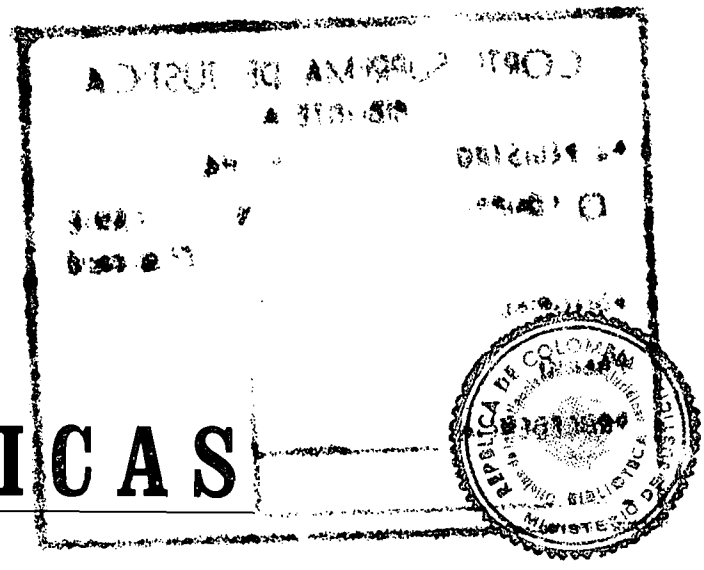

TECNICAS DE CONCILIACION

MARIA LUZSABEL PEREZ VILLARREAL

JUAN CARLOS VARON PALOMINO

Santafé de Bogotá, D.C., 1996

Tabla de Contenido

PROLOGO 7

PRESENTACION 9

CARACTER Y ESTRUCTURA DE LA CONCILIACION 13

NOCION Y FINALIDAD 13

CARACTERISTICAS Y PRINCIPIOS RECTORES 14

Libertad de acceso 14
Fundamentos constitucional y legal 15
Eficiencia 15
Amplitud en la selección de criterios de decisión 15
Flexibilidad procedimental 16
Igualdad de las partes 16
Mecanismo autónomo de administración de justicia. complementario de la jurisdicción 16
Confidencialidad 16
Participación de la comunidad en la solución de sus conflictos 17

ALGUNAS CLASES DE CONCILIACIÓN 17

Por el tipo de proceso 17
Por la calidad del conciliador 18
Por el objeto y naturaleza jurídica de los disputantes 19
Por el ámbito territorial 19

ESTRUCTURA DEL PROCESO DE CONCILIACION 19

Sujetos intervinientes **20**
Las partes 20
El conciliador 20
Noción y finalidad 20
Clasificación 21
Requisitos legales 22
Deberes y responsabilidades 23
Objeto: El conflicto **24**
Noción 24
Orígenes y manifestaciones 25
Etapas del proceso de conciliación **27**
Etapa de apertura 27
Etapa de identificación del conflicto 28
Etapa de negociación mediada 28
Etapa de cierre 28

BASES METODOLOGICAS DE LA CONCILIACION **29**

ETAPA DE APERTURA 30

Objetivos 30
Actividades **30**
Presentación personal 32
Presentación e identificación de las partes 32
Presentación del proceso 32
Destrezas y habilidades **35**
Comunicación 35
Empatía 39
Resultados 39

ETAPA DE IDENTIFICACION DEL CONFLICTO ____ 41

Objetivos ____ **41**
Actividades ____ 43
Recolección y análisis de información sobre el conflicto y sobre las partes ____ 43
Resumen del informe sobre el caso ____ 43
Conocimiento y confirmación de los hechos que llevaron al conflicto ____ 43
Comprensión de las percepciones que de los hechos y del conflicto tienen las partes ____ 47
Identificación de intereses y necesidades básicas ____ 48
Permitir el alivio psicológico y manejar los incidentes críticos ____ 50
Identificación del conflicto ____ 52
Diseño de una estrategia de conciliación ____ 55
Destrezas y habilidades ____ **58**
La técnica de la entrevista ____ 59
La capacidad de aceptación ____ 60
La capacidad de comprensión ____ 60
Saber preguntar ____ 60
Saber escuchar ____ 63
Percibir adecuadamente ____ 64
Resultados ____ 67

ETAPA DE NEGOCIACION MEDIADA ____ **68**

Objetivos ____ **68**
Actividades ____ **72**
Ambientación de la negociación ____ 73
Desarrollo de la negociación ____ 73
Agenda ____ 74
Generación de opciones ____ 75

Búsqueda de soluciones 77
Contribución a la generación de fórmulas de arreglo entre las partes 78
Ayuda en la determinación de costos y beneficios cada opción 78
Revisión y ajuste de la estrategia de la conciliación 80
Celebración de reuniones separadas 80
Elección de la opción más conveniente 82
Destrezas y habilidades: Conducir el proceso 84
Resultados 85

ETAPA DE CIERRE 86

Objetivos 86

Actividades 88
Recuento, aclaraciones y ratificación 88
Redacción del acta de conciliación 89
Firma del acta de conciliación 90
Terminación del proceso de conciliación 91
Destrezas y habilidades 91
Resultados 91

EL PAPEL DE LOS APODERADOS EN LA CONCILIACION 93

PAPEL DEL APODERADO 93
TRATAMIENTO DE LOS APODERADOS POR EL CONCILIADOR 95
CITACION DE TERCEROS A LA CONCILIACION 96
Conciliación procesal 97
Proceso civil 97
Procesos contencioso administrativos 97
Proceso penal 97
Conciliación extraprocesal 98

TRATAMIENTO DE LOS TERCEROS EN LA CONCILIACION ____ 98

APENDICE ____ **99**

MI AUTOEVALUACION PRELIMINAR COMO CONCILIADOR ____ 100

GUIA PRACTICA PARA EL CONCILIADOR ____ 101

EJERCICIOS ETAPA DE APERTURA ____ 105

Ejercicio para la elaboración de la guía de la presentación personal y del proceso ____ **105**
Ejercicio para la presentación del conciliador y del proceso ____ **106**

EJERCICIOS ETAPA DE IDENTIFICACIÓN DEL CONFLICTO ____ 107

Ejercicio para aprender a recolectar información ____ **107**
Caso: « El accidente automovilístico» ____ 109
Caso: « El obrero de la empresa que quebró» ____ 113
Caso: « La separación» ____ 117
Caso: « Un préstamo enredado » ____ 121
Ejercicio sobre comprensión de percepciones ____ **126**
Ejercicio sobre identificación de intereses y necesidades básicas ____ **127**
Ejercicio para: Aprender a permitir el alivio psicológico, manejar incidentes críticos y ser paciente ____ **131**
Ejercicio sobre el diseño de una estrategia de conciliación ____ **140**

EJERCICIO SOBRE LA ETAPA DE NEGOCIACIÓN MEDIADA 142
EJERCICIO INTEGRADOR 143
Caso: «La cañería obstruida» 144
Caso: «El conflicto de generaciones» 149

EJERCICIO ETAPA DE CIERRE 154

Modelo de Acta de Conciliación 155

MI AUTOEVALUACION FINAL COMO CONCILIADOR 157

BIBLIOGRAFIA 159