

# Principios, habilidades y virtudes para el conciliador en Derecho\*

Principles, skills and virtues for the conciliator figure in Law

Princípios, habilidades e virtudes para o conciliador no Direito

**Adriana Patricia Arboleda López**

 <http://orcid.org/0000-0001-6864-5911>

**Luis Fernando Garcés Giraldo,**

 <http://orcid.org/0000-0003-3286-8704>

**J. Eduardo Murillo Bocanegra**

 <http://orcid.org/0000-0002-0564-8581>

**Mariangélica Pineda Carreño\*\***

 <http://orcid.org/0000-0002-7652-8579>

Corporación Universitaria Lasallista

DOI: <http://dx.doi.org/10.21803%2Fpenamer.10.18.394>

## Resumen

La conciliación, como una actividad exclusiva del abogado, respecto de los centros de conciliación privados, se constituye en un campo de acción ampliamente explorado por este tipo de profesionales, previo el cumplimiento de unos requisitos de formación en dicha área; sin embargo, no todo el que se forma como conciliador lo es en estricto sentido. El conciliador, adicional a la formación legal, requiere de calidades y habilidades especiales, entre las que se resaltan el tener una mentalidad preparada, abierta y responsable, con capacidad para manejar todo tipo de problemas y transformarlos en pequeñas diferencias que lo lleven a determinar el origen del conflicto que se le presenta, así como la forma de generar confianza en las partes, sin herir susceptibilidades, además de implementar estrategias de arreglo no solo desde el aspecto legal, sino desde el origen mismo del conflicto, y del sentir y querer de cada parte involucrada.

**Palabras clave:** Mediación interdisciplinaria, MASC.

## Abstract

The conciliation, as an exclusive activity of the lawyer, on private conciliation centers, constitutes a field of action quite exploited by these professionals, under certain training requirements in that area; however, not everyone who is trained as a conciliator is one. The conciliator, in addition to juridical training, requires special qualities and abilities, among which one must have a prepared, open and responsible mentality, capable of dealing with all kinds of problems and transform them into small differences that lead him to determine the origin of the conflict, as well as how to get trust in the parties without harming the susceptibilities, and implement strategies of agreement not only from the legal point of view, but from the origin of the conflict, and the feelings and emotions of each party involved.

**Key words:** Interdisciplinary Mediation, MASC.

## Resumo

A conciliação, como uma atividade exclusiva do advogado, sobre centros de conciliação privados, constitui-se um campo de ação bastante explorado por esses profissionais, desde que cumpram com certos requisitos de formação na referida área; no entanto, nem todo mundo que é formado como um conciliador o é estritamente. O conciliador, adicional à formação jurídica, exige qualidades e habilidades especiais, entre os quais se destacam ter uma mentalidade preparada, aberta e responsável, capaz de lidar com todos os tipos de problemas e transformá-los em pequenas diferenças que o levem a determinar a origem do conflito que se apresenta, bem como a forma de construir a confiança nas partes sem ferir as susceptibilidades, além de implementar estratégias de acordo não só desde o aspecto legal, mas desde a origem do conflito, e do sentir e querer de cada parte envolvida.

**Palavras-chave:** Interdisciplinar de Mediação, MASC.

**Cómo referenciar este artículo:** Arboleda, A., Garcés, L., Murillo, E. & Pineda, M. (2017). Principios, habilidades y virtudes para el conciliador en Derecho. *Pensamiento Americano*, 10(18), 189-198. <http://dx.doi.org/10.21803%2Fpenamer.10.18.394>



Recibido: Marzo 2 de 2016 • Aceptado: Septiembre 13 de 2016

## Introducción

En un mercado encuadrado dentro de las leyes de la oferta y la demanda, la formación profesional fuertemente competida hace que los profesionales adquieran destrezas y conocimientos que los califican y los hacen más competitivos en el mercado laboral. Esta situación se ve reflejada en el área del Derecho, en la cual los abogados están en constante formación; esto es, se actualizan y se capacitan, ya sea para ocupar cargos públicos o para el adecuado desempeño de su profesión en las áreas para las que se han preparado y en algunas de necesario dominio, como es el caso de la conciliación en Colombia, como alternativa para la solución de conflictos.

La conciliación, como una actividad exclusiva del abogado, respecto de los centros de conciliación privados, se constituye en un campo de acción ampliamente explorado por este tipo de profesionales, previo el cumplimiento de unos requisitos de formación en dicha área; sin embargo, no todo el que se forma como conciliador lo es en estricto sentido. El conciliador, adicional a la formación legal, requiere de calidades y habilidades especiales, entre las que se resaltan el tener una mentalidad preparada, abierta y responsable, con capacidad para manejar todo tipo de problemas y transformarlos en pequeñas diferencias que lo lleven a determinar el origen del conflicto que se le presenta, así como la forma de generar confianza en las partes, sin herir susceptibilidades, además de implementar estrategias de arreglo no solo desde el aspecto legal, sino des-

de el origen mismo del conflicto, y del sentir y querer de cada parte involucrada.

Respecto de las condiciones legales, el conciliador no puede olvidar que es un tercero, y como tal, debe ser imparcial, neutral e independiente, y no debe estar inhabilitado, impedido o recusado para serlo; tampoco puede ser parte de la relación contractual o extracontractual, lo cual quiere decir, que la calidad de conciliador requiere de una total independencia jurídica, moral y personal frente a las partes; de ahí surge lo que la doctrina ha llamado neutralidad e imparcialidad; aspectos que son sustanciales, en todo proceso conciliatorio (Gil, 2001, p.92).

Según la Dirección de Métodos Alternativos del Ministerio de Justicia y del Derecho, lo que se pretende con la formación es dotar de competencias a los estudiantes de las Facultades de Derecho de las universidades del país, para que cumplan una función social en tres dimensiones: la primera, como posibilidad para la formación humana, académica y social; la segunda, como construcción del sentido social de las profesiones; y la tercera, como aporte al desarrollo de la sociedad.

## *Deontología y propuesta de valor para el conciliador*

Uno de los vacíos profundos que se presentan en la conciliación, es la ausencia de un modelo de conducta regulador de unos principios básicos de buenas prácticas que deban ser aplicables por los sujetos conciliadores o mediadores. Al conciliador, al igual que el ad-

ministrador de justicia, le sobrevienen responsabilidades en sus decisiones y está incurso en las inhabilidades e incompatibilidades que le son propias respecto a conflictos de interés y participación en las disputas.

Teniendo en cuenta que en Colombia no existe un texto o código que regule la conducta de los conciliadores en Derecho, y que la única referencia que existe es la que se establece en el artículo 28 de La Ley 1123 de 2007, en la cual se determina como incumplimiento a los deberes profesionales de los abogados no agotar los mecanismos alternativos de solución de conflictos, se hace necesario promover la necesidad de profundizar en este tema.

Por tanto, se propone crear un documento o código de ética para los conciliadores en cualquiera de las modalidades (*social, derecho, entre otras*); además, la virtud de la prudencia de Aristóteles puede darnos un especial criterio de análisis a la hora de generar principios que deben regir la conciliación extrajudicial realizada por los actores conciliadores (Garcés & Giraldo, 2013a; 2013b; 2104); no obstante es necesario que sean contextualizados a partir de las líneas de trabajo propuestas por el Ministerio de Justicia y del Derecho; quien es el observador para Colombia, de todas las actuaciones de conciliación; se establecen los siguientes postulados mínimos con los que debe contar un conciliador:

- **Principio de autonomía de la voluntad de las partes.** Todas las decisiones que se asuman en el proceso conciliatorio dependen

directamente de las partes involucradas en el conflicto. Los interesados gozan de la facultad de definir el lugar en donde se llevará a cabo la conciliación; elegir el operador, y aceptar o no las propuestas de arreglo en la conciliación. A la conciliación las partes, podrán concurrir con o sin apoderado, según su voluntad.

- **Principio de informalidad.** Las actuaciones de los conciliadores y de los Centros de Conciliación se caracterizan por el mínimo formalismo, sin perjuicio de las obligaciones del conciliador frente a la verificación de la legalidad del acuerdo conciliatorio.
- **Principio de celeridad.** En virtud del principio de celeridad, las actuaciones de los operadores de la conciliación y de las partes, deben llevarse a cabo, sin dilaciones.
- **Principio de idoneidad.** Para la prestación del servicio de conciliación extrajudicial en derecho se debe garantizar que los conciliadores estén capacitados en mecanismos alternativos de solución de conflictos, en los términos que establece para tal efecto, el Ministerio de Justicia y del Derecho. Los Centros de Conciliación deben garantizar que los conciliadores inscritos en sus listas sean especializados y se actualicen constantemente.
- **Principio de gratuidad.** Los trámites de la conciliación que se celebren ante funcionarios públicos facultados para conciliar, ante los Centros de Conciliación de Consultorios Jurídicos de las Facultades de Derecho, ante Centros de Conciliación de las enti-

dades públicas, y ante los conciliadores en equidad, son gratuitos.

- **Principio de confidencialidad.** Salvo en materia de lo contencioso-administrativo en la que impera el principio de publicidad, la conciliación tiene carácter confidencial; los que en ella participen deberán mantener la debida reserva, y las fórmulas de acuerdo que se propongan o ventilen no incidirán en el proceso judicial subsiguiente cuando este tenga lugar. Con todo, si durante la audiencia de conciliación se ventila la comisión de un delito, los conciliadores tienen el deber de denunciar este hecho ante las autoridades públicas competentes.
- **Principio de imparcialidad y neutralidad.** En todo momento, el conciliador deberá dar a las partes un tratamiento equitativo y deberá mantener una posición imparcial frente a ellas. De igual manera, los conciliadores deben asegurar su neutralidad frente a las circunstancias del caso.
- **Principio de participación.** La conciliación debe generar espacios de intervención de la comunidad en el desarrollo de la función de administrar justicia y evitar la conflictivización de la sociedad.
- **Principio de la no territorialidad.** La competencia por el factor territorial no aplica frente a la conciliación. Con todo esto, tratándose de asuntos contencioso-administrativos, la conciliación deberá intentarse ante el agente del Ministerio Público que actúe o ante el juez competente para conocer de la controversia.
- **Principio de flexibilidad.** Los operado-

res de la conciliación deben adoptar todas las medidas necesarias para garantizar la posibilidad de adaptar el proceso a las circunstancias de cada caso y a los deseos de las partes; en todo caso, sin transgredir el ordenamiento jurídico.

- **Principio de la buena fe.** En todo momento el conciliador y las partes obrarán con lealtad y sinceridad, y ajustados a una conciencia recta.

Todos los anteriores principios son de vital importancia para ser aplicados por los conciliadores extrajudiciales; en particular, en el actuar de las conciliaciones del futuro, que serán las que se realicen en línea y/o a través de medios electrónicos, los cuales empiezan a presentarse en nuestro medio, para facilitar y agilizar el trámite conciliatorio. Además de los anteriores principios; es necesario que el conciliador también desarrolle como cualidad y responsabilidad dentro de sus principios éticos, algunos postulados que han sido desarrollados por Hoyos (2015, p.113); ellos son:

- **Realizar un buen contacto.** Este consiste fundamentalmente en el encuentro empático con las partes, la atención que se les brinde, el despertar en ellas la sensación de apertura para entender el conflicto, y el ámbito de cercanía familiaridad y compromiso creado. Ello requiere un despliegue de cordialidad y seguridad para inspirar confianza, facilitar un clima propicio y un ambiente de interacción.
- **Saber escuchar.** Consiste en atender en forma imparcial el llamado de las partes

comprometidas, desplegar un comportamiento igualitario de comunicación verbal y no verbal con cada una de ellas, infundir la confianza suficiente, saber recibir los distintos tipos de comunicación, oír las razones que presentan, ser buen observador y mantener una escucha activa.

- **Intercambiar.** Para ello debe tener la suficiente experiencia en el manejo de las relaciones interpersonales, y un conocimiento no solo de la personalidad de las partes sino de su entorno social, económico y cultural; debe, asimismo, saber jerarquizar prioridades, tener paciencia, tolerancia a la frustración y un buen manejo de la ansiedad.
- **Conocer el conflicto.** Estar debidamente enterado de la situación de controversia e identificar el centro del conflicto, el querer de cada parte y las posiciones asumidas por ellas, así como las razones que motivaron el problema.
- **Ser orientador y facilitador y no juez de las partes.** Es decir, indicar las distintas vías o caminos que se pueden utilizar en la aclaración del conflicto, lo que implica una actitud facilitadora que permita encontrar salidas, mostrándose prudente y amistoso, pero firme y concreto en el problema.
- **Hacer énfasis en las personas.** Implica tener en cuenta que los conciliantes son seres humanos con sentimientos, valores, emociones y puntos de vista diferentes.
- **Propender por una “hermenéutica del discurso”.** Quiere ello decir que en la ventilación del conflicto o problema generador de desacuerdo, el conciliador debe pro-

iciar la lectura interpretativa de las posiciones externas, como trabajo que exige un recorrido de interpretación y comprensión a partir de sucesivas argumentaciones sobre el fenómeno en cuestión que, a su vez alienten otras en procura de una co-construcción de nuevas realidades, y acerquen a las partes en la unidad dialéctica conciliador-conciliantes, con la posibilidad de lograr la captación de un nuevo sentido del conflicto y del “otro”, a partir de la asociación de significados. Lo que aquí interesa no es resolver el conflicto mediante su lectura, sino la circularidad hermenéutica con una actitud abierta y receptiva que implique una “síntesis superadora” en el sentido dialéctico, para ir accediendo a la comprensión del todo a partir de nuevas lecturas-discursos en la dimensión de la alteridad. Solo así podrá captarse un nuevo decir y un nuevo sentir.

- **Generar alternativas.** Consiste en crear distintas posibilidades de interpretación para que cada lectura del conflicto sea en verdad una dinámica de expansión que permita, a la par de la lectura hermenéutica, el encuentro con el otro como “un legítimo otro en la convivencia”, y elimine de la relación las actitudes dogmáticas.
- **Trabajar ventajas y renunciaciones mutuas.** Los beneficios y las renunciaciones deben ser para todas las partes. Ello es posible dado el carácter del enfoque ético-hermenéutico, donde solo existen intérpretes y lectores de nuevas realidades que competen a todos los involucrados en la conciliación.

### Virtudes del conciliador en Derecho

Pero además, todos los anteriores principios deben estar permeados por la virtud aristotélica de la prudencia, de la sabiduría y de la justicia para hacer de la conciliación un acto prudente, mediado por la recta razón. Es decir, se debe buscar que un conciliador en derecho

actúe bajo la recta razón, en todo el desarrollo del procedimiento conciliatorio. Es mediante la virtud de **La prudencia** que el abogado conciliador, será capaz de deliberar rectamente sobre lo que es bueno. Se hace necesario recordar algunos elementos de estas virtudes que se resumen en la siguiente tabla.

Virtud	Característica
Prudencia	Esta se refiere a las cosas humanas que son objeto de deliberación. La prudencia es un modo de ser racional, verdadero y práctico, respecto de lo que es bueno para el hombre (EN 2010a 1140b20 168). Se refiere a las cosas prácticas en las cuales se da la elección o el rechazo y en las que está en nuestras manos actuar o no actuar (MM 2011b 1197a 181). En el pensamiento aristotélico, se entiende la <i>phronesis</i> como “una disposición racional verdadera y práctica respecto de lo que es bueno y malo para el hombre” (EN 2010a 1140b20 168). El tema de la recta deliberación que se interpreta del quehacer profesional ético que en el pensamiento aristotélico se entiende como <i>phronesis</i> o al individuo que tiene virtud de la prudencia; Aristóteles hablando del prudente dice: “En efecto, decimos que la función del prudente consiste, sobre todo, en deliberar rectamente, y nadie delibera sobre lo que no puede ser de otra manera, ni sobre lo que no tiene un fin, y esto es un bien práctico. El que delibera rectamente hablando en sentido absoluto es el que es capaz de poner la mira razonablemente en lo práctico y mejor para el hombre (EN 2010a 1141b8-11 171). Además Aristóteles nos afirma en su <i>Ética a Nicómaco</i> , que es propio del hombre prudente, ser capaz de deliberar rectamente sobre lo que es bueno. Llamamos prudente a aquellos que para alcanzar algún bien, razonan adecuadamente. Nadie delibera sobre lo que no puede ser de otra manera (EN 2010a 1140a25 167). Además, Aristóteles relaciona la virtud de la prudencia con la sabiduría, aclarando que ambas virtudes son diferentes; se habla de juicios, entendimiento, prudencia e inteligencia y se le atribuye a la misma persona tener buen juicio e inteligencia; también el ser prudente o tener entendimiento; es importante aclarar que el saber discernir lo que es prudente radica en el ser inteligente y comprensivo en la decisión de lo que es justo (EN 2010a 1143a25 176-177). Es así como, la prudencia busca la sabiduría y la sabiduría potencia la prudencia humana; lo mejor es poseer ambas, o preferentemente la prudencia (Aristóteles 2010a 1141b 170). Es decir, se justifica aún más, en esta investigación que es necesario como se afirmó con las virtudes de la justicia y la prudencia, del concurso de la sabiduría; de esta manera se complementa esta tríada de virtudes aristotélicas, que darán un soporte científico y profundo a la ética que se requiere para un abogado conciliador. Sea esta la oportunidad, para introducirnos en el estudio de la virtud de la sabiduría y así completar las virtudes que deberán ser desarrolladas en la formación de los abogados. Veamos entonces, la virtud de la sabiduría.
Sabiduría	La sabiduría se ocupa de las causas primeras y de los principios; es decir, la sabiduría es ciencia acerca de ciertos principios y causas (Met 1998 981b27-28 74). Para explicar de qué causas y de qué principios es ciencia la sabiduría, Aristóteles toma las ideas que se tienen acerca del sabio, y nos dice que este sabe de todas las cosas en la medida de lo posible; es sabio el que tiene conocimiento de varios asuntos difíciles y que no son fáciles de conocer; es más sabio el más exacto en conocimientos y las causas de esto y que tiene facilidad en enseñarlas (Met 1998 982a5-20 74-75). Aristóteles en su <i>Ética a Nicómaco</i> indica que la sabiduría es entendida como intelecto y ciencia, de los más honorables por naturaleza (EN 2010a 1141a20 170). Además en la <i>Magna Moralia</i> , se dice que la sabiduría está formada de ciencia y de intelecto; hace parte de la ciencia porque estudia los principios y participa del intelecto en tanto que se refiere a las cosas susceptibles de demostración a partir de los principios (MM 2011b 1197a 182). Cuando se discutió la virtud de la prudencia, se habló de la relación que existía entre esta virtud y la sabiduría; para el Estagirita no es normal que la prudencia que es inferior a la sabiduría, tenga más autoridad que ella. “Es así como la prudencia busca la sabiduría y la sabiduría potencia la prudencia humana” (Marcos 2011a 22). En la <i>Ética a Nicómaco</i> utilizando un ejemplo de la medicina para aclarar la relación entre la prudencia y la sabiduría afirma que: “La prudencia no es soberana de la sabiduría ni de la parte mejor, como tampoco la medicina lo es de la salud; en efecto, no se sirve de ella, sino que ve cómo producirla. Así, da órdenes por causa de la sabiduría, pero no a ella. Sería como decir que la política gobierna a los dioses porque da órdenes, sobre todo en lo que pertenece a la ciudad” (EN 2010a 1145a5 182). La prudencia se refiere a las cosas convenientes, la sabiduría no; es por eso que la sabiduría y la prudencia son cosas distintas (MM 2011b 1197a-1197b 182-183).

Justicia	<p>En <i>La Política</i> se habla de que la virtud de la justicia es el discernimiento de lo justo (P 2011c 1253a 201). Para Aristóteles, de las cosas que son justas, unas lo son por naturaleza y otras por ley. Lo justo por naturaleza no se debe entender como algo que no se puede cambiar; para el Estagirita, incluso, hasta estas cosas son susceptibles de cambio por el uso que hacemos de ellas; además, define que lo justo por ley es aquello de lo que disponemos y establecemos. Concluye que: “es mejor lo justo por naturaleza que lo que es por ley” (MM 2011, 1195a 175). En la <i>Ética a Nicómaco</i>, este pensador nos introduce en la discusión sobre lo que es natural y legal en términos de justicia, así (EN 2010a 1134b20-25 148): “La justicia política puede ser natural y legal; natural, la que tiene en todas partes la misma fuerza y no está sujeta al parecer humano; legal, la que considera las acciones en su origen indiferentes, pero que cesan de serlo una vez ha sido establecida”. En Aristóteles existe diferencia entre la acción injusta y la justa. Lo injusto lo es por naturaleza o por disposición de la ley; los actos justos denominados acciones justas y actos de justicia son aplicados en la reparación de las acciones injustas. En su <i>Ética a Nicómaco</i> (EN 2010a 1135a17-19 150) aclara que: “Siendo las acciones justas e injustas las que hemos dicho, se realiza un acto justo o injusto cuando esas acciones se hacen voluntariamente; pero cuando se hacen involuntariamente no se actúa ni justa ni injustamente excepto por accidente, pues entonces se hace algo que resulta accidentalmente justo o injusto”. Se debe establecer la relación de lo justo y lo injusto con las clases de justicia de acuerdo con el pensamiento aristotélico; al respecto se dice en la <i>Ética a Nicómaco</i> (EN 2010a 1130b3-10 135) lo siguiente: “Hemos definido lo injusto como lo ilegal y lo desigual, y lo justo como lo legal y lo equitativo. Pues bien, la injusticia de la que antes hemos hablado es la ilegal, y así como lo desigual y lo ilegal no son lo mismo sino distintos, tal cual lo es la parte del todo (pues todo lo desigual es ilegal, pero no todo lo ilegal es desigual), tampoco lo injusto y la injusticia son lo mismo, sino que difieren entre sí, el uno como parte y el otro como todo; igualmente, esta injusticia es parte de la justicia total [o universal] –como la justicia particular es una parte de la integral”. Es evidente que existen varias clases de justicia. Se debe hablar entonces de los tipos de justicia; estos son de dos tipos: la justicia universal* y la justicia particular, que a su vez es dividida en justicia distributiva y justicia correctiva (EN 2010a 1130b30 136). La justicia universal se entiende como aquella que abarca todas las virtudes, y su ejercicio se ordena al bien del prójimo y de la comunidad; la justicia particular es la que atañe al reparto de los bienes y da lugar a lo suyo, al derecho de cada uno; se refiere a la distribución de bienes y cargas o a las relaciones entre particulares. Ambas justicias tienen la misma fuerza en relación con el otro, pero una es parte de la otra, porque la primera trata de todo lo que interesa al hombre virtuoso, y la segunda, de dar lo suyo a cada cual (Forero 185). Como se mencionó en párrafo anterior, la justicia particular se divide en dos clases: justicia distributiva y justicia correctiva. La justicia distributiva, según Aristóteles, es aquella que distribuye proporcionalmente; “lo justo es un término medio en relación con algo o con algunos. Como término medio lo será de unos extremos; como igual, respecto de los términos, y como justo en relación con ciertas personas” (EN 2010, 1131a16-18 137). En tanto que la justicia correctiva es, para el Estagirita, una forma distinta a la anterior, es el término medio entre la pérdida y la ganancia; es una igualdad entre individuos, pero no según la proporción sino según la aritmética (EN 2010a 1131b25-1132a25 139-140). Se basa en la aritmética y solo rectifica las desigualdades que pueden llegar a producirse en los tratos entre individuos. Compone el principio (compensatorio) de las relaciones de cambio (Tierno 2009 7-8). Según Aristóteles si el hombre se aparta de la justicia puede llegar a ser el peor de todos; el hombre está provisionado de armas para servir a la prudencia y la virtud, y también puede llegar a usarlas para las cosas más opuestas (P 2011c 1253a15 252).</p>
----------	---

\* Denominada también, como justicia legal, total o general

Hasta aquí los principios que debe tener el conciliador y las virtudes fundamentales para que sea capaz de tomar decisiones rectas, que estén mediadas por la prudencia. Nos ocuparemos en el próximo apartado, de algunas habilidades que debe tener el conciliador y que hará que los principios anteriormente ex-

puestos: la prudencia y la virtud, sean elemento fundamental de su perfil y quehacer profesional.

### **Habilidades, destrezas y deberes del conciliador**

Teniendo como punto de partida las fun-

ciones del conciliador –ser mediador y, adicionalmente, presentar fórmulas de arreglo que acerquen a las partes involucradas en un conflicto–, se infiere que para cumplir a cabalidad tales funciones se requiere que el conciliador tenga capacidad suficiente de comunicación para que logre llegar a las partes, no solo para darles a conocer sus puntos de vista y sus fórmulas de arreglo, sino para escucharlas y desentrañar de manera puntual el origen y la razón de ser del conflicto.

Al respecto, Gil (2011, p.56), al definir las calidades humanas del conciliador, establece que este debe tener “una mentalidad preparada, abierta, y responsable, con capacidad para manejar todo tipo de problemas, que a juicio de la partes, son gigantes, para transformarlos en pequeñas diferencias que ventajosamente se puedan solucionar”. Es necesario, entonces, que el conciliador tenga formación que lo habilite para tratar las conciliaciones en el área de su competencia, y que esté preparado para asumir cualquier responsabilidad, en la medida que los conflictos se vuelven dinámicos e involucran diversas ramas del Derecho.

Al conciliador, como director del procedimiento conciliatorio, no solamente le asisten obligaciones de orden legal, sino que debe ser un líder natural, y por ende, que las partes no lo perciban en una posición superior o dominante, sino como aquel sujeto que los escucha y los acerca, y que presenta diversas fórmulas de arreglo, en las que los involucrados no sien-

tan que ceden o limitan sus intereses, sino que aportan a la solución del conflicto; como líder, debe tener un completo dominio del público, conocer en qué momento específico puede intervenir e influir con sus propuestas en la intención y el querer de las partes, es decir, debe hacerse creíble de manera natural, no en forma impositiva, porque ello llevaría a desvirtuar el acto conciliatorio. Adicionalmente, debe tener la habilidad de controlar a las partes cuando los ánimos se encuentren alterados, buscando que esa situación no agrave más el conflicto existente.

Una vez seleccionado el tercero o conciliador, este adquiere los siguientes deberes (Cristancho, 2002, p.63):

- Citar en debida forma a las partes.
- Hacer concurrir a quienes deben asistir a la audiencia.
- Ilustrar a los comparecientes sobre el objeto, alcance y límites de la conciliación.
- Motivar efectivamente a las partes para que presten fórmulas de arreglo.
- Formular propuestas prácticas para un arreglo directo.
- Elaborar el acta de conciliación.
- Registrar el acta de la audiencia de conciliación.
- Velar primordialmente porque los derechos ciertos e indiscutibles y los mínimos intransigibles no se menoscaben.

Pero además, los usuarios de los mecanismos alternativos para la solución de conflictos, deben tener algunos deberes y derechos, que el

conciliador tiene que propiciar, como elemento fundamental de su quehacer profesional; el usuario es la persona natural que solicita al Centro de Conciliación, la realización de una audiencia de conciliación para resolver uno o varios conflictos jurídicos con un tercero. La conciliación es un figura sociojurídica de acceso para todos, sin ninguna restricción. Reconociendo siempre que ambas partes en conflicto son importantes, cada uno de los involucrados, como seres humanos. Los derechos de las partes en conflicto son:

- Obtener atención oportuna y orientación adecuada sobre la solución del conflicto jurídico que desea conciliar.
- Recibir información clara sobre el estado de su asunto, cada vez que lo solicite.
- Solicitar la asesoría integral jurídica y psicológica, que permita encontrar la mejor solución para el conflicto que lo llevó a buscar el servicio del Centro de Conciliación.
- Acceder a los servicios con calidad, recibiendo los formatos diseñados para la solitud del trámite conciliatorio.
- Recibir un trato con calidad humana, respetuoso y amable por parte de todas las personas adscritas al Centro de Conciliación.

Además, los usuarios de los Centros de Conciliación, también tienen unos deberes:

- Suministrar al Centro de Conciliación toda la información que este requiera para llevar a cabo la audiencia de conciliación.
- Aportar oportunamente la documentación que en cada caso exija el Centro de Conciliación.

- Manifestar que no cuenta con recursos económicos, y acreditar su estrato con una copia de la factura de servicios públicos de su casa de habitación.
- Sufragar los gastos que se ocasionen con el envío de la citación a la audiencia de conciliación a través del servicio de correo postal.

Hasta aquí, se han relacionado todos los elementos que son clave para aquellos profesionales del Derecho, que opten dentro de su vida profesional por la conciliación; se estudiaron los principios fundamentales que deben comprender su ejercicio profesional, las virtudes aristotélicas que son clave para sus actuaciones; algunas destrezas que debe de tener para ejercer como conciliador y algunos deberes y derechos de los usuarios de su servicio.

### Referencias

- Aristóteles (1998). *Metafísica*. Madrid: Editorial Gredos.
- Aristóteles (2000). *Movimiento de los animales*. Madrid: Editorial Gredos.
- Aristóteles (2010a). *Ética a Nicómaco*. Madrid: Editorial Gredos.
- Aristóteles (2010b). *Retórica*. México: UNAM.
- Aristóteles (2010c). *Acerca del alma*. Madrid: Editorial Gredos.
- Aristóteles (2011a). *Ética Eudemia*. Madrid: Editorial Gredos.
- Aristóteles (2011b). *Magna Moralia*. Madrid: Editorial Gredos.
- Aristóteles (2011c). *La Política*. Madrid: Editorial Gredos.

- Congreso de la República de Colombia (2007). Ley 1123 del 22 de enero de 2007. "Por la cual se establece el Código Disciplinario del Abogado". Bogotá: Congreso.
- Cristancho, J.P. (2002). *La Conciliación y mecanismos alternativos de solución de conflictos*. Bogotá: Ediciones Librería del Profesional.
- Garcés, L.F. & Giraldo, C. (2013a). La virtud: la recta razón en el profesional que experimenta con animales. En *Civilizar*, 12(24), 181-192.
- Garcés, L.F. & Giraldo, C. (2013b). La responsabilidad profesional y ética en la experimentación con animales: Una mirada desde la prudencia como virtud. En *Revista Lasallista de Investigación*, 10(1), 164-173.
- Garcés, L.F. & Giraldo, C. (2014). Virtudes intelectuales en Aristóteles para el perfeccionamiento de los actos verdaderos. En *Discusiones Filosóficas*, 15(24), 221-242.
- Gil, J.E. (2001). *La conciliación extrajudicial y la amigable composición*. Bogotá. Editorial Temis.
- Hoyos, C. (2015). *La conciliación, un modelo bioético hermenéutico*. Medellín, Colombia: Señal Editora.