelen llegar con mucha tristeza, ira y un sinnúmero de emociones encontradas que en su mayoría son negativas.

Es necesario aclarar que el conciliador, antes de implementar las alternativas mencionadas, debería practicarlas en sí mismo y se conozca bien para que de esta manera evite involucrar sus propias emociones en un conflicto ajeno en el que pueda entorpecer una buena comunicación y un posible acuerdo.

En este apartado se incluirán de manera general los siguientes aspectos; los seres humanos nos movemos en dos planos, uno de ellos es el mundo exterior y el otro es el mundo interior. Lo que señalamos como mundo exterior, es lo que conocemos como la vida cotidiana, nuestro entorno, en el que nos movemos e interactuamos todos los días. El exterior puede influir en gran o menor cantidad al mundo interior; y todo dependerá de cómo nos dejemos afectar o no por alguna situación, pues generalmente todo lo que ocurre en nuestro entorno provoca un sinfín de emociones buenas y otras no tanto, que pueden encaminarnos a ciertas conductas inapropiadas.

De esta manera podemos decir que muchas veces las emociones influyen en el desarrollo de conflictos y condicionan comportamientos impredecibles en el ser humano. Es necesario entonces resaltar que existen diferentes tipos de emociones, como por ejemplo, las emociones primarias; dentro de este tipo se

pueden subclasificar tales emociones como la felicidad, la tristeza, sorpresa, asco, el miedo y la ira, siendo esta la que más lleva a tomar malas decisiones y genera conflictos mayores. Esta última emoción siempre será nociva, y es aquí donde la mayoría de seres humanos muestran ese lado difícil, donde no hay ningún tipo de control sobre circunstancias o situaciones externas; por esta razón, resultaría pertinente que en la conciliación se integren algunos saberes que brindan otras disciplinas, pues se ha llegado a la conclusión de que las leyes no siempre serán suficientes para los diversos problemas que presenta la vida cotidiana al derecho, de manera que para este trabajo tomaremos de la psicología la TCC y guías emocionales que hablan de la integración y el conocimiento de las emociones, que básicamente son muy similares pues ayudan a identificar y modificar el inadecuado uso, interpretación y desconocimiento que se tiene de las mismas. Para ser un poco más precisos, aclararemos cada una.

La TCC es la terapia cognitivo conductual que sirve para identificar y transformar los patrones de pensamiento y comportamiento negativo que enfrascan a la persona al momento de desenvolverse en la vida cotidiana. La TCC se suele usar con personas que sufren de

depresión, pero está demostrado que no solo es útil para este problema, pues luego está la integración, que es la técnica que sirve para disolver cualquier malestar e invita a la persona a dejar de evadir el problema y abordarlo de frente. De aquí nace el conocimiento, que es la capacidad de entender las razones y el porqué de ese estado de ánimo y comportamiento. Una vez comprendido lo anterior se podrán controlar y evitar situaciones generadoras de conflicto.

¿Y en qué le puede ayudar esto a la conciliación? El conciliador podrá identificar los posibles problemas emocionales que pueda haber entre las partes y lograr que ellos también identifiquen si es correcto o no cómo están manejando la situación, y de no ser así, orientarlos en el conflicto de manera que la comunicación sea más racional, funcional y respetuosa, claro está, sin violar la autonomía de la voluntad que tienen las partes.

Hay autores que discrepan de estas alternativas, porque el enfoque que tiene la psicología como auxiliar del derecho es de un carácter psicojurídico que trata de un tema considerablemente distinto y no terapéutico. Sin embargo, es necesario resaltar la relevancia de este método y de las guías emocionales que servirán de algún modo en la audiencia de conciliación para ayudar a transformar patrones de

pensamiento negativos que puedan afectar a cada una de las partes en la toma de decisiones (Calle, 1998).

Aspectos metodológicos

La presente investigación es de naturaleza exploratoria y descriptiva con un enfoque cualitativo, bajo un análisis en cuanto a fundamentos legales como la Ley 640 de 2001 (Congreso de la República, 2001), y el Acuerdo 1851 de 2003 (Consejo Superior de la Judicatura, 2003) que trata sobre las directrices y calidades en cuanto a la capacitación de los conciliadores en derecho y la Ley 1090 de 2006 (Congreso de la República, 2006), la cual regula las actividades del psicólogo cuya profesión estudia los procesos del desarrollo emocional de los seres humanos, entre otros textos que coadyuvaron a la realización de la presente.

Se establece como método de recolección de datos la observación dentro de las audiencias de conciliación, la cual describe la situación actual del comportamiento de las partes y del conciliador y la información obtenida de algunos textos sobre las emociones y sobre la conciliación.

Evolución histórica del conflicto

La base histórica de los conflictos ha surgido generalmente por agravios de raza, religión, clase y nacionalidad, entre otros. Sin embargo, no es preciso que exista un motivo racional para que surja un conflicto. Basta con que dos personas tengan algunas discrepancias, ya sea por creencias, ideologías, política, opiniones y puntos de vista; en conclusión, puede pasar por múltiples factores.

A lo largo de la vida, los individuos van adquiriendo aprendizajes desde su entorno social, como los valores que se les enseñan desde su hogar y colegio. Desde allí van empezando a discernir entre lo bueno y lo malo, de tal manera que en la adultez tienen todo esto grabado en el cerebro, luego entonces coincidir con alguien igual es imposible, por muy similares que hayan sido sus vidas.

No obstante, es importante aclarar que hay una teoría de los conflictos reales, que pueden ser provocados por la escasez de recursos, pueden ser económicos y legales, etcétera. Y están los conflictos irreales, que pueden darse por falta de comunicación, malentendidos, percepciones o interpretaciones, donde según estudios es más habitual que se presente por la segunda opción que por la primera (Moreno, 2010).

Directrices para la formación y capacitación de los profesionales del derecho en conciliación bajo el precepto del Acuerdo 1851 de 2003

La conciliación creada como mecanismo de resolución de conflictos para descongestionar los despachos judiciales, sin duda es una de las ventajas que tiene todo ciudadano si lo que quiere es evitar un proceso judicial. Sin embargo, a la hora de acudir a un centro de conciliación, algunas personas solicitan que el profesional sea una persona empática, carismática y capaz de manejar o direccionar el curso de la audiencia de forma armónica. Si bien en los centros de conciliación hay conciliadores formados, no todos tienen la empatía y la aptitud para manejar la situación, ni mucho menos las palabras precisas para calmar ánimos entre las partes.

En cuanto al objetivo y análisis en general, se observa que el Acuerdo 1851 de 2003 (Consejo Superior de la Judicatura, 2003) por el cual se fijan directrices para la formación y capacitación de conciliadores dispone en su artículo 1 que:

La capacitación y formación de conciliadores tiene como objetivo contribuir al mejoramiento de la administración de justicia y de los mecanismos alternativos de resolución de conflictos, mediante un sistema integral, creativo y experimental de aprendizaje, que permita al alumno la comprensión y manejo de conflictos convirtiéndolo en un

facilitador para su solución entre partes (Consejo Superior de la Judicatura, 2003, art. 1).

Por su parte, en el artículo 6 del mismo acuerdo se establece que se le permite “al discente comprender el concepto del conflicto de una manera integral para ubicarlo y descifrarlo dentro del contexto socioeconómico, psicológico y cultural de las partes, propiciando la creatividad en las soluciones y trascendiendo el enfoque jurídico” (Consejo Superior de la Judicatura, 2003, art. 6), mientras que igualmente se dispuso que se brindarán “como ejes temáticos mínimos los relacionados con la teoría del conflicto y de la conciliación; las habilidades, manejo y régimen de los conciliadores; asuntos conciliables y no conciliables; normatividad” (Consejo Superior de la Judicatura, 2003, art. 6), con una intensidad de cuarenta horas.

En cuanto a la preparación de los conciliadores, si bien tiene precisiones, no abarca una gama amplia de instrucción pedagógica para los formandos en cuanto a la adquisición de aptitudes encaminadas o enfocadas a la psicología como auxiliar del derecho. Es decir, estas aptitudes no son inherentes a ellos, toda vez que para adquirirlas necesitan una formación más profunda en relación a esta rama. Esto no quiere decir que al momento de su instrucción se preparen como psicólogos, sino todo lo contrario,

con una ventaja más: como abogados formados en conciliación con énfasis en psicología, más puntualmente, psicología emocional, ya que esta estudia y analiza las emociones de las personas, realizando evaluaciones y analizando las respuestas, para así dar un diagnóstico respecto de qué emoción predomina más, si las negativas o las positivas. A partir de ahí es donde se necesita la destreza y aptitud del profesional en conciliación para lograr dar una posible solución a las partes utilizando palabras concretas y para lograr estabilizar estados de ánimo si es necesario, dependiendo el tipo de emoción.

Calidades humanas y obligaciones del conciliador a la luz de la Ley 640 de 2001

Las calidades humanas con las que debe contar un conciliador son: una mentalidad abierta, preparada y responsable, es indispensable tener la capacidad de desenvolverse en cualquier conflicto, donde las partes consideran que el problema es muy grande y difícil de manejar, siendo este el escenario propicio para que el conciliador transforme dicha situación en pequeñas desavenencias, tomando la controversia o el hecho negativo y el conflicto como la oportunidad

para llegar a un buen acuerdo. Es importante también aclarar que el conciliador debe recordar que funge como un tercero imparcial y por lo tanto le atañe tener un comportamiento independiente, personal y moral con las partes (Arboleda, Garcés, Murillo & Pineda, 2017).

Ahora bien, en cuanto a las obligaciones del conciliador, la Ley 640 de 2001 las consagra en su artículo 8, dentro de las cuales se puede observar lo concerniente a la citación de las partes, disponer de los medios necesarios para garantizar que comparezcan a la audiencia de conciliación todas aquellas personas involucradas en el asunto a dirimir, presidir el inicio de la audiencia ilustrando sobre los hechos, alcance y limitaciones del mecanismo conciliatorio a fin de que se pueda abordar el asunto entre las partes con el ánimo de llegar a un acuerdo gracias a las diferentes fórmulas de arreglo que serán propuestas por el conciliado durante la celebración de la audiencia. Finalmente, otra de las obligaciones del conciliador es el levantamiento del acta de conciliación, su registro, debiendo hacer lo mismo con la constancia de no conciliación cuando la audiencia haya fracasado.

El rol de la psicología como auxiliar de la justicia en el campo del derecho: extractos de la Ley 1090 de 2006

La psicología y el derecho pertenecen a la rama de las ciencias sociales. Casualmente comparten el mismo objetivo: la conducta humana; es así como el derecho, en su conjunto de normas, regula esa conducta humana para que puedan vivir en sociedad y la psicología estudia el proceso de desarrollo de la conducta humana. La psicología, por su parte, abarca diversas finalidades en sus distintos roles, por ejemplo: un psicólogo jurídico en el campo del derecho analiza el comportamiento de los actores jurídicos (accionante-accionado) y dentro de su intervención realiza proyectos para tratar, rehabilitar, prevenir e integrar a los actores en sociedad, entre otros posibles desenvolvimientos del psicólogo jurídico. Dentro de la definición y finalidad de la psicología, se resalta la labor que tiene esta como auxiliar de la justicia, tal como se observa en la Ley 1090 de 2006 (Congreso de la República, 2006), cuyo artículo 1 dispone que:

La psicología es una ciencia sustentada en la investigación y una profesión que estudia los procesos de desarrollo cognoscitivo, emocional y social del ser humano, con la finalidad de propiciar el desarrollo del talento y las competencias humanas en los diferentes dominios y contextos sociales tales como: la educación,

la salud, el trabajo, la justicia, la protección ambiental, el bienestar y la calidad de la vida (Congreso de la República, 2006, art. 1).

De conformidad con lo anterior y respecto de la definición y finalidad de la psicología, se puede afirmar que esta tiene variedad de especializaciones, como la aplicada, educativa, del deporte, clínica, jurídica, emocional, etcétera. De las anteriores, se hará énfasis en la última: en la psicología emocional, ya que es tema de nuestro interés en este apartado. La psicología emocional, como su nombre lo indica, estudia las emociones de cada persona por medio de evaluaciones, para determinar qué tipo de emoción predomina más. Aquí el objetivo del psicólogo es buscar emociones positivas para sustituir las negativas donde incluye las TCC, entre otras terapias.

A diario nos vemos enfrentados en mundos complejos, donde a simple vista, las personas ven lo que pueden ser nuestras vidas. Sin embargo, no saben qué desafíos enfrentan las personas en su interior, qué problemas las aquejan, muchas veces se reprimen todas esas emociones o sentimientos negativos hasta que colapsan y se exteriorizan a través de la ira, tristeza, entre otras, y se termina reaccionando de una forma agresiva, evidenciando que en este punto emocionalmente la persona está insana. Al respecto, Calle (1998) afirma que:

Toda persona puede descubrir hasta qué punto esta sana o insana emocionalmente, puesto que la suma de emociones insanas (odio, envidia, celos, ira y tantas otras) denotan insanía, en tanto que la de emociones saludables (amor, alegría, ecuanimidad y otras) evidencian salud (p.11).

No obstante, cuando una persona es citada a un centro de conciliación por algún conflicto, no va a estar lo más dispuesta posible ya que se trata de acudir a discutir un conflicto que emergió por alguna razón; aunque lógicamente la reacción de las personas es diferente ante una situación conflictiva, aun así acuden ante estos centros esperanzados en resolver su diferencia, muchas veces buscan que el profesional del derecho dentro lo posible se encuentre formado con algún énfasis en psicología emocional para así resolver más sencillamente sus problemas, lo cual es muy escaso en la práctica.

Con lo anterior no se pretende realizar un trabajo extenso de lo que significa la psicología emocional, sino traer apartes de esta rama al ámbito del derecho, en especial al perímetro de la conciliación, toda vez que la conciliación es un mecanismo alternativo en donde las partes tratan por medio de un tercero neutral resolver sus conflictos. En ese sentido, ¿qué es el conflicto?:

El conflicto es un fenómeno natural en toda sociedad, es decir, se trata de un hecho social circunstancial a la vida en sociedad. así mismo, las disputas son una constante histórica, puesto que han comparecido en todas las épocas y sociedades a lo largo de los tiempos (Silva, 2008, p. 29).

Entonces, la psicología no engloba a profundidad el espacio de la conciliación. Es decir, todo lo relacionado a la psicología son características propias de la misma, pero como auxiliar de la justicia no alcanza el espectro conciliatorio en cuanto a la formación como conciliadores de los profesionales del derecho, enfocados en la TCC, el artículo 6 del acuerdo 1851 de 2003 (Consejo Superior de la Judicatura, 2003) referente al módulo conceptual relaciona el conflicto para ser comprendido y lograr ubicarlo dentro un entorno psicológico sin embargo, es algo que no se aborda a profundidad y en una búsqueda amplia no se logra ubicar la psicología en la conciliación o mejor aún, profesionales del derecho que tengan un énfasis en la psicología para el área de la conciliación, cabe resaltar que la pendiente que ocupa a un profesional del derecho como conciliador, es la posible solución de un conflicto.

¿Cuáles son las emociones más frecuentes y cómo influyen en la toma de decisiones dentro de la audiencia de conciliación?

Dentro de un sinnúmero de emociones que el ser humano puede experimentar, cuando se trata de conflictos interpersonales, las emociones más frecuentes que se viven a diario y se presentan en las audiencias de conciliación son la ira, el miedo y el estrés. Estas emociones se pueden reflejar en una de las partes o ambas; una de ellas las experimenta con más intensidad; el miedo se puede reflejar en la parte que ha sido convocada, ya que esta se siente obligada a asistir a la audiencia, mientras que la ira se refleja más en el convocante, pero no se puede afirmar que esto se presente en todos los casos, porque como se ha dicho, ambas partes involucradas pueden presentar estas emociones. De otro lado, es importante mencionar que también existen las emociones positivas, visibles cuando las partes tienen ánimo de conciliar o por lo menos una de ellas.

Asuntos conciliables como requisito de procedibilidad para acceder a la administración de justicia en caso de un acuerdo de no conciliación

La conciliación es un mecanismo autocompositivo de solución de controversias alternativo a un proceso judicial, el cual permite que dos o más personas resuelvan sus diferencias sin necesidad de la intervención de un juez, aunque sí necesita la intervención de un tercero neutral llamado conciliador. Lo que se hace dentro de la reunión conciliatoria es resolver de forma autónoma un conflicto surgido entre las partes.

En cuanto a los asuntos que son conciliables, estos están descritos en el artículo 19 de la Ley 640 de 2001 (Congreso de la República, 2001), que reglamentó en Colombia este mecanismo de solución de conflictos que los enuncia de la siguiente manera: “Se podrán conciliar todas las materias que sean susceptibles de transacción, desistimiento y conciliación, ante los conciliadores de centros de conciliación, ante los servidores públicos facultados para conciliar a los que se refiere la presente ley y ante los notarios” (Congreso de la República, 2001, art. 19).

De lo anterior, se tiene que, si dentro de la audiencia de conciliación no se lo-

gra llegar a un acuerdo en las materias relacionadas anteriormente, habiendo el conciliador facilitado posibles soluciones al conflicto por medio de sus aptitudes empáticas, carismáticas, y si se quiere en un futuro con alguna formación en psicología emocional¹, sin llegar a un acuerdo conciliatorio quedará plasmado en una constancia de no acuerdo y en el evento en que alguna de las partes quiera iniciar una etapa judicial, una constancia deberá ser presentada como requisito de procedibilidad para que el juzgado acepte la demanda o denuncia cuando se trate de estos asuntos susceptibles a conciliación, pues otra de las finalidades de establecer la conciliación como requisito de procedibilidad de procesos jurisdiccionales es evitar la congestión judicial con causas que pueden solucionarse por este medio y de manera más expedita.

Conclusiones

Es oportuno aclarar que el conflicto no siempre es malo, pues este abre las puertas hacia la comunicación y la solución del mismo. En concordancia

¹ Se reitera que esto podría ser de gran ayuda en la práctica conciliatoria pues al momento de la intervención del conciliador se pueden llegar a lograr patrones de pensamientos o emociones negativas y cambiarlos por positivos, sin embargo, para lograr esto se necesita que los abogados conciliadores se especialicen en estos enfoques psicológicos abstrayendo al campo jurídico como cualquier otra especialización en el mundo del derecho, ejemplo como la psicología jurídica.

con todo el trabajo, cabe decir que las emociones juegan un papel indispensable a la hora de celebrar una audiencia de una conciliación, pues en ocasiones las partes suelen acudir con diversidad de sentimientos que son en su mayoría negativos. Es por esto que el desconocimiento y mal uso de las emociones evidentemente es una barrera a la hora de tomar una decisión, no porque dejarse llevar por las emociones sea malo o incorrecto, sino por desconocer qué quiere decir esa emoción y si es el momento correcto o no para manifestarla, de manera que para esto es muy importante que el conciliador escuche con atención y analice detalladamente los hechos que generaron el conflicto, y a su vez observe y entienda los estados anímicos y conductuales que presentan las partes, para que él, como guía, intente ayudar a limar asperezas, teniendo siempre en cuenta que es un tercero imparcial, y que son las partes las que toman las decisiones. De modo que no siempre se llegará a un acuerdo, pues lo importante es que cuando se haya tomado una decisión, esto se hubiera dado a través de una comunicación sana y asertiva.

En una audiencia de conciliación se pueden encontrar personas que tienen una deficiencia emocional; hay otros que aceptan lo que sienten sin intentar afron-

tar el problema o buscarle una solución, otros que simplemente desconocen por qué se sienten así y se enfrascan en el problema, situación que los pone en estrés, por lo cual es importante que el conciliador conozca la TCC, la integración y el conocimiento emocional.

Decíamos que la TCC es la que sirve para identificar y transformar los patrones de pensamiento negativos que enfrascan a la persona a la hora de desenvolverse en la cotidianidad, la integración es la que invita a la persona a que aborde el problema de frente e intente buscarle una solución y por último está el conocimiento emocional, que es de gran importancia, pues es la capacidad que tiene la persona de entender y ser consciente de su estado de ánimo y comprender que ello tiene un vínculo con las acciones y respuestas; de esta manera, la persona podrá controlar o evitar situaciones que podrían generar más desavenencias (Calle, 1998).

Una posible solución que daría un enfoque psicológico en la formación y capacitación de los profesionales del derecho sería la comodidad en el manejo de las emociones negativas de las partes e inclusive del mismo conciliador, de esta forma se sabrá desde el ámbito de la psicología cómo abordar la situación utilizando las palabras adecuadas.

Referencias

- Arboleda López, A. (2017). Conciliación, mediación y emociones: Una mirada para la solución de los conflictos de familia. *Civilizar Ciencias Sociales y Humanas*, 17(33), pp. 81-96. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/ccso/v17n33/1657-8953-ccso-17-33-00081.pdf>
- Arboleda López, A., Garcés Giraldo, L., Murillo Bocanegra, J., & Pineda Carreño, M. (2017). Principios, habilidades y virtudes para el conciliador en Derecho. *Pensamiento Americano*, 10(18), pp. 189-198. Recuperado de <https://publicaciones.americana.edu.co/index.php/pensamientoamericano/article/view/53/48>
- Calle, R. (1998). *Guía práctica de la salud emocional*. Madrid: Editorial EDAF, S.A. Recuperado de <https://books.google.es/books?id=7oNCJ6D3HBEC&lp-g=PA11&dq=como%20puedo%20transformar%20mis%20malas%20emociones%20&hl=es&pg=PA5#v=onepage&q&f=false>
- Congreso de la República. (2001). *Ley 640 de 2001 Diario Oficial No. 44.303 de 24 de enero de 2001*. Recuperado de http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0640_2001.html
- (2006). *Ley 1090 de 2006 Diario Oficial No. 46.383 de 6 de septiembre de 2006*. Recuperado de https://www.colpsic.org.co/aym_image/files/LEY_1090_DE_2006.pdf
- Consejo Superior de la Judicatura. (2003). Acuerdo 1851 de 2003 Diario Oficial No. 45.238, de 04 de julio de 2003. Recuperado de <https://www.cancilleria.gov>

co/sites/default/files/Normograma/docs/acuerdo_csjudicatura_1851_2003.htm

(2003). Acuerdo 1851, por el cual se fijan directrices para la formación y capacitación de conciliadores.

Moreno Martín, F. (2010). La mediación y la evolución histórica de la idea de conflicto. En N. González-Cuéllar, *Meditación: Un método de ? Conflictos. Estudio interdisciplinar*. pp 21-40. Universidad Complutense de Madrid. Recuperado de https://www.ucm.es/data/cont/docs/1742-2019-04-13-La%20mediaci%C3%B3n%20y%20la%20evoluci%C3%B3n%20hist%C3%B3rica%20de%20la%20idea%20de%20conflicto_2010_32.pdf

Silva García, G. (2008). La teoría del Conflicto. Un marco teórico necesario. *Prolegómenos. Derechos y Valores*, XI(22), pp. 29-43. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/876/87602203.pdf>