



■ Carnaval, cielo e infierno  
acrílico sobre lienzo  
150 x 100 cms  
2003

***LA IMPORTANCIA DE INVESTIGAR  
SOBRE LA CONCILIACIÓN.  
El caso del Centro de Conciliación “Luis  
Fernando Vélez Vélez,” de la Facultad de  
Derecho y Ciencias Políticas de la  
Universidad de Antioquia***



Miguel Ángel Montoya Sánchez,\* Natalia Andrea Salinas Arango,\*\* Berta Fanny Osorio Salazar,\*\*\* Sandra María Martínez Monsalve\*\*\*\* y Luz Adriana Muriel Araque\*\*\*\*\*

## RESUMEN

Desde la teoría, mucho se ha escrito sobre la conciliación, pero sobre el tema, otra cosa es lo que existe desde lo práctico, desde lo investigativo. Sobre esto último, es decir, respecto de su aplicación práctica y la investigación, escasamente se encuentran datos meramente numéricos, cifras sobre los acuerdos que se han logrado o no, los cuales, en últimas, no dicen mucho sobre lo que realmente interesa o sobre lo que conlleva la figura.

El presente trabajo expone, de manera resumida, algunos desarrollos y avances del recorrido en la ejecución de la investigación "Resolución de conflictos: A propósito de la conciliación en el Centro de Conciliación de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad de Antioquia". Por lo tanto se plantea, en una primera parte, básicamente, el abarcamiento de los elementos centrales en lo referente al tema de la conciliación como método alternativo de resolución de conflictos, al objeto de la investigación y sus objetivos; en un segundo momento, se menciona el proceso metodológico empleado en la investigación, o bien, los lineamientos básicos que dan cuerpo y desarrollo a los objetivos propuestos; y finalmente, se dan unas pequeñas pinceladas de lo que presentaremos en el informe final y que tienen que ver con lo encontrado hasta el momento en dicha investigación.

Palabras clave: conflictos, conciliación, resolución de conflictos investigación, centro de conciliación "Luis Fernando Vélez Vélez", conciliador, partes conciliantes, interaccionismo simbólico, transformación de conflictos, proceso pedagógico, interdisciplinariedad.

## THE IMPORTANCE OF INVESTIGATING ON CONCILIATION. THE CASE OF «LUIS FERNANDO VÉLEZ VÉLEZ» CONCILIATION CENTER OF THE FACULTY OF LAW AND POLITICAL SCIENCES OF THE ANTIOQUIA UNIVERSITY

### SUMMARY

From the theory, much has been written about conciliation, but about the subject; another thing is what exists from the practical, from research. On this last one, that is to say, respect it's practical application and research, barely there are numerical data, numbers of the agreements that have been obtained or not, which, at last, don't say to much of what really interests or about the figure. The present work exposes, on a summarized way, some developments and advances during the execution of the investigation "Resolution of conflicts: With regard of conciliation at the Conciliation Center of the Faculty of Law and Political Sciences of the University of Antioquia". Therefore considers, one the first part, basically, the content of central elements referring to conciliation as an alternative method of resolution of conflicts, the object of the research and its purposes; at a second moment, is mentioned the methodologic process used in the research, or, the basic features that give shape and development to the purposes proposed; and finally, a quick view of what we will present in the final report and what has being found until now in this investigation.

**Key words:** conflicts, conciliation, conflicts resolution, research, "Luis Fernando Vélez Vélez" Conciliation Center, conciliator, conciliation parts, symbolic interactionism, conflicts

- \* Investigador principal, abogado y especialista en derecho de familia, profesor Universidad de Antioquia.
- \*\* Coinvestigadora, trabajadora social, candidata a magíster en historia social y de la cultura.
- \*\*\* Coinvestigadora abogada y especialista en derecho procesal civil, profesora Universidad de Antioquia.
- \*\*\*\* Estudiante en formación y autora del proyecto, administradora de empresas y estudiante de sociología.
- \*\*\*\*\* Auxiliar, abogada.

## LA IMPORTANCIA DE INVESTIGAR SOBRE LA CONCILIACIÓN

EL CASO DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN "LUIS FERNANDO VÉLEZ VÉLEZ" DE LA FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS DE LA UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA

### INTRODUCCIÓN

La práctica de la investigación en la educación superior, es fundamental para potencializar la calidad en la formación y la producción o generación sistemática de conocimiento y su aplicación para resolver problemas de la realidad, lo que complementa, a la vez, su función social. La investigación universitaria es un proceso caracterizado por la creación del acto, por la innovación de ideas, por los métodos rigurosos utilizados, por la autocrítica, por la validación y el juicio crítico. Así como lo expresa la Ley 30 de 1992, la función de la investigación en la Universidad se refiere a la búsqueda y generación de conocimiento, a la experiencia de investigación de alto nivel.<sup>1</sup>

A sabiendas de la importancia que para la Universidad de Antioquia tiene la investigación, como una de sus funciones básicas, un equipo de investigadores, integrantes del Grupo de Investigación "Vida, Derecho y Ética", iniciaron la tarea de indagar sobre la forma de resolver los conflictos en el Centro de Conciliación de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad de Antioquia.<sup>2</sup>

La tarea ha sido tan compleja como interesante. Primero, porque históricamente la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas, ha prestado sus servicios desde el Centro de Conciliación<sup>3</sup> a un número tal de personas, que hoy día se cuenta escasamente con información cuantitativa de aquellos que han acudido en busca de ayuda para resolver sus conflictos. Segundo, porque aunado a los pocos e incompletos datos estadísticos con que se cuenta, tampoco se tiene información completa del tipo de asuntos consultados, de las personas que han intervenido y de la forma en

- 1 Ver: RESTREPO GÓMEZ, Bernardo. "Investigación e investigación productiva de conocimiento en la Universidad". En *Revista nómadas*. Bogotá, Departamento de Investigaciones, Universidad Central, Mayo de 2003, Número 18. pp. 195-196.
- 2 Dicha investigación va hasta el mes de octubre de 2005.
- 3 El 28 agosto de 1991 se autorizó la creación del Centro de Conciliación "Luis Fernando Vélez Vélez" por el Ministerio de Justicia y del Derecho a través de la Resolución 1474.



que se han resuelto los conflictos y, menos aún, del conocimiento que éstas tenían de la figura y de la forma cómo han acostumbrado resolver sus disputas.

Sin embargo, la tarea realizada por el equipo de investigación y los frutos hasta ahora obtenidos, dan cuenta de la importancia del Centro en la comunidad dentro y fuera de la Universidad, y de lo gratificante que ha sido para todas las personas que han intervenido y creído en el desarrollo de la investigación.

Con la atención que brinda el Centro de Conciliación, la Universidad de Antioquia, además de llevar a cabalidad sus demás funciones básicas de docencia y extensión, también cumple lo que estipula la ley.<sup>4</sup> Esto, en cuanto a que en las universidades donde se ofrezca el programa de derecho, debe existir un centro de conciliación adscrito al correspondiente consultorio jurídico, el cual debe dirigir su atención a personas de escasos recursos económicos.

Pues bien, no obstante ser ésta la razón de la existencia del Centro de Conciliación, con este trabajo investigativo hemos podido apreciar que los intereses que mueven el funcionamiento del Centro de Conciliación de la Universidad de Antioquia, van más allá del cumplimiento de un mandato legal y se insertan en lo que realmente es vital, la persona misma.

Es decir, el trabajo desarrollado a través de estos años en el Centro, ha permitido que se asuma con mucha más conciencia lo que encierra, significa y comunica la persona. Ello ha significado salir de ese plano puramente legal que trasciende todo lo que se ha dado en conocer como "conciliación" para acercarnos directamente al ser, y a través de una mirada más holística encontrar el trasfondo que lo mueve y que, en la mayoría de los casos, es lo que lo determina como un sujeto conflictual.

De ahí, que para el equipo de investigación esta tarea investigativa se haya convertido en un aprendizaje constante, no sólo porque el trabajo interdisciplinario ha permitido acceder a una visión más amplia y crítica de lo encontrado, sino porque con ello se aspira, al final de la investigación, a alcanzar un mayor entendimiento y comprensión de la dinámica del Centro, conocer cuáles son los tipos de conflictos que se tratan y cómo se han resuelto, presentando una descripción y análisis de los elementos mencionados y finalmente, sugerir una serie de recomendaciones que contribuyan a una práctica más reflexiva y cualificada de las dinámicas al interior del Centro que posibiliten una mejor prestación de los servicios en pro de la comunidad que accede a ellos.

4 Ley 23 de 1991, Ley 446 de 1998 y Ley 640 de 2001.

Pero mientras ello ocurre, nuestro propósito con este artículo es dar a conocer algunos desarrollos y avances del recorrido en la ejecución de la investigación. Por lo tanto se plantea, en una primera parte, abarcar básicamente los elementos que se centrarán en lo referente al tema de la conciliación como método alternativo de resolución de conflictos, al objeto de la investigación y nuestros objetivos; en un segundo momento, se menciona el proceso metodológico empleado, o bien, los lineamientos básicos que dan cuerpo y desarrollo a los objetivos propuestos; y finalmente, se dan unas pequeñas pinceladas de lo que presentaremos en el informe final y que tienen que ver con lo encontrado hasta el momento en la investigación.

### 1. SOBRE LA INVESTIGACIÓN: UN ESTUDIO DE CASO

*En grandes equipos el conflicto se vuelve productivo. El libre flujo de ideas contradictorias es esencial para el pensamiento creativo, con el fin de descubrir nuevas soluciones que ningún individuo habría descubierto por sí solo.*

*The Fifth Discipline de Peter Senge*

El Centro de Conciliación "Luis Fernando Vélez Vélez" desde sus inicios ha asumido la tarea de propiciar un espacio amplio, de libre discusión, incluyente y democrático para la resolución de los conflictos de las personas que acuden a él. En la práctica se conoce cuáles son los conflictos más frecuentes por los que se consulta, quién es el usuario que solicita el servicio y de qué manera se resuelve el conflicto. Sin embargo, hasta la actualidad no se ha recogido la experiencia de una manera rigurosa, ordenada y crítica; sólo existen datos estadísticos que no dan cuenta de la complejidad de los conflictos que se tramitan, ni los conceptos, métodos y estrategias que se utilizan para su resolución en este Centro de Conciliación.

A raíz de esto, el equipo se dio a la tarea de desentrañar, más allá de los datos numéricos, la dinámica misma que se emplea para el desarrollo del proceso conciliatorio, la importancia de las personas que intervienen en él (el conciliador y las partes), la clase de conflicto que se trata desde su contexto y la forma de resolverlo antes y después del inicio del proceso conciliatorio.

Desde la concepción del proyecto, pensamos en la importancia, no sólo de asumir o entender el conflicto y de afrontar su resolución a través de la conciliación, sino de investigar una cosa y otra, esto es, de saber el conflicto y de entender a aquellos (personas) que se encuentran inmersos en él, tratando de hallarle una solución o la posibilidad de transformación.



Así, hemos querido resaltar la importancia de la conciliación como mecanismo alternativo de resolución de conflictos, en el empeño de evidenciar cómo opera esa forma autocompositiva de resolver conflictos a efectos de ir acercándonos cada día más a la posibilidad de una justicia directa, pronta y eficaz, con el propósito, principalmente, de que las personas asuman la responsabilidad de su propio conflicto y del conflicto con el otro, de reconocer y respetar al otro como interlocutor válido y valioso.

Actualmente, es una realidad palpable el aumento del número de procesos judiciales en casi todos los países.<sup>5</sup> Esto tiene diversas causas: empíricamente podemos señalar el crecimiento de la población, las crisis económicas, la complejidad de la vida social, etc. La creación de nuevos juzgados y el aumento de personal, ha sido la política tradicional en los países latinoamericanos para enfrentar el crecimiento del número de procesos; sin embargo, esta medida como estrategia única tiene sus deficiencias, situación a la que no es ajena Colombia, pues nunca serán suficientes los órganos jurisdiccionales que se creen, si no se trata suficientemente la causa del aumento de los asuntos sometidos a la administración de justicia. Se hace necesario, entonces, complementarla con otros mecanismos.

El recargo excesivo en el poder judicial local genera presiones diversas. Por un lado, cada vez se requiere un mayor presupuesto; por otro, al no poder aumentarse el número de funcionarios judiciales al mismo ritmo que el incremento de la litigiosidad, los jueces y el personal existente tienen cada vez menos tiempo para dedicar a cada petición de las partes. Y para completar el cuadro, habrá que decir que en el proceso judicial, en más de las veces, las pretensiones del solicitante y los intereses de las partes involucradas en la litis, terminan relegadas a discusiones de pura técnica jurídica.

La situación descrita ha obligado siempre a una reformulación de la política judicial, buscando el establecimiento de nuevos mecanismos para el tratamiento de los litigios.

El aumento de la carga jurisdiccional no es un fenómeno exclusivo de ninguna ciudad o país. En el ámbito mundial se acepta como una realidad que ha sido atendida de muy diversas formas, entre las que se destacan los medios alternativos de resolución de conflictos, también llamados medios alternativos de justicia, que se han significado como los más útiles de los instrumentos.<sup>6</sup>

5 Ver: VADO GRAJALES, Luis Octavio. *Medios alternativos de resolución de conflictos. Mecanismos para acercar la justicia a la sociedad*. <http://comunidad.vlex.com/aulavitual/>

6 *Ibid.*

Los mecanismos alternativos son diversos procedimientos mediante los cuales las personas pueden resolver sus controversias sin necesidad de una intervención judicial. Básicamente, se pueden reducir a cinco: negociación, mediación, conciliación, arbitraje y amigable composición.

Así pues, y fundamentados en la conflictividad que permea nuestra sociedad y las limitaciones que cercan el acceso a la administración de justicia, fuerza concluir que el estudio o investigación respecto de la importancia y operatividad, especialmente de la conciliación, se hace imperativo y necesario en nuestro país.

Los intentos que se han hecho por parte del legislador y de los operadores jurídicos para evitar o tratar el conflicto entre las personas, se han convertido en muchas de las veces en una carrera tras el viento. Es decir, que para la solución de la conflictividad se ha tomado de manera inveterada al problema como único objeto del tratamiento, olvidándose de lo realmente importante, las personas. Tal y como se expresa en *“La orientación transformadora de los conflictos”*, al decir que:

*En la orientación transformadora, la respuesta ideal a un conflicto no consiste en resolver «el problema» sino en ayudar a transformar a los individuos comprometidos, en ambas dimensiones del crecimiento moral. Responder productivamente a los conflictos significa utilizar las oportunidades que ellos representan de cambiar y transformar a las partes como seres humanos. Significa alentar y ayudar a los adversarios a utilizar el conflicto para comprender y realizar sus cualidades intrínsecas, tanto por lo que se refiere a la fuerza del yo como a la relación con los demás. Significa destacar la bondad intrínseca de las personas enfrentadas. Si se procede así, la respuesta al conflicto mismo contribuye a transformar los individuos, que pasan de la condición de seres temerosos, defensivos y egoístas, a la de confiados, sensibles y considerados, con lo cual en definitiva se transforma también a la sociedad.<sup>7</sup>*

Ahora, considera el equipo de investigación, es la hora de cambiar la posición de la vela y tomar la dirección correcta para la efectiva identificación de la causa de la conflictividad intersubjetiva, su contexto, tomando como punto de partida y de llegada a las personas, sus condiciones socioeconómicas y culturales, necesidades e intereses, para abordar de una vez por todas, la importancia de éstas en la solución pacífica de los conflictos.

El Centro de Conciliación “Luis Fernando Vélez Vélez”, consciente de tan importante empresa y en aras de propiciar espacios reales para la civilidad y la convi-

7 BARUCH BUSH, R. A. y FOLGER, J. P. “La orientación transformadora de los conflictos”. En *La Promesa de mediación*. Barcelona, Ediciones Granica S. A., 1996. p. 131.



vencia, ha venido desarrollando desde sus inicios, como ya se dijo, la tarea de abrir nuevos espacios de encuentro para aquellas personas que están inmersas en un conflicto de intereses, en donde éstas, libre y voluntariamente y echando mano de su propia iniciativa, intentan abordar la solución a su problemática.

Así, entonces, y teniendo en cuenta el propósito del Centro de Conciliación, que no es otro que el de aportar desde su experiencia y conocimiento, herramientas que permitan a los usuarios de su servicio evidenciar la importancia del conflicto como elemento dinamizador de la sociedad, en el entendimiento de que así como ellos, el otro merece atención y respeto para que de manera dinámica y dialógica se cristalice la resolución de sus conflictos; marcamos como los objetivos a alcanzar de la investigación referida, los siguientes: el principal propósito consiste en describir los conflictos que se consultan y la forma de resolverlos en el Centro de Conciliación "Luis Fernando Vélez Vélez"; y como secundarios, describir a las personas que consultaron durante septiembre de 2003 hasta septiembre de 2004, el proceso que se asume para llevar a cabo las audiencias de conciliación y la forma cómo las personas asumen el conflicto y su resolución en el Centro.

Al formular una investigación sobre los mecanismos alternativos de resolución de conflictos y, específicamente, sobre la conciliación, necesariamente debe plantearse lo que se entiende por conflicto. Éste se puede entender como un tipo de relación social entre los seres humanos donde se ponen en juego diferentes intereses; situación que puede converger en comportamientos que pueden denominarse "competitivos" entre las partes. La exclusión de uno de los intereses requiere necesariamente el establecimiento de relaciones de poder y de subordinación.<sup>8</sup>

La relación problemática no siempre conduce a la violencia, su resolución, o mejor, su transformación, por el contrario, implica un trabajo orientado a la obtención de un equilibrio más estable que el anterior. El conflicto genera, por tanto, una relación social que muestra que los seres humanos no siempre alcanzan una armonía en sus relaciones interpersonales o en las relaciones entre grupos. Lo que convierte el conflicto en una situación cotidiana de las personas y una fuente inagotable de posibilidades de estudio.

La inevitabilidad del conflicto en las relaciones humanas sugiere que éste sea asumido de forma positiva, además, se debe buscar en cada situación de conflicto una respuesta armoniosa:

8 Sobre el concepto de conflicto, ver: REDORTA, Joseph. *Mediación: Cómo analizar los conflictos*, España, Paidós, 2004. 348 p. ENTELMAN, Remo F. *Teoría de conflictos. Hacia un nuevo paradigma*, España, Gedisa, 2002. 223 p.

*De esta manera podemos identificar algunas consecuencias "funcionales" del conflicto, como por ejemplo el incremento de la innovación y la creatividad, la realización de cambios necesarios, el aumento de la motivación y la cohesión de grupos, el restablecimiento del equilibrio de poder y la concordia en las relaciones, el desarrollo de las habilidades, la reasignación de recursos, (...)*<sup>9</sup>

De otra parte, asumir el entendimiento del conflicto para su resolución, deviene necesariamente en la tarea de mirarlo de manera diferente, de asumirlo desde su contexto. Para su solución integral y completa, el conflicto exige que se le mire desde todos sus ángulos: el social, el económico, el psicológico y el jurídico. Por ello, es necesario abordar el objeto de estudio desde el intercambio de distintos saberes que permitirá su análisis de manera holística.

Finalmente, este estudio de caso, permite la ubicación de particularidades de procesos sociales enmarcados dentro de las situaciones difíciles que presentan las personas que acuden al Centro de Conciliación y la forma en que los aspectos jurídicos y económicos, básicamente, se relacionan en la búsqueda de la mejor resolución. Es así como la interacción de los saberes jurídicos y sociales y el estudio de las herramientas conceptuales que se desligan de ellos, brindan una descripción de los conflictos de mayor incidencia y las posiciones diferentes de los directamente involucrados.

## 2. CÓMO SE HA REALIZADO LA INVESTIGACIÓN

*El mero hecho de saberse analista de la realidad, y que la realidad es susceptible de interrogantes, es ya un paso para la comprensión de ésta, es una predisposición a la acción, es ya una respuesta colectiva.*<sup>10</sup>

Como ya se ha planteado, a mediados del 2004, se inició el desarrollo de la investigación, intentando dar una mirada integral al objeto de estudio y reconociendo la importancia de los elementos tanto jurídicos como sociales que permitirían conocer la manera cómo interactúan a lo largo del proceso conciliatorio y al interior del Centro de Conciliación, tanto las partes que llegan a plantear los conflictos en busca de que les orienten para resolverlos, como los conciliadores y el personal del

9 Ver: Proyecto de investigación "Resolución de conflictos: a propósito de la conciliación en el centro de conciliación "Luis Fernando Vélez Vélez" de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad de Antioquia", aprobado por el CODI.

10 Ver: AAV V., Las ASC una propuesta metodológica, Ediciones Popular, Pág. 44.



Centro que están prestos a intervenir sobre el conflicto mediante los métodos y herramientas propios de este mecanismo alternativo, los que a su vez se constituyen en sujetos de análisis.

De esta manera, para desarrollar la investigación se tomó el enfoque cualitativo, ya que nos hemos centrado en un nivel interpretativo, al describir y analizar esas relaciones que se tejen entre los sujetos partícipes de las dinámicas del Centro. En este sentido, hemos tomado como método o eje articulador entre la teoría y la experiencia, al interaccionismo simbólico,<sup>11</sup> el cual nos ha dado las pautas necesarias para estructurar metodológicamente la investigación, constituyéndose además, en un referente teórico importante para el análisis.

La propuesta metodológica se diseñó a partir de las técnicas, instrumentos y herramientas propios del método de investigación cualitativa, construyendo en primera instancia una matriz de análisis,<sup>12</sup> que es una estructura categorial en la que están explícitos los objetivos del estudio, así como las estrategias más adecuadas para obtener la información.

Luego, fueron determinadas, como las técnicas más útiles para el propósito del trabajo, los grupos focales y la indagación con cuestionarios para acercarnos a las partes y a los conciliadores; la revisión de fuentes secundarias o documentos que registraron los casos atendidos durante septiembre de 2003 y septiembre de 2004, para conocer los tipos de casos que se atienden y los resultados de las conciliaciones; las observaciones participantes, en las que se conoce el desarrollo de todo el proceso conciliatorio, desde la recepción de los asuntos, las consultas colectivas, hasta el desarrollo de la audiencia; las entrevistas a personas claves, profesores de la Facultad; y finalmente, la aplicación del análisis DOFAR,<sup>13</sup> para conocer la dinámica del Centro.

Como se sabe, el proyecto no debe constituirse en una camisa de fuerza en el desarrollo del ejercicio investigativo, éste en muchos casos puede modificarse de acuerdo a las direcciones que nos va indicando la información recopilada. En este sentido, el acercamiento a esta experiencia, tan valiosa pero tan dispersa y poco sistematizada, nos ha sugerido nuevas preguntas y, por lo tanto, nos ha llevado a ir más allá para indagar por otros aspectos igualmente relevantes para la comprensión del objeto de estudio, como son los momentos históricos por los que ha pasado

11 Ver: RITZER, George. *Teoría sociológica moderna*. Quinta edición. España, Mc Graw Hill, 2002. 742 p.

12 Ver anexo: Matriz de Análisis.

13 DOFAR: Debilidades, oportunidades, fortalezas, amenazas y recomendaciones.

el Centro desde su constitución hasta hoy, así como la estructura y dinámica institucional.

En cuanto a la trayectoria histórica, hemos encontrado grandes vacíos, posiblemente derivados del inconstante seguimiento que se hace a los procesos, ya que si bien, los responsables del Centro realizan periódicamente informes de gestión, éstos casi siempre se centran en aspectos cuantitativos, que no dejan ver descripciones detalladas sobre los procesos, desarrollos y aportes de la práctica. Esto nos lleva a concluir, que hasta ahora el Centro de Conciliación, no se había mirado hacia adentro, no había recogido sistemáticamente su experiencia, y no se habían realizado suficientes reflexiones conceptuales y metodológicas sobre su labor.

Justamente la investigación ha intentado apuntar hacia ese vacío, por ello nos planteamos realizar, bajo distintas herramientas metodológicas, la recolección de datos cualitativos y cuantitativos, como es el caso de la elaboración de un análisis DOFAR, lo cual nos ha llevado a indagar distintos aspectos de carácter institucional como son las funciones del personal del Centro, los conciliadores, su formación e intervención y las interacciones que se generan al interior del Centro, entre los mencionados y las partes. Igualmente se ha indagado por la información estadística, intentando hacerle un análisis de tipo cualitativo.

En este orden de ideas, uno de nuestros propósitos ha sido indagar por las relaciones intersubjetivas. Esta indagación nos ha permitido develar algunas concepciones, percepciones y la valoración que los sujetos tienen sobre el conflicto, sobre la manera de resolverlo, sobre el proceso conciliatorio y sobre los encuentros en las audiencias, es decir, intentamos interpretar mediante el análisis de los discursos y de los comportamientos, los imaginarios sociales sobre el conflicto y su resolución. Lo que sin duda se ha obtenido a partir del trabajo interpretativo aplicado a lo que escriben, expresan y dicen los actores a través de los cuestionarios aplicados, las observaciones participantes en las audiencias, las entrevistas y los conversatorios. El análisis de esta información resulta, entonces, de la discusión y de la construcción colectiva del conocimiento. En este sentido se afirma que,

*La investigación significativa brota en grupos cercanos, consolidados o en procesos de formación, y se refina en el diálogo y debate con grupos más amplios de la comunidad científica... La investigación en grupo, por lo demás, posibilita la interdisciplinariedad...<sup>14</sup>*

14 RESTREPO GÓMEZ, Bernardo. "Investigación e investigación productiva de conocimiento en la Universidad". En *Revista nómadis*. Bogotá, Departamento de Investigaciones, Universidad Central, Mayo de 2003, Número 18. p. 201.

Percepciones  
concepciones  
valoraciones



Por ello, la etapa de análisis de la información, retoma la importancia del trabajo interdisciplinario a través del cruce de los distintos saberes, perspectivas y lecturas de la realidad que cada ciencia y disciplina aporta al objeto analizado. Por lo tanto, en el análisis, la triangulación es un momento fundamental en cuanto a que ésta implica la aplicación de distintos métodos y técnicas en el análisis de un mismo problema o fenómeno social.

Ahora bien, una vez recolectada la información, el equipo inicia una etapa de revisión y relectura de lo encontrado, para así realizar el análisis a la luz de los elementos teóricos sobre el conflicto, la conciliación, otros mecanismos alternativos de resolución de conflictos y el interaccionismo simbólico, con el fin de conceptualizar la experiencia y dar respuesta al problema de investigación.

### 3. CONSIDERACIONES FINALES

Con este trabajo intentamos resaltar la labor investigativa y reivindicar la importancia de la investigación para la Universidad, en especial para el derecho, haciendo énfasis, para su desarrollo, en el valor del trabajo interdisciplinario que constituye un avance en el ejercicio de construcción sistemática de conocimiento académico y social. En este sentido, como bien lo expresa Carlos Augusto Hernández,

*En ninguna parte como en la universidad confluyen saberes de distinta naturaleza, que pueden complementarse en el proceso de construcción de una perspectiva suficientemente amplia y compleja de los problemas urgentes de la sociedad; en ningún espacio, como en la universidad, se da el encuentro de comunidades académicas que descubren nuevas posibilidades de desarrollo y de enriquecimiento, tendiendo puentes entre sí; en ningún espacio como en la universidad, es posible apropiarse los conocimientos construidos y traducirlos en modificaciones para cualificar los procesos de formación y hacerlos pertinentes.<sup>15</sup>*

El valor de este trabajo radica, entonces, en gran medida, en que se habla de la conciliación a partir de un estudio de caso, Centro de Conciliación "Luis Fernando Vélez Vélez", es decir, que la conceptualización se logra a partir de la lectura de una experiencia concreta que nos ha permitido contrastar la teoría con la realidad. El acercamiento a la información a través de distintas fuentes primarias, como los conciliadores, las partes, y el personal del Centro, a través de entrevistas, cuestio-

15 HERNÁNDEZ, Carlos Augusto. "Investigación e investigación formativa". En *Revista Nómadas*. Bogotá, Departamento de Investigaciones, Universidad Central, mayo de 2003, Número 18. p. 192.

narios y observaciones, al igual que la revisión de fuentes documentales, ha puesto en evidencia la importancia de este trabajo investigativo para visibilizar la labor que se realiza en la práctica de la conciliación en el Centro.

Por ahora y para los fines pretendidos en el presente artículo, podemos resaltar que:

Las políticas de la Universidad de Antioquia han procurado vincular a los estudiantes a distintos procesos que contribuyen a su formación integral, para el efecto, valga resaltar el papel que cumple el Centro de Conciliación a este propósito, mediante la práctica que desarrollan estos como conciliadores.

En igual sentido, el Centro de Conciliación se ha convertido para los practicantes en un espacio incluyente que permite la participación, la comunicación y la mutua edificación. Como resultado de ello se observa mayor conciencia y valoración de la labor individual y colectiva que se realiza, y por sobre todo, la valoración del por qué y para quién se hacen las cosas. Es la toma de conciencia de que lo que se hace, no es sólo el cumplimiento de un requisito o el desarrollo mecánico de un trámite, sino, la propiciación de la satisfacción de la necesidad sentida de las partes.

La conciliación se ha convertido en un importante *proceso pedagógico* para la comunidad. Esto, por cuanto desde la consulta del asunto hasta el cierre del proceso de conciliación, las partes intervinientes se nutren de él, de la experiencia del conciliador y de la experiencia del otro; redundando todo ello en pro de un entendimiento de la conflictividad y de las formas diferentes que existen para su resolución. Con todo, lo más relevante en este aspecto, es que con ello no sólo se contribuye a formar culturalmente a la sociedad en esta clase de mecanismos autocompositivos y a la vez ayudar a la reconstrucción del tejido social, sino que se propicia que ellos se conviertan en multiplicadores de esta cultura.

La conciliación ha generado una nueva visión del conflicto en las prácticas cotidianas. Las personas, luego de participar en un proceso de conciliación, entienden al conflicto y al otro con una mirada diferente. Perciben que el conflicto mismo es positivo y posible generador de cambios en su vida y en su entorno familiar y social.

No obstante la conciencia responsable con que se ha venido asumiendo el papel de conciliador en el Centro, se aprecia que existe dificultad para la aplicación de la teoría en la práctica. Esto se evidencia en el hecho, por ejemplo, de que la generalidad de los conciliadores encuestados, al referirse a los métodos y estrategias utilizadas para la conciliación, no habló de estrategias, sino que hizo una descripción del proceso que se realiza para llegar a la audiencia de conciliación. Los conciliadores no logran diferenciar suficientemente el método de las estrategias o



actividades que se llevan a cabo. Sólo algunos sugieren o mencionan el nombre de algún método, pero no lo describen, lo que lleva a pensar que no tienen claridad sobre la teoría.

Pero también se observa, que los conciliadores, en la planeación y en el desarrollo del proceso conciliatorio, escasamente echan mano de la herramienta jurídica. Los aspectos que sobrepasan lo jurídico, vale decir, lo social, lo psicológico y lo cultural, no son tenidos en cuenta a la hora de leer el conflicto y de proponer una solución. En esto radica, en muchas de las veces, la dificultad del manejo de la audiencia de conciliación y la auscultación o esclarecimiento de las reales intenciones o intereses de las partes en la negociación.

En contraste con lo manifestado, los mismos conciliadores al referirse a las características personales y profesionales que debe reunir un conciliador, expresan, que en primer lugar, se resaltan como características profesionales, los conocimientos jurídicos y legislativos. Y en relación con las características personales, la paciencia ligada con la capacidad de escucha y de comprensión sobre lo que manifiestan las partes, pero siempre conservando la imparcialidad respecto a su posición como conciliador; sin perder la autoridad y el liderazgo en el proceso conciliatorio. La tolerancia, el respeto y la capacidad argumentativa son complemento de la labor del conciliador, la cual debe ser preparada y no dejada al azar o a la improvisación, porque esto da cuenta del profesionalismo con que se realice dicha labor.<sup>16</sup>

Respecto de la percepción de los usuarios en relación con el servicio del Centro, vale anotar que la mayoría de ellos expresan que acuden a él, entre otras razones, por la rapidez en la prestación del servicio, la eficiencia y agilidad en la solución del problema, la diligencia, la gratuidad, la forma de solucionar los problemas, la seriedad, el trato humano, el buen servicio, la calidad de los practicantes y su formación integral, por la experiencia, por la citación, por el deber u obligación de asistir, porque es muy recomendado, porque creen que la Universidad les puede solucionar cualquier problema, porque no conocen otro centro, porque les parece mejor la Universidad de Antioquia, por la desesperación en la que se encontraba en esos momentos, porque lo consideran menos complicado, porque se sienten mejor, por la necesidad de resolver el problema, por la cercanía a la residencia, por ser uno de los más importantes de la ciudad.<sup>17</sup>

16 Estas conclusiones se extraen a partir de las respuestas dadas por los conciliadores del Centro, consignadas en la Matriz de Análisis de los cuestionarios.

17 Estas respuestas son el resultado de los cuestionarios aplicados a las partes, consignadas en la Matriz de Análisis de los cuestionarios.

Lo que se vislumbra de todas las respuestas es la confianza y buena acogida de la que goza el Centro de Conciliación en la comunidad en general. Es claro que, independientemente del estrato socioeconómico, cultural y el grado de educación de las personas que de alguna u otra forma han tenido que ver con el Centro de Conciliación, se cree y se tiene confianza en el mismo y en la labor que desarrolla y brinda a la comunidad. Esto se traduce de que en el Centro de Conciliación de la Universidad de Antioquia, se dé un mayor compromiso y responsabilidad frente a la comunidad.

Ahora, y para terminar, habrá que decir que respecto de lo que los usuarios piensan sobre la forma de afrontar y solucionar los conflictos, el diálogo es una respuesta frecuente para referirse a la solución de los conflictos, aunque según lo observado en las audiencias, la realidad muestra lo contrario; pues la mayoría de las partes en la audiencia de conciliación asumen unas actitudes agresivas, evasivas, egoístas y poco cooperativas que evidencian el desconocimiento o la ignorancia que tienen sobre la comunicación. Es decir, más que hablar y escuchar, al menos en principio, lo que hacen es denostar y descalificar al otro.

Pero ello se debe en gran medida a que la mayoría de los encuestados asumen la violencia desde la perspectiva de la agresión física, es decir, centran su atención en la violencia directa dejando de lado otro tipo de manifestación de dicha violencia, la moral y psicológica.<sup>18</sup> No reconocen que algunas actitudes, expresiones, o manifestaciones corporales, y aún, que en el mismo silencio, puede haber violencia.

Finalmente y concatenado a lo anterior, también se evidencia, según lo manifestado por los conciliadores y las mismas partes, que una vez terminado el proceso conciliatorio, e independientemente de que se haya abordado un acuerdo, que la percepción sobre el conflicto y sobre el otro, sufre un cambio positivo. Esto, por cuanto desde ese nuevo ángulo ya se mira al conflicto como una oportunidad de crecimiento, se reconoce al otro como igual y se aprecia la posibilidad transformadora de la conciliación.

18 Ver: VALENZUELA, Pedro E. "La estructura del conflicto y su resolución". En *Democracia y conflicto en la escuela*. Bogotá, Instituto para el desarrollo de la democracia Luis Carlos Galán y Mineducación, 1995.



## ANEXO

MATRIZ DE ANÁLISIS			
CATEGORÍAS	SUBCATEGORÍAS	TÉCNICAS	INSTRUMENTOS
1. TIPOS DE CONFLICTOS	1.1 Caracterización de los usuarios, sujetos de estudio. 1.1.1 Citante 1.1.2 Citado  1.2 Caracterización de los conciliadores, sujetos de estudio: 1.2.1 Estudiantes 1.2.2 Abogados 1.2.3 Egresados Judicatura 1.2.4 Profesores Asesores  1.3 Características del conflicto: 1.3.1 Casos civil (12) Casos familia (12)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisión de documentos:               <ul style="list-style-type: none"> <li>– Reglamento</li> <li>– Manual de Procedimiento</li> <li>– Libro Radicador</li> <li>– Bibliografía</li> </ul> </li> <li>• Observación de audiencias, de consultas colectivas</li> <li>• Análisis de datos cuantitativos</li> <li>• Grupo focal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fichas de resumen y de análisis.</li> <li>• Guía de entrevistas</li> <li>• Diario de campo</li> <li>• Fichas de entrevista</li> </ul>
2. FORMAS DE RESOLVER EL CONFLICTO	2.1 Intervención: 2.1.1 Métodos, metodología 2.1.2 Personal centro: Miguel y monitores 2.1.3 Política institucional  2.2 Sujetos de estudio institucionales: 2.2.1 Abogados conciliadores 2.2.2 Estudiantes conciliadores 2.2.3 Directivos 2.3 Proceso de conciliación 2.3.1 Desarrollo de la audiencia 2.3.2 Etapas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisión de fuentes bibliográficas</li> <li>• Observación de audiencias</li> <li>• Revisión documental: Ley, Reglamento, Manual de procedimiento</li> <li>• Entrevistas a personas claves: semiestructuradas y en profundidad.</li> <li>• Grupo focal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diario de campo</li> <li>• Plan y ficha de observación</li> <li>• Guía de entrevistas</li> <li>• Guía para recolección de información documental: Fichas de resumen y de análisis</li> <li>• Cuestionario para conciliadores</li> <li>• Orden del día para el desarrollo de la sesión de grupo focal con usuarios</li> </ul>

## ANEXO (Continuación)

MATRIZ DE ANÁLISIS			
CATEGORÍAS	SUBCATEGORÍAS	TÉCNICAS	INSTRUMENTOS
3. RESULTADOS DE LA CONCILIACIÓN	3.1 Resultado de la intervención 3.1.1 Conciliación total 3.1.2 Conciliación parcial 3.1.3 No comparecencia 3.1.4 No acuerdo 3.1.5 Desistimiento 3.1.6 Asunto no conciliable  3.2 Percepción del usuario frente al conflicto 3.2.1 Percepción antes de la audiencia 3.2.2 Percepción del usuario después de la audiencia.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisión de documentos y constancias</li> <li>• Entrevistas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fichas resumen</li> <li>• Fichas de entrevista</li> </ul>

## BIBLIOGRAFÍA

- BARRETO ARDILA, Hernando y otros. *Curso de Conciliación*. Bogotá, Ediciones Doctrina y Ley Ltda., 2002.
- BARUCH BUSH, Robert A. *La Promesa de Mediación: cómo afrontar el conflicto mediante la revalorización y el reconocimiento*. Segunda Edición. Barcelona, Ediciones Granica S. A., 1996.
- BASTIDAS, Raquel. *La Cultura de la Conciliación*. Señal Editora. 2002.
- BOTTORFF, Joan; BOYLE, Joyceen y CAREY, Martha Ann. *Asuntos críticos en los métodos de investigación cualitativa*. Medellín, Editorial Universidad de Antioquia, 2003.
- CRISTANCHO MOYANO, Juan Pablo. *La Conciliación y Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos*. Segunda Edición. Bogotá, Ediciones Librería del Profesional, 2002.
- ENTELMAN, Remo F. *Teoría de conflictos. Hacia un nuevo paradigma*. España, Gedisa, 2002.



- FOLGER, Joseph y JONES, Tricia. Compiladores. *Mediación: Nuevas direcciones en mediación*. Argentina, Editorial Paidós, 1997.
- GIL ECHEVERRY, Jorge Hernán. *La conciliación extrajudicial y la amigable conciliación*. Bogotá, Temis, 2003.
- GIRALDO ÁNGEL, Jaime. *Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos: La justicia comunitaria*. Bogotá, Librería Ediciones del Profesional Ltda., 2004.
- GOMEZJARA, Francisco y PÉREZ, Nicolás. *Diseño de la investigación social*. 11ª edición. México, Distribuciones Fontamara S.A., 1997.
- GOTTHEIL, Julio y SCHIFFRIN, Adriana. Compiladores. *Mediación: una transformación en la cultura*. Buenos Aires, Editorial Paidós, 1996.
- GROVER DUFFY, Karen; GROSCH, James y OLCZAK, Paul. *La mediación y sus contextos de aplicación*. España, Editorial Paidós, 1996.
- HERNÁNDEZ, Carlos Augusto. "Investigación e investigación formativa". En *Revista nómadas*. Bogotá, Departamento de Investigaciones, Universidad Central, Mayo de 2003, Número 18.
- HERNÁNDEZ SAMPIERI, Roberto; FERNANDEZ COLLADO, Carlos y BAPTISTA LUCIO, Pilar. *Metodología de la investigación*. Tercera edición. México, Mc Graw Hill, 2003.
- MULDOON, Brian. *El Corazón del conflicto*. España, Editorial Paidós, 1998.
- PARDINAS, Felipe. *Metodología y técnicas de investigación en ciencias sociales*. 35ª edición. España, Siglo XXI editores, 1998.
- REDORTA, Joseph. *Mediación: cómo analizar los conflictos*. España, Editorial Paidós, 2004.
- RESTREPO GÓMEZ, Bernardo. "Investigación e investigación productiva de conocimiento en la Universidad". En *Revista nómadas*. Bogotá, Departamento de Investigaciones, Universidad Central, Mayo de 2003, Número 18.
- RITZER, George. *Teoría sociológica moderna*. Quinta edición. España, Mc Graw Hill, 2002.
- SCHILLING, Mario Tomás. *Manual de mediación. Resolución de conflictos*. Santiago de Chile, Editorial cuatro vientos, 2002.
- VALENZUELA, Pedro E. "La estructura del conflicto y su resolución". En *Democracia y conflicto en la escuela*. Bogotá, Instituto para el desarrollo de la democracia Luis Carlos Galán y Mineducación, 1995.
- VILLASANTE, Tomás; MONTAÑES, Manuel y ALBERICH, Tomás. *La investigación social participativa. Construyendo ciudadanía*. España, Ed. El Viejo Topo, 2000.