

Narrativas de la conciliación que se resisten a que el viento se las lleve

Narratives of Mediation that Resist the Wind to Take them

Harbey Peña Sandoval

Fecha de recepción: 26 de marzo de 2022

Fecha de aprobación: 20 de junio de 2022

RESUMEN

En el contexto de la crisis de la pandemia a causa del COVID-19, se analizarán las historias que ha creado la conciliación a partir de la disciplina del derecho, entre las cuales se encuentran las narrativas del derecho, la ley y la burocracia. En contraposición a los anteriores discursos y con el ánimo de superar la crisis presentada, se propondrán algunas alternativas para el desarrollo de ésta como lo son la conciliación desde la perspectiva de la paz y la resolución de conflictos, la profesión liberal y la informalidad.

Palabras clave: conciliación narrativa, escuela narrativa de mediación, teoría narrativa de paz y resolución de conflictos, métodos de resolución de conflictos, narrativas del derecho.

ABSTRACT

Within the context of the Pandemic caused by COVID-19, this paper analyzes the stories that mediation has created in the field of law, such as the narratives of the field of law, the law, and bureaucracy. With the aim to overcome the former crisis, some counternarratives like mediation from the perspective of peace and conflict resolution, liberal practice, and informality will be presented for the development of mediation.

Keywords: narrative mediation, narrative approach of mediation, narrative peace theory, conflict resolution, alternative dispute resolution, narratives of law.

INTRODUCCIÓN

Al contrario de lo que sucede en la famosa novela de Margaret Mitchell, *Lo que el viento se llevó*, por un poco más de treinta años la conciliación en Colombia ha construido narrativas que se resisten a transformarse y dar paso a una nueva era de esta en el tiempo que vendrá después de la pandemia del COVID-19. En este artículo, se analizarán las historias que ha creado la conciliación a partir de la disciplina del derecho. También, se propondrán algunas alternativas para el desarrollo de ésta, desde la perspectiva

narrativa de paz y resolución de conflictos. En primer lugar, se describen tres narrativas de la conciliación: el derecho, la ley y la burocracia. Con base en lo anterior, se presentan sus características, que se entienden petrificadas en el entorno cultural. Más adelante, se analizan algunos significados de las crisis, en general, con énfasis en su función de cambio. Posteriormente, se examina, en concreto, la COVID-19 como la situación que expuso la crisis de la conciliación en Colombia. En este contexto, se revisan las posibles barreras para la transformación de tales historias. Con ello, se estudia la probable continuidad de éstas en la conciliación. Con fundamento en lo anterior, se proponen versiones alternativas desde la disciplina de la paz y la resolución de conflictos, la profesión liberal y la informalidad como contra narrativas a los discursos tradicionales. Finalmente, se invita a reflexionar con base en algunas preguntas relacionadas con los temas tratados en este artículo.

1. LAS NARRATIVAS DE LA CONCILIACIÓN

La escuela narrativa de resolución de conflictos es una corriente que propone teorías, prácticas e investigaciones para el análisis, la intervención y resolución de los conflictos. Su campo de acción incluye la prevención, el manejo, la resolución y reconciliación. La disciplina narrativa sostiene que los conflictos se desarrollan como historias que a su vez se insertan en otras narrativas que conforman la cultura. Las narrativas de las personas se basan en metanarrativas y discursos que los grupos sociales tienen. Una metanarrativa es una regla o norma que una comunidad determinada construye sobre qué es el mundo y cómo debería ser (Tannen, 2008, pág. 209). En consecuencia, las metas narrativas se convierten en ideales a seguir por los integrantes de un grupo social y, a su vez, este último crea una expectativa en la que las personas deben ceñirse a la metanarrativa. Por su parte, Cobb *et al* (2019, pág. 3), citan a Foucault (1982) y mencionan que el discurso hace referencia al sistema de palabras que se usa como una forma de hablar y dar sentido o significado que es asociado con un grupo de prácticas. Winslade & Monk (2008, pág. 5) también citan a Foucault (1972, 1978, 1980, 2000) y afirman que el discurso es una práctica social repetitiva por la cual las personas forman su comprensión del mundo en el que viven. Esta comprensión orienta, al mismo tiempo, las prácticas lingüísticas y comportamentales de los sujetos. Con todo ello, el discurso sirve para que las personas interioricen las normas sociales y establezcan entendimientos dados por sentados sobre cómo es el mundo. Estos dos tipos de narrativas están presentes en todos los campos de acción humana y la conciliación no es la excepción.

Una vez revisados los conceptos de metanarrativa y discurso, se presentan algunos ejemplos de las narrativas que se han construido en la cultura de la conciliación en Colombia. Estas metanarrativas y discursos se han convertido en las bases

sobre las cuales se han establecido los marcos conceptuales y de acción de los actores de la conciliación. Dichos actores son, entre otros: los conciliadores, los centros de conciliación, los docentes de conciliación, las autoridades que tienen funciones de conciliación, la sociedad civil. Las narrativas de la conciliación no solo son el lenguaje de ésta, también, constituyen el paradigma sobre el cual gravita el denominado Sistema Nacional de Conciliación (Peña Sandoval, 2012).

1.1. La narrativa del derecho

La primera narrativa es la del derecho. En ella, se vincula a la conciliación como un método nacido de tal disciplina. Esta historia del derecho se compone de otras que tejen el entramado de la cultura de la conciliación desde la perspectiva jurídica. Una narrativa con N mayúscula o subnarrativa, perteneciente a este grupo, es la justificación para implementar la conciliación en el escenario judicial con el fin de lograr su descongestión. En otras palabras, cuando se habla del método, los operadores de éste suelen asociarlo con lo que ellos llaman un beneficio o efecto positivo de descongestión judicial. Desde el inicio de la institucionalización de la conciliación en Colombia, en 1991, con la ley 23 titulada “Por medio de la cual se crean mecanismos para descongestionar los despachos judiciales, y se dictan otras disposiciones” y otros documentos del Ministerio de Justicia (1992) y la Escuela Judicial Rodrigo Lara Bonilla (1993), se evidencia la narrativa de la conciliación como instrumento de descongestión. Ésta sigue muy presente en la conciliación, en ámbitos como la enseñanza en las universidades (Universidad Industrial de Santander, 2020), documentos oficiales de la judicatura (Consejo Superior de la Judicatura & Confecámaras, 2020), en el entendimiento de los jueces (Serrato Valdes, 2020) y en el marco de referencia de las autoridades públicas (Procuraduría General de la Nación, 2020).

Otra narrativa del derecho es la conciliación como justicia alternativa. Ésta es, al mismo tiempo, una metanarrativa que ofrece una posición a los conciliadores como operadores de segundo orden debajo de la justicia ordinaria. Sostiene que el camino principal para la resolución de disputas importantes es el proceso judicial y relega a la conciliación a atender otros conflictos. En palabras del Ministerio de Justicia y del Derecho (1995, pág. 110), “la utilización de la estratégica de los métodos alternativos ha de permitir la realización del principio de “relevancia judicial”, conforme al cual la jurisdicción pública debe reservarse para aquellos casos que por su importancia social y jurídica realmente ameritan su intervención.” También, esta narrativa puede haber llevado a que la ubicación de la conciliación sea de contención y filtro frente al sistema de justicia. Es decir, los ciudadanos deberían arreglar sus disputas por conciliación y solamente aquellos casos en donde no se logre llegarían al conocimiento del juez. Esto también podría reforzar la narrativa de la conciliación como requisito de procedibilidad.

Sumado a lo anterior, la narrativa del derecho considera a la conciliación como una forma de acceso a la justicia. En pocas palabras, la conciliación es una forma más de justicia, la cual se suma a la justicia ordinaria. Por ende, donde se encuentre un conciliador se asimila como una puerta de entrada al sistema de justicia. En consecuencia, el gobierno nacional, en Colombia, presenta los avances del acceso a la justicia, e incluye a los conciliadores (Ministerio de Justicia y del Derecho, 2020). La narrativa del acceso a la justicia podría estar orientando la toma de decisiones de las políticas del gobierno nacional y los gobiernos locales; por ejemplo, para llevar la justicia al ciudadano, la conciliación podría entenderse como un instrumento de menor costo y mayor movilidad en comparación con los juzgados. Un fundamento importante de esta narrativa es la línea jurisprudencial de la Corte Constitucional que —al examinar la constitucionalidad de algunos artículos de la ley 446 de 1998 y la ley 640 de 2001, en materia de requisito de procedibilidad— estableció que la conciliación no es una limitante al acceso a la justicia ya que hace parte de esta (Peña Sandoval, 2020).

Otros ejemplos de las narrativas del derecho son la comprensión de los conflictos como sinónimos de problemas jurídicos, la aplicación de los principios y todas las fuentes del derecho como criterios para resolver los conflictos, y el lograr acuerdos con efectos reconocidos por el derecho, como finalidad de la conciliación. Las narrativas anteriores invitan a los conciliadores a que se enfoquen en las dimensiones jurídicas de los conflictos de las partes trasladando para ello los marcos de lectura y análisis de estos enseñados en las facultades de derecho. En la práctica, los conciliadores intervienen haciendo preguntas para obtener información que es relevante para el derecho, evalúan las opciones de las personas con base en la legitimidad de sus reclamaciones frente al derecho y proponen fórmulas de arreglo derivadas del derecho. Sobre esta última narrativa, los conciliadores consideran que, para que un acuerdo sea justo, se deben aplicar fórmulas consagradas en las normas. En el mismo sentido, los acuerdos conciliatorios no están simplemente limitados a ser conformes a derecho. Su finalidad es que estos tengan efectos y sean reconocidos por el sistema jurídico. Así las cosas, un conflicto que no tiene relevancia y cuyo acuerdo no incluya obligaciones claras, expresas y exigibles, no sería viable por la imposibilidad de ejecutoria por una autoridad judicial.

Un caso más es la narrativa del derecho que coloniza las temáticas de la conciliación con el lenguaje técnico de las especialidades de la ciencia jurídica. De esta manera, subordina el liderazgo de la segunda sobre la primera. Un ejemplo de lo anterior es que, en los conflictos de insolvencia de personas naturales no comerciantes, una clasificación en sí ajena a la conciliación, las narrativas de las iniciativas legislativas, y la docencia, provienen del derecho comercial, financiero o empresarial. Esta narrativa también se traslada a los conflictos sobre el uso y la tenencia de la tierra donde el derecho agrario define el sentido de la conciliación. De igual manera,

en materia de una conciliación por medios virtuales, las discusiones, debates y agendas temática son marcadas por los tecnicismos sobre los mensajes de datos, el comercio electrónico y su ordenamiento jurídico. La narrativa de la complejidad del lenguaje jurídico conlleva a que los marcos conceptuales sean determinados por las especialidades sofisticadas del derecho. En consecuencia, se relega la narrativa propia de la conciliación en el marco de la paz y la resolución de conflictos.

1.2. La narrativa de la ley

Un segundo grupo de narrativas de la conciliación son las que emergen del ordenamiento jurídico y trasladan sus reglas y lógica a la conciliación. Esta narrativa de la ley integra varias subnarrativas; la primera de ellas es que la conciliación nace o es creada a partir de la ley. La génesis de la conciliación emana de la consagración legal del método. En Colombia, se tiende a pensar que la conciliación existe gracias a la ley 23, expedida en marzo de 1991. Incluso, debido al proceso de constitucionalización del derecho, se asume que la conciliación nace de la Constitución Política promulgada en julio de 1991. Otra narrativa de este tipo es la que une la historia de la conciliación y su evolución al marco normativo vigente; es decir, el método es conocido y examinado a partir de épocas conforme a las leyes 23 de 1991, 446 de 1998 y 640 de 2001, por nombrar sus principales leyes. Esta narrativa crea los hitos históricos de la conciliación y los ubica en una línea de tiempo que es reflejo exclusivo del ordenamiento jurídico. Con lo anterior, la historia de la conciliación se convierte en la historia de la ley. En conexión con lo anterior, se ha creado una narrativa por la cual los operadores, especialmente los conciliadores, consideran que les está permitido hacer solo lo que la ley dice. El ejercicio de los conciliadores está limitado a la literalidad de las normas y sus actos tienen significado si una norma los valida. A manera de ejemplo, antes de 2020 no se realizaban masivamente conciliaciones virtuales porque se pensaba que no existía un marco jurídico expreso que lo autorizara. Por consiguiente, el conciliador estaba más interesado en la autorización legal de sus actos que en el desarrollo de la actividad conciliadora. Los campos de aplicación de la conciliación también han estado atados a la existencia normas que lo habiliten. Tal es el caso de la conciliación en tránsito, insolvencia y en asuntos de lo contencioso administrativo.

Otro caso de la narrativa de la ley es la que encamina a entender que los problemas de la conciliación se solucionan con reformas legislativas. Los fenómenos sociales de la conciliación son percibidos como situaciones que derivan de las normas. Por lo tanto, si la causa es la ley, el remedio está en la modificación de esta. Una muestra de esta narrativa es la conciliación a prevención. En el 2001, se buscaba ampliar la conciliación. Con este fin, se autorizó a los conciliadores para tener las audiencias en sus oficinas. Al presentarse algunas quejas de los

usuarios frente al manejo de los conflictos de interés, junto a la preocupación de los centros de conciliación porque se estaban realizando más conciliaciones por fuera de sus instalaciones, se decidió reglamentar esta situación y limitar sustancialmente la conciliación a prevención. Consecuentemente, la narrativa asume el problema, y su solución, con el dualismo autorización-prohibición. Sin embargo, elementos como la ética del conciliador, la sostenibilidad de los centros, el acceso de las personas a la conciliación, se dejan por fuera. Una narrativa adicional es el dominio de los debates de la conciliación en torno a la ley. Aun cuando existen muchas temáticas en la conciliación, los aspectos teóricos, prácticos y de investigación son unidimensionales, puesto que la mayoría son de tipo jurídico. Esta narrativa promueve que los operadores de la conciliación en Colombia sostengan discusiones sobre las normas, su interpretación y aplicación. Esta narrativa se evidencia en los congresos y seminarios en los cuales usualmente los temas de las agendas son sobre el derecho y los asistentes también se interesan y preguntan por temas normativos. Las dudas de los participantes suelen ser sobre cómo anular las actas de conciliación, el factor territorial de la “jurisdicción” de la conciliación, la validez de las excusas de inasistencia a la audiencia, el agotamiento del requisito de procedibilidad y, actualmente, los tipos de firmas válidas en las conciliaciones virtuales.

1.3. La narrativa de la burocracia

El tercer y último tipo de narrativas son las de la burocracia. Estas narrativas promueven la formalidad y rigidez de la conciliación. La burocracia lleva a que los operadores de la conciliación privilegien el procedimiento o etapas de la conciliación por escrito. Por ejemplo, la solicitud debe ser por escrito, se deben presentar las pruebas que se tengan, los conciliadores citan por escrito, las narrativas deben ser sustentadas con evidencias y los resultados deben quedar registrados en actas o constancias. La narrativa de la burocracia ha llevado a que se privilegien ciertos conocimientos y se promuevan determinadas habilidades. Además, los conciliadores terminan más preocupados en seguir los formatos y contenidos exigidos de las actas de conciliación para que sean validadas en otros escenarios, especialmente el judicial. En este mismo orden de ideas, los procesos de educación continua se enfocan en talleres de elaboración de actas. En ellas, el conciliador afina su entrenamiento para que los documentos que elabora no tengan errores jurídicos. Esta narrativa también ha llevado a que la conciliación esté centrada en los efectos jurídicos de los documentos y para ello se exige el registro de estos. La voluntad de las partes está sometida a que el acta quede bien elaborada y que el registro se haya cumplido como lo indica el protocolo. Éste último, antes era por escrito con anotaciones y sellos. Ahora, se hace de manera electrónica. En uno y otro caso, la burocracia se impone con una narrativa que privilegia la forma. Por último, esta narrativa lleva a que los diferentes actores

de la conciliación inventen formalidades que no son necesarias y que, inclusive, la ley no exige. Este es el caso de las firmas de las partes. Se ha exigido que éstas sean consignadas en las actas sin que haya obligación legal. La tabla 1 resume las narrativas del derecho, la ley y la burocracia.

Tabla 1. Narrativas de la conciliación.

Narrativa	Subnarrativa
Derecho	La conciliación sirve para descongestionar la justicia.
	La conciliación es una forma de justicia alternativa.
	La conciliación es un mecanismo de acceso a la justicia.
	La conciliación debe enfocarse en resolver los problemas jurídicos.
	Para saber de conciliación se debe ser experto en una especialización del derecho.
Ley	La conciliación nace de la ley.
	A los conciliadores sólo les es permitido lo que la ley les autoriza.
	Las problemáticas de la conciliación se solucionan con reformas normativas.
	Los debates y temas de interés de la conciliación están basados en el ordenamiento jurídico.
Burocracia	Se privilegia lo escrito sobre lo oral.
	El buen conciliador es aquel que sabe elaborar actas y constancias
	Lo importante son los efectos jurídicos de la conciliación
	Se privilegian las formalidades del procedimiento sobre el fondo de la resolución del conflicto

Fuente: elaboración propia.

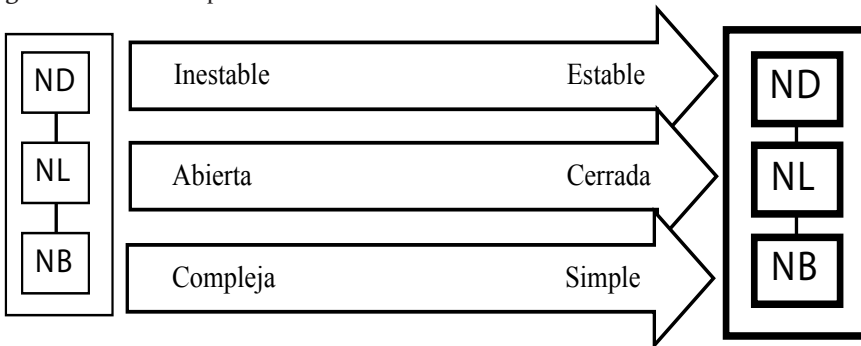
Existen más narrativas que dibujan el marco cultural de la conciliación. El discurso principal proviene de la disciplina del derecho y las metanarrativas desarrolladas sobre el derecho, la ley y la burocracia crean identidades en las personas que trabajan en conciliación. En consecuencia, las narrativas crean realidades en las personas y configuran su percepción, mentalidad y consciencia que se van consolidando con el tiempo.

2. PROCESO DE PETRIFICACIÓN DE LAS NARRATIVAS DE LA CONCILIACIÓN

Las narrativas del derecho, la ley y la burocracia se han establecido en la cultura de la conciliación en Colombia. Estas narrativas han desarrollado un proceso de consolidación o petrificación en el contexto de conciliación. A partir de lo afirmado

por Cobb (2013, págs. 51-52), sobre el proceso de estabilización de las narrativas, se puede entender que las narrativas inician inestables, abiertas y complejas. Luego, con el tiempo, se convierten en estables, cerradas y simples. La inestabilidad hace referencia al significado de los eventos, los cuales se vuelven menos accesibles y crece su densidad. Como en todas las narrativas, la trama, personajes y moralidad de las historias se refuerzan a falta de cuestionamiento, reflexión y nuevos significados. Así las cosas, las historias se vuelven conocidas y familiares. Ello estabiliza la narrativa. Lo mismo sucede con la apertura. Al inicio, se puede contar con muchas voces que aporten desde diferentes perspectivas. No obstante, si los actores son los mismos, coinciden sus supuestos y el lenguaje empieza a cerrarse, dado que solo participan los mismos actores bajo el mismo paradigma. Otro fenómeno es el de la simplificación debido a la falta de diálogo con otros, dado que las narrativas complejas con significados variados refuerzan su coherencia cuando los personajes comparten el sistema de valores que los cohesionan. La figura 1 representa el proceso de petrificación de las narrativas.

Figura 1. Proceso de petrificación de las narrativas en la conciliación.



Legenda: Narrativa del derecho (ND); Narrativa de la ley (NL); Narrativa de la burocracia (NB).
Fuente: elaboración propia basado en Cobb (2013, pp. 51-52).

Al aplicar el modelo de petrificación de las narrativas, al inicio de los años 90, en Colombia, se podría entender que las narrativas del derecho, la ley y la burocracia eran inestables, abiertas y complejas. Las primeras generaciones de conciliadores tuvieron debates sobre la posibilidad de administrar justicia por particulares, la resolución de conflictos por personas que no estuvieran investidas de autoridad. En ese entonces, la formación de los conciliadores estaba más enfocada en las habilidades de intervención, se elaboraban actas de conciliación sin una norma que les indicara su contenido, el procedimiento se adelantaba sin estar reglamentado, los efectos del acuerdo conciliatorio se entendían perfeccionados cuando se conjugaban las voluntades de las partes, no existían plazos para elaborar los documentos o adelantar la conciliación, y la conciliación no era una condición para interponer una demanda. Al iniciar el 2002, la conciliación empieza su

tercera época de consolidación. En ese momento, las narrativas se crean desde y para el derecho. Con ello, se ha configurado una dimensión jurídica que solo se ve a sí misma y no dialoga con otras disciplinas. En otras palabras, los supuestos de la conciliación no se ponen en duda, se convirtieron en verdades dogmáticas.

El discurso del derecho y las metanarrativas del derecho, la ley y la burocracia han creado un paradigma en la conciliación. Esta perspectiva limita e invisibiliza otra dimensión de la conciliación como es la paz y la resolución de conflictos. Una oportunidad para transformar las narrativas de la conciliación puede ser el cambio que genera la crisis. Este punto se revisará a continuación.

3. LAS CRISIS Y SU FUNCIÓN GENERADORA DE CAMBIOS

Sturm & Mülberger (2012, págs. 425-426) hacen un recuento del significado y evolución de la palabra 'crisis'. Aclaran que, en su origen griego, la palabra crisis era utilizada en la medicina y las fuerzas militares. Significaba un punto de inflexión o una etapa crucial dentro de una enfermedad o enfrentamiento bélico; es decir, un evento en el cual se hace evidente el desenlace hacia la recuperación o muerte en el primer caso, o de victoria o derrota en el segundo (Cortés Gabaudan, 2011). En consecuencia, la palabra adquiriría un sentido de culminación o decisión frente a las alternativas de conclusión. Posteriormente, en la Ilustración, el término tiene un sentido más amplio y se usa en la economía, la política, la sociología y la psicología, en este último caso para significar un conflicto con una carga emocional. A diferencia de la antigua Grecia, el término se asocia a situaciones de duración prolongada en el tiempo o permanentes. Por ejemplo, las crisis económicas eran consideradas como parte de un ciclo en donde éstas se presentaban, terminaban y volvían a surgir (Kosellek, 1982; Masur, 1968).

Un punto importante, resaltado por Sturm & Mülberger (2012, págs. 425-426), es que a la palabra crisis, en su contexto económico, no solamente se le asignan significados de amenaza, sino también efectos positivos. Para ejemplificar lo anterior, los citados autores mencionan que Marx señaló que las crisis son importantes para el desarrollo de la historia humana porque destruyen los productos existentes y las antiguas fuerzas productivas. También afirman que a partir de Kennedy, en la política, el vocablo crisis se utiliza con dos significados: peligro y oportunidad. Lo anterior se deriva de la palabra china equivalente a crisis en la cual, además de una esperanza, se espera que una crisis tenga efectos de mejora.

Sumado a lo anterior, de acuerdo con los mencionados autores, en la actualidad, la palabra crisis está asociada con la teoría científica de Thomas Kuhn (1962,

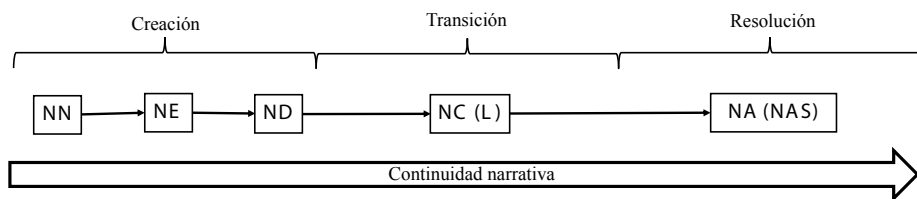
1970). De acuerdo con este autor, las revoluciones son precedidas por una crisis en un paradigma científico dominante. En este sentido, la crisis es solucionada por medio de una revolución. Dos elementos resaltan de este concepto. El primero es que los científicos casi nunca reconocen los estados de crisis en su disciplina. Es decir, parecen presentarse unas limitaciones al autodiagnóstico de las crisis en los propios actores. La segunda es que las crisis implican la acumulación de anomalías significativas. Esto último aplicado a la ciencia, significaría que el núcleo de una crisis radica en la discrepancia entre la teoría y los datos del fenómeno en cuestión, lo cual lleva a un colapso técnico.

Existen ejemplos de crisis en el campo financiero, de derechos sociales y en los sistemas políticos. De acuerdo con lo sostenido por Gervais (1997), las crisis financieras están relacionadas con las transformaciones políticas y democráticas. Sin embargo, en el caso de Nigeria, la crisis económica de 1983 llevó a una reforma a inicios de la década de los 90. Los anteriores ajustes pusieron en juego los beneficios de los grupos organizados y los privilegios de las clases políticas tradicionales. Los acuerdos logrados, entre diferentes sectores, reestablecieron el equilibrio político. No obstante, las nuevas personas en el poder no se distinguieron de sus predecesores en los aspectos fundamentales para la equidad económica. En el mismo sentido, se pronuncian Yerkes & van der Veen (2011) al estudiar la afectación de los derechos sociales en el Estado de derecho holandés donde encontraron que las crisis económicas produjeron cambios en las políticas y las instituciones a través de cortes en los gastos y reestructuraciones. Lo anterior sucedió en las crisis de los años 70, 80 y posteriormente en 2008 y 2009. También, para Gasiorowski (1989), los sistemas políticos sufren cambios por las crisis financieras.

Hasta esta sección de este artículo, se tiene que el término crisis incluye significados como un punto de inflexión, contiene el dualismo peligro-oportunidad y puede ser la causa de un cambio de paradigma. Las acepciones anteriores parecen estar recogidas en la definición del Diccionario de Oxford citado por Van Young (2007, pág. 23). Según dicha referencia, es un estado decisivo o vitalmente importante en el progreso de cualquier cosa, un punto de giro o, también, un estado de las cosas, en el cual se presenta un cambio decisivo para mejorar o empeorar. Este significado de crisis es aplicado en la actualidad en momentos de dificultad, inseguridad y suspenso en la política o el comercio.

Se debe tener en cuenta que una crisis representa una narrativa con unas etapas marcadas por los momentos de peligro-oportunidad-resolución. Para ello, se toma como base el modelo de Van Young (2007, pág. 30). Al respecto, en la Figura 2 se presenta el modelo de la crisis con algunos ajustes al lenguaje narrativo de paz y resolución de conflictos.

Figura 2. Modelo de la crisis



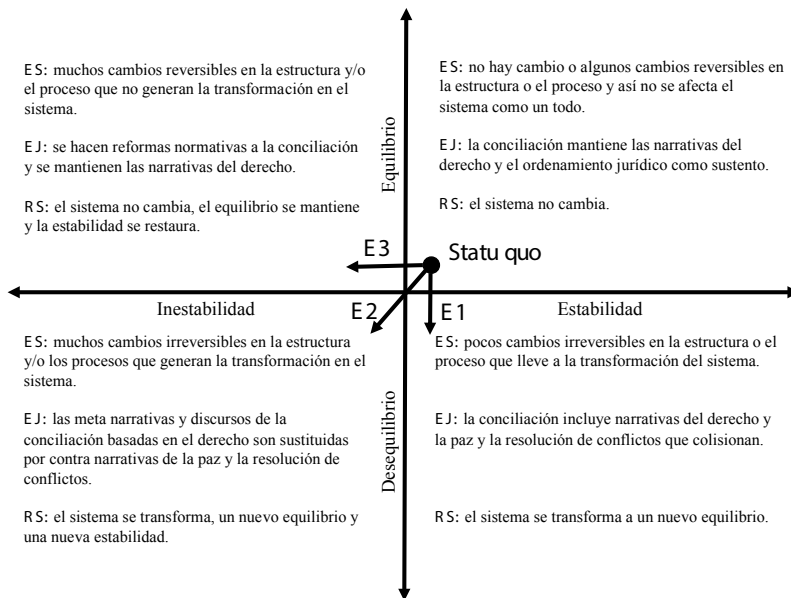
Legenda: Narrativa de la normalidad (NN); Narrativa de estrés (NE); Narrativa de desequilibrio (ND); Narrativa de la crisis (NC); Liminal (L); Narrativa alternativa (NA); Nueva alineación social (NAS). Fuente: elaboración propia y ajustada basada en Van Young (2007).

El modelo de Van Young (2007, pág. 30) describe las tres etapas de una crisis que, desde la perspectiva narrativa, se crean a partir de colisiones de las historias que generan un desequilibrio en la trama, los personajes y la moral. A ésta le sigue una transición, entendida como los eventos propios de la problemática escalada y la resolución con el cambio de paradigma y sus narrativas. Por medio de la aplicación de este modelo, a la conciliación, se podría entender que las narrativas del derecho, la ley y la burocracia han establecido una historia a partir de 1991 en donde la conciliación es un mecanismo alternativo y transitorio de administración de justicia, para la descongestión judicial y el acceso a la justicia, que resuelve problemas jurídicos. El estrés inicia con la expedición de la ley 640 de 2001 donde se crea un modelo más estable, cerrado y simple de la conciliación, que lleva las mencionadas narrativas a un nivel más alto de formalización e institucionalización. En este contexto, se presentan dos detonantes de la crisis y posterior desequilibrio en las narrativas de la conciliación como fueron las sentencias de la Corte Constitucional C-893 de 2001 y C-1195 de 2001 en las cuales la disciplina del derecho evalúa la conciliación como requisito de procedibilidad y la competencia en materia laboral, civil, familia y en asuntos de lo contencioso administrativo expidiendo decisiones contradictorias. La narrativa de la crisis que es liminal se puede ilustrar con la incapacidad de respuesta de la conciliación a problemáticas como la construcción de paz en zonas de postconflicto. Encuentra su punto culmen con la pandemia del COVID-19, la cual desnuda la crisis generada por las narrativas mencionadas. La siguiente etapa estaría determinada por las narrativas que la conciliación adopte como solución a su crisis después de la pandemia. Este último punto se explorará más adelante.

Desde la perspectiva de las relaciones internacionales, James & Brecher (2018, págs. 20-22) afirman que las crisis están basadas en los sistemas y subsistemas internacionales que pueden ser clasificadas en dos categorías: procesos y estructuras de interacción combinadas. Dentro de las primeras, se entienden las crisis como

puntos de giro en los cuales ocurre un periodo intenso inusual de interacciones conflictivas. Un ejemplo de esto se encuentra en la conceptualización de Azar (1972), quien afirma que las crisis son interacciones ubicadas por encima del rango de las relaciones normales. En la segunda, las crisis son caracterizadas como cambios básicos en los procesos que puede afectar variables estructurales de un sistema. Citando la definición de Young (1968), los mencionados autores sostienen que una crisis es un proceso de interacciones en las cuales se perciben altos niveles de intensidad, en relación con el flujo de ordinario de los eventos, que puede tener implicaciones para el sistema o subsistema. James & Brecher (2018, págs. 20-22) también mencionan que, en los sistemas, las crisis crean cambios que no necesariamente requieren saltos. No obstante, los casos que sean el resultado de eventos acumulados, no son consecuencia de una crisis. Los citados autores proponen un modelo para analizar las crisis teniendo como ejes el equilibrio y la estabilidad. Este modelo aplicado a la conciliación es presentado en la Figura 3.

Figura 3. Vínculos de los atributos del sistema.



Leyenda: ES (estado del sistema); EJ (ejemplo); RS (resultado del sistema); E (escenario).
Fuente: James & Brecher (2018, pág. 19) con adiciones, un diseño diferente y modificado en el ejemplo.

De acuerdo con la figura anterior, la conciliación como sistema entendido, por la mayoría de sus operadores, como perteneciente a la justicia, tiene unas narrativas del derecho, la ley y la burocracia que han creado un *statu quo* (cua-

drante superior derecho). En él, la conciliación está inmersa en un paradigma basado en los discursos del derecho. En los términos del modelo de James & Brecher (2018, págs. 20-22), el sistema no cambia porque no hay variaciones, o las que se presentan no transforman la estructura. Frente a dos casos que se han mencionado anteriormente, la primera es la crisis de la falta de respuestas efectivas de la conciliación frente a la resolución de conflictos en las zonas de postconflicto en Colombia; la segunda es la crisis del COVID-19 que impone el distanciamiento social. Al aplicar el modelo de los vínculos de los atributos del sistema, se podrían interpretar dos manejos diferentes. En el caso de la resolución de conflictos en zonas de postconflicto por medio de la conciliación, esta parece moverse al escenario 1 (cuadrante inferior derecho) en donde a las narrativas del derecho se le suman las narrativas de la paz y la resolución de conflictos. Por lo tanto, se justifican los vínculos teóricos y prácticos entre la conciliación y la paz. Lo anterior se puede entender como una forma de recuperar el equilibrio con pocos cambios irreversibles. Con respecto a la pandemia, ésta es abordada en el escenario 3 (cuadrante superior izquierdo) en el cual se restaura la inestabilidad con la expedición de un marco normativo durante la crisis, en particular, la autorización de las conciliaciones virtuales por el decreto 491 de 2020.

En relación con la conciliación, se propone que el escenario 2 (cuadrante inferior izquierdo) sea el marco sobre el cual los integrantes del Sistema Nacional de Conciliación en Colombia enfrenten la crisis de la conciliación que viene desde hace un tiempo atrás y que hizo catarsis con la pandemia del COVID-19. Como lo indica el modelo, las narrativas del derecho deberían ser sustituidas por las narrativas de la paz y la resolución de conflictos para que el sistema se transforme y de paso a un nuevo paradigma. Si lo anterior no sucede, se entendería que la conciliación no cambiaría en su estructura. Por consiguiente, con las modificaciones superficiales que se introduzcan, continuaría con la misma trama que viene construyendo basada en la narrativa del derecho.

La pandemia del COVID-19 puede ser entendida como el evento crítico que expuso la crisis de las narrativas de la conciliación. A continuación, se revisa la crisis particular del COVID-19 desde la perspectiva narrativa.

4. LA CRISIS DEL COVID-19, SUS NARRATIVAS E IMPACTO EN LA CONCILIACIÓN

Es conocido que la humanidad ha estado expuesta a pandemias a lo largo de la historia. Sin embargo, de acuerdo con Gössling *et al* (2020), en los últimos siglos éstas han aumentado por la globalización. Los mencionados autores hacen un recuento de las principales pandemias del siglo XX: la primera fue la

gripe española o influenza entre 1918 y 1919; la segunda fue la gripe asiática en 1957; y la tercera fue la gripe de Hong Kong en 1968. En el presente siglo, se han presentado la SARS en 2003, la gripe aviar en 2009, el Síndrome respiratorio del medio oriente -MERS- en 2012, el Ébola entre 2013 y 2014 y la COVID-19, a partir de 2020.

Los virus tienen sus propias narrativas, construidas socialmente. Schell (1997, pág. 95) hace un extenso análisis de las narrativas asociadas a estos. En sus trabajos, se resalta que la temática de los virus es importante; tal como lo dice el libro de Ann Giuididi Fettner *Viruses: agents of change*, “hoy es el día de los virus”. Shell (1997, pág. 95) también caracteriza la narrativa de los virus de la siguiente manera: el virus emerge como un ser, extraño, peligroso, depredador, primitivo, hambriento, es una amenaza externa, quiere romper las fronteras nacionales, desea romper el orden social. Representa el cambio social, un cambio aterrador y enorme y la respuesta de los seres humanos es reaccionaria a la posibilidad de cambio. La citada autora menciona que el discurso de los virus es una historia del otro que recuenta una narrativa de prejuicios que justifica las prácticas excluyentes y de vigilancia, la cual, muchas veces, se fundamenta en el conocimiento médico y es insostenible políticamente. Igualmente, argumenta Shell (1997, pág. 97) que la narrativa de los virus absorbe y concentra la percepción de peligro. También desvía la atención de otras situaciones como el calentamiento global, el holocausto nuclear, el hambre, las enfermedades. Dicho de otro modo, los virus se convierten en la única fuente de peligro contra la raza humana y los otros problemas son relegados a la periferia.

Shell (1997, pág. 103) también enfatiza el uso de la narrativa geográfica como herramienta para contar las historias de los virus, antes enfocados en su origen en África. No obstante, en el caso del COVID-19, la geo-narrativa ha tenido un desarrollo mayor informando la ubicación de las personas que han dado positivo en las pruebas, las personas fallecidas y las recuperadas. De esta manera, se crea una sensación de proximidad. Otro aspecto para tener en cuenta, en las narrativas de los virus, son las metáforas que se utilizan y la consolidación de las denominadas verdades narrativas de los virus. A manera de ejemplo, se concentran en el tráfico como medio de transmisión y la higiene como medida preventiva.

Sumado a lo anterior, desde el punto de vista narrativo de la resolución de conflictos, algunas características de las historias creadas por la COVID-19 podrían ser las siguientes: (i) la pandemia actual da la sensación de unidad de la humanidad para hacer frente a una guerra contra el virus; (ii) nadie es inmune hasta tanto se aplique una vacuna efectiva y en el intervalo de tiempo, se hace un llamado a la solidaridad. Esta distinción del conflicto y la persona recuerda el supuesto narrativo en cual la persona es la persona y el problema es el problema (Winslade & Monk, 2008, pág. 14). La narrativa del COVID-19 se presenta como una amenaza

a los aspectos más importantes para los seres humanos como la vida, la salud, la economía, las familias, el trabajo, las relaciones sociales, etc. Pareciera que las personas deben escoger qué priorizar. En este sentido, se dan tensiones entre las narrativas de diferentes grupos. Esta situación concuerda con la definición de conflicto en la que este se entiende como una colisión de normas culturales (Winslade & Monk, 2008, pág. 12). Otra característica de las narrativas del COVID-19 es su ausencia de fronteras. Los límites territoriales de los Estados no pueden proteger a sus ciudadanos de la pandemia. Por consiguiente, se podría afirmar que la mayoría de las personas han participado en el tejido de estas narrativas porque estas ingresaron a los hogares sin tocar la puerta. Además, los medios de comunicación como las redes sociales, noticieros, periódicos y otros se han dedicado casi que con exclusividad a reproducir e intensificar las narrativas de la pandemia. Con lo anterior, el lenguaje se convierte en el medio para narrar las experiencias de las personas con el virus y así dar significados a sus vidas (White & Epson, 1990, pág. 12).

Otro elemento para considerar, en las narrativas del COVID-19, es su capacidad para movilizar las emociones de las personas, en especial el miedo, la incertidumbre, la amenaza, la inseguridad. Por consiguiente, puede ser que estas opaquen emociones positivas como la esperanza, la inspiración, la serenidad y la gratitud. La relación entre las emociones y los conflictos ha sido ampliamente estudiada. Uno de los aspectos para tener en cuenta es la influencia de las narrativas en las emociones que se expresan en determinadas situaciones. Éstas, a su vez, refuerzan las historias sobre las cuales se basan (Ryan, 2005, pág. 242). Las narrativas de la pandemia también pueden reforzar la dinámica del conflicto de deslegitimación del otro (Cobb, 2006, págs. 161-167). Es frecuente encontrar historias donde cada uno de los grupos de interés culpa y hace responsable de los efectos de la crisis al otro y, al mismo, tiempo se ven a sí mismos en el rol de víctima sin participación en lo que sucede.

Finalmente, para continuar con lo planteado por Mayer (2006, págs. 16-18), las narrativas del COVID-19 cumplen con las características de absorción, empatía, afecto, persuasión y motivación. La absorción hace referencia al poder de una historia de capturar y trasladar la mente de las personas al lugar de la narrativa. Las historias del COVID-19 pueden llegar a dividir el significado del espacio donde lo seguro está dentro de la casa y el contagio está en lo público. Con la empatía y afecto, se hace referencia a la capacidad de las historias para despertar pasiones y generar empatía con los personajes de las narrativas; por ejemplo, las emociones despertadas con la muerte del personal médico a causa del virus. La persuasión es la capacidad de cambiar las creencias, actitudes e intereses a partir de las narrativas. Muchos se preguntan y debaten si en Colombia debe estar primero la salud o la economía y cómo la priorización se traslada a los presupuestos de ayuda asignados a los mencionados sectores. En la motivación se asume que, si

las creencias cambian, pueden cambiar las motivaciones. Probablemente, este sea el caso de los trabajadores que cambian su creencia sobre las empresas y ahora las perciben como solo interesadas en el beneficio económico de los propietarios y no del bienestar de los empleados. Con lo anterior, cambia la motivación y aumenta la rotación laboral.

Las narrativas del COVID-19, presentadas anteriormente, se integran a las narrativas culturales en diferentes niveles y escenarios. Uno de ellos es la conciliación. La hipótesis que se propone, en este escrito, es que la pandemia del COVID-19 ha impactado fuertemente a la conciliación y evidenció la crisis que se venía presentando. Aún más, la crisis del COVID-19 puede ser considerada como la primera gran crisis que ha afectado la conciliación en Colombia. Como se ha afirmado, desde la perspectiva del derecho, la conciliación en Colombia se ha desarrollado institucionalmente desde 1991 y las pandemias de 2003, 2009, 2012 y 2013-2014 citadas al inicio, no afectaron el desempeño de la conciliación a nivel nacional ni local. Lo anterior por razones geográficas, dado que estas tuvieron como epicentros países como China, Hong Kong, Taiwán, Canadá, México, Egipto, la República Democrática del Congo y otros países del occidente africano (Gössling, Scott, & Hall, 2020).

¿De qué manera ha impactado el COVID-19 a la conciliación? Para responder esta pregunta, es útil recordar uno de los supuestos sobre los cuales venía operando la conciliación: la presencialidad. Como método de resolución de conflictos, la conciliación ha sido conceptualizada como una intervención que hace un tercero para ayudar a las partes a resolver su conflicto. Un paradigma en la conciliación era la participación personal de las partes y el conciliador. Dado lo anterior, se privilegiaban las reuniones donde todos debían estar presentes físicamente. Esta metanarrativa era reforzada por normas que daban a entender que, a la audiencia de conciliación, debían concurrir las personas que el conciliador considerara (artículo 8 de la ley 640 de 2001); el conciliador tiene la obligación de ilustrar a los comparecientes sobre el objeto, alcance y límites de la conciliación (artículo 8 de la ley 640 de 2001); y las personas debían asistir personalmente a la audiencia y podrían hacerlo con apoderado (parágrafo 2 del artículo 1 de la ley 640 de 2001).

No solamente la conciliación está basada en la narrativa de la presencialidad, la operación en los centros de conciliación y los puntos de atención de la conciliación en equidad -PACE- también se llevaba a cabo de esa manera. La presentación de la solicitud de conciliación, el pago de las tarifas, cuando aplican, la invitación a la conciliación, la realización de la audiencia, la elaboración y entrega de las actas y constancias, y el registro de los documentos en los casos que corresponde han sido esencialmente presenciales. Cuando se decretó la emergencia sanitaria por el gobierno nacional y se ordenó la cuarentena, por primera vez

en los cerca de treinta años de la conciliación, no fue posible adelantarlas y se tuvieron que buscar salidas a esta crisis ocasionada por la COVID-19.

La crisis de la conciliación evidenciada con la COVID-19 se puede representar en las tres narrativas que se han venido analizando: la narrativa del derecho, la narrativa de la ley y la narrativa de la burocracia. La primera narrativa promueve que, en el contexto de la pandemia, los conciliadores sigan entendiendo que la conciliación está para resolver problemas jurídicos. Con ello, se deja por fuera gran parte de las conflictividades de convivencia que se presentan por la cuarentena. En los conflictos de la crisis, los conciliadores siguen recurriendo a las herramientas que les brinda el derecho para abordar situaciones como la angustia por perder el trabajo, la incertidumbre del cumplimiento de los planes futuros, el temor por los patrones de machismo en los hogares, entre otros. Sin embargo, para ello, los modelos de análisis e intervención están en otras disciplinas. La finalidad de la conciliación se mantiene en que los acuerdos deben tener efectos jurídicos. Por lo anterior, sumado a la complejidad del lenguaje técnico de las temáticas sobre los mensajes de datos, la atención se centra en aspectos como la validez de la firma y se entrega la orientación en manos de expertos en tal materia. En este punto podría pensar que se estarían priorizando las necesidades del gremio de la conciliación y no los usuarios. La segunda narrativa informa a los operadores, especialmente a los conciliadores, que no pueden realizar conciliaciones virtuales si no lo establece expresamente la normatividad. En este escenario, se entiende que la solución al problema de la crisis es expedir un marco jurídico que brinde seguridad a las actuaciones en la conciliación virtual, para que, con ello, se genere un halo de tranquilidad para los abogados. La narrativa de la ley se hace presente cuando se organizan eventos como webinars donde las conferencias y preguntas giran entorno a la vigencia, interpretación y problemáticas del ordenamiento jurídico y no a cómo atender lo que buscan los ciudadanos. La tercera y última narrativa exige que para enfrentar la crisis no solo deben existir las normas que avalen los cambios. También es fundamental expedir reglamentos, protocolos y guías que establezcan los procedimientos, requisitos, documentos y demás aspectos necesarios para la conciliación virtual. Especial atención revisten, de nuevo, las actas y constancias, en las cuales se debaten extensamente los requisitos de estas y se vuelve a la discusión de las firmas, registro y demás elementos propios de la narrativa de la burocracia.

La crisis provocada por el COVID-19 no solo es de la conciliación. Es generalizada para muchos sectores. Sin embargo, se podría entender que la pandemia de 2020 es la primera que ha impactado y evidenciado la crisis de la conciliación.

5. LAS CRISIS COMO OPORTUNIDADES DE CAMBIO Y SU APLICACIÓN EN LA CONCILIACIÓN

Para la paz y resolución de conflictos, las crisis son importantes para analizar más de cerca su función como oportunidad de cambio. Al respecto, Shapiro (2006) sostiene que las teorías de cambio son muy usadas en la disciplina y hacen referencia a cómo se entiende que ocurre un cambio con resultados positivos en las personas, los grupos o las sociedades. Las teorías de cambio son muy variadas. Algunas ideas comunes sobre los conflictos y los cambios son: los conflictos pueden ser un vehículo para un cambio social positivo (Schellenberg 1996; Pruitt & Kim 2004); el conflicto puede crear un cambio positivo en las percepciones y comportamientos de los individuos (Bush & Folger 1996; Lederach & Maiese 2003); y los conflictos tienen el potencial de impulsar cambios en el desarrollo de las estructuras políticas, sociales y económicas (Dukes, 1997; Rupesinghe, 1995). Continúa Shapiro (2006) y menciona que, en el campo de la resolución de conflictos, las teorías de cambio están enfocadas en las influencias situacionales externas, como el aprendizaje social directo e indirecto, las narrativas y normas culturales, la falta de habilidades, procesos o foros para abordar constructivamente los conflictos, y las estructuras y situaciones que frustran la capacidad de las personas para cumplir con sus necesidades básicas. Lo anterior concuerda con la perspectiva narrativa que sigue la corriente del construccionismo social. Este sostiene que agentes externos, especialmente culturales, son determinantes en la creación y la resolución de los conflictos.

En concordancia con lo anterior, Mitchell (2005, pág. 3) propone una clasificación de los cambios y su relación con los conflictos. Los tipos de cambios son:

1. Cambios que producen nuevos conflictos (formación de conflictos);
2. Cambios que intensifican los conflictos existentes (escalada del conflicto);
3. Cambios que reducen el conflicto (mitigación de conflictos); y
4. Cambios que producen o ayudan a soluciones (resolución del conflicto).

Las teorías de cambio, que se podrían considerar para abordar la crisis en la conciliación, en especial en la pandemia del COVID-19, deberían ser las que generan o contribuyen a la resolución de la crisis.

El marco teórico planteado por Staw & Ross (1987, págs. 44-62) podría servir para analizar las posibles limitaciones presentes para que los cambios se produzcan debido al compromiso de las personas con el escalamiento de las

situaciones. Dichas variables son adaptadas por Mitchell (2005, pág. 3). Dicho autor las denomina barreras a los cambios. Éstas se clasifican en cuatro tipos. Las primeras son las barreras en el proyecto. Éstas se refieren a las características del propósito que se tiene en un proyecto. Puede ser que en unos casos sea el ánimo de lucro y en otras un objetivo de una política. Esta variable es más determinante en la toma de decisiones al inicio del proyecto, puesto que se asume que todo proyecto tiene un objetivo. Cuando se presenta un punto de giro, que en términos de los autores es mencionado como una falla en el proyecto, las personas se enfrentan a la decisión de continuar o no con el plan. Lo anterior se ve influenciado por factores como: la temporalidad del revés presentado, la creencia de si invertir más recursos sería o no eficiente, el tamaño del objetivo del proyecto y los costos futuros para lograr el objetivo. Si los anteriores factores se perciben como promisorios, se crea una tendencia a continuar o escalar la situación. Por el contrario, otros elementos que facilitan no continuar son: la posibilidad de alternativas, los costos de cierre y el valor de salvar el proyecto.

El segundo tipo de barreras son las psicológicas. Éstas influyen en los objetivos y las creencias acerca de las consecuencias de las acciones e incluye variables que inducen al error en el cálculo de las pérdidas y ganancias; otras refuerzan el vínculo con el curso de las acciones. A estas barreras, se suman factores como el reforzamiento por experiencias previas positivas, la auto justificación cuando se presentan consecuencias negativas para proteger su competencia, la auto inferencia que provoca que las personas evalúen su comportamiento en el contexto para derivar valores personales de acciones anteriores, y el procesamiento de la información que influye en la percepción de la probabilidad de los eventos.

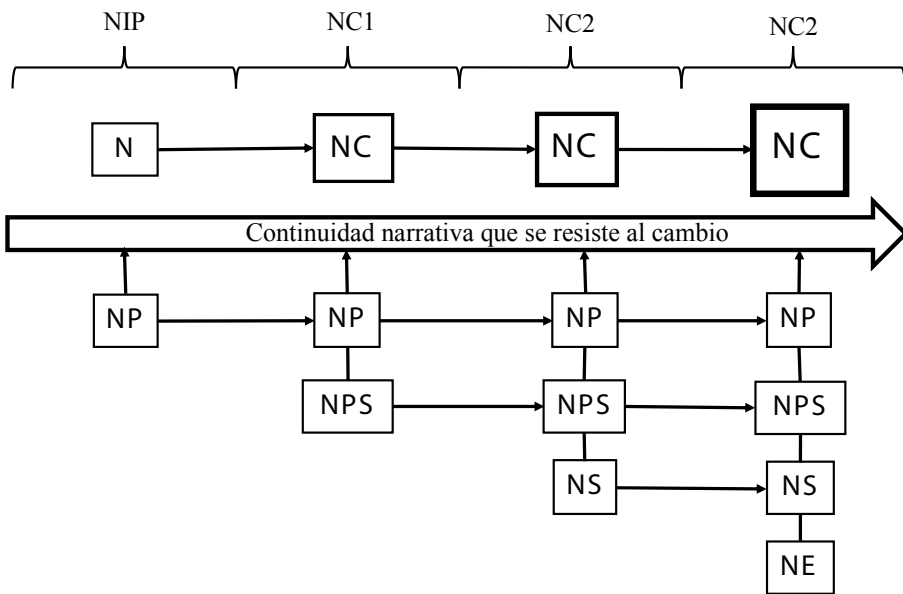
El tercer tipo de barreras son las sociales. Estas variables hacen que las personas se sostengan en su curso de acción. Un ejemplo de ello es el no querer exponer socialmente los errores o cuidar la credibilidad, la relación o identidad que se forma el público sobre un proyecto asociado a una persona, la competencia o rivalidad con otros, el seguir el ejemplo de otros y las normas sociales que refuerzan la perseverancia.

Finalmente, están las barreras estructurales las cuales tienen como variables factores económicos, técnicos y políticos que influyen en las personas para que mantengan su curso de acción y se resistan a los cambios. En este sentido, la tomar una decisión, las personas consideran las implicaciones que tendrán los cambios en los aspectos estructurales mencionados. Igualmente, las personas prefieren hacer transformaciones a escala micro que macro. Otro factor estructural es la inercia administrativa que apoya el *statu quo* y no la implementación de proyectos nuevos. Sumado a lo anterior, la institucionalización,

entendida como los vínculos de un proyecto con los valores y propósitos de una organización, puede convertirse en una limitación al cambio. Esto se debe a que las personas pueden entender una actividad como parte integral de lo que siempre han hecho y convertirla en su justificación de existencia.

A partir del modelo del comportamiento en la escalada de situaciones elaborado por Staw & Ross (1987, pág. 67), adaptado a la perspectiva narrativa, se podrían ilustrar las barreras para el cambio de la manera presentada en la figura 4.

Figura 4. Modelo de las barreras para el cambio.



Leyenda: Narrativa inicial promisoria (NIP); Narrativa de crisis (NC); Narrativa (N); Narrativa de continuidad (NC); Narrativa del proyecto (NP); Narrativa psicológica (NPS); Narrativa social (NS); Narrativa estructural (NE).

Fuente: adaptado de Staw & Ross (1987, pág. 67).

El anterior modelo, aplicado a la crisis de la conciliación, podría aportar los siguientes elementos de análisis. El primer estado de la conciliación se caracteriza por una narrativa del proyecto de conciliación en Colombia. Esta fase está marcada por el entusiasmo de la institucionalización, el compromiso con la expansión y el idealismo romántico de brindar una resolución alternativa de conflictos como contraste a la justicia ordinaria. En esta etapa, las historias que se cuentan son de conquistas tempranas. Se muestran, especialmente, indicadores de gestión como los centros autorizados, los conciliadores nombrados o inscritos y los acuerdos

logrados. En la primera narrativa de la crisis, surge la inconformidad con las limitaciones formales del ordenamiento jurídico a la conciliación. Entre ellas, se encuentran las introducidas por la ley 640 de 2001 y sus decretos reglamentarios, las sentencias de la Corte Constitucional sobre el requisito de procedibilidad y la procesalización de la conciliación en asuntos de lo contencioso administrativo. Las narrativas que sostienen la continuidad de las anteriores dinámicas son la narrativa del proyecto y la narrativa psicológica. Esta última se podría manifestar en las creencias de las personas que, desde diferentes instituciones, lideran la conciliación, justifican sus iniciativas y las presentan como ejemplos de éxito.

Siguiendo con el modelo de las barreras para el cambio, la segunda crisis se puede identificar en los retos que impuso, a la conciliación, la resolución de conflictos en el marco de la implementación del “Acuerdo Final para la Terminación del Conflicto y la Construcción de una Paz Estable y Duradera” (Gobierno de la República de Colombia & las Fuerzas Armadas Revolucionarias de Colombia-Ejército del Pueblo -FARC-, 2016), y su enfoque territorial. Las narrativas que impulsaron continuar con las historias del derecho, la ley y la burocracia fueron las narrativas del proyecto, las psicológicas, y se sumaron las sociales. Sobre las últimas, se podría tomar como ejemplo la resistencia a crear nuevos modelos de conciliación que respondan a las necesidades de las personas en las zonas de postconflicto. Dicha resistencia, tal vez, existió para salvaguardar la estabilidad e imagen de los programas ya desarrollados por años y las relaciones, expectativas e identidades creadas en los diferentes integrantes del Sistema Nacional de Conciliación.

La tercera ola de la crisis de la conciliación es el contexto actual de la pandemia del COVID-19. En este caso, la emergencia sanitaria impuso la prohibición de la presencialidad de las conciliaciones. Esta situación paralizó, por un tiempo, los servicios de conciliación hasta tanto no se expedieron normas como el decreto 491 de 2020 y se elaboraron las instrucciones administrativas para la conciliación virtual. En el mismo sentido, para atender los conflictos de los empresarios y comerciantes como consecuencia de la crisis, se creó un mecanismo denominado mediación empresarial, por medio del decreto 560 de 2020. En el ordenamiento jurídico, expedido con ocasión de la emergencia sanitaria, no se hace mención a la conciliación en equidad. La manera como se continuó con las narrativas del derecho, la ley y la burocracia para abordar la crisis del COVID-19 puede ser entendida por las narrativas del proyecto, psicológicas, sociales y estructurales. Como lo expone Staw & Ross (1987, pág. 67), las narrativas estructurales invitan a que no se cambie el paradigma sobre el cual se sustenta un sistema, sino que se hagan ajustes menores para continuar con el modelo imperante. En el caso de la conciliación en Colombia, se podría pensar que se prefirió hacer algunos ajustes, a partir de la disciplina del derecho, a los retos de la pandemia, particularmente los económicos.

Las crisis son entendidas, desde la disciplina de la paz y resolución de conflictos, como oportunidades de cambio positivo para la resolución de los conflictos. Frente a la crisis del COVID-19, se percibe que la conciliación en Colombia continuó con sus narrativas del derecho, la ley y la burocracia para continuar con el paradigma establecido. El modelo de Staw & Ross (1987, pág. 67) podría servir para entender cómo las narrativas del proyecto, psicológicas, sociales y estructurales pueden servir de soporte para que las narrativas de la conciliación hayan continuado y se hubieran resistido al cambio.

6. LAS NARRATIVAS QUE POSIBLEMENTE CONTINUARÁN EN LA CONCILIACIÓN

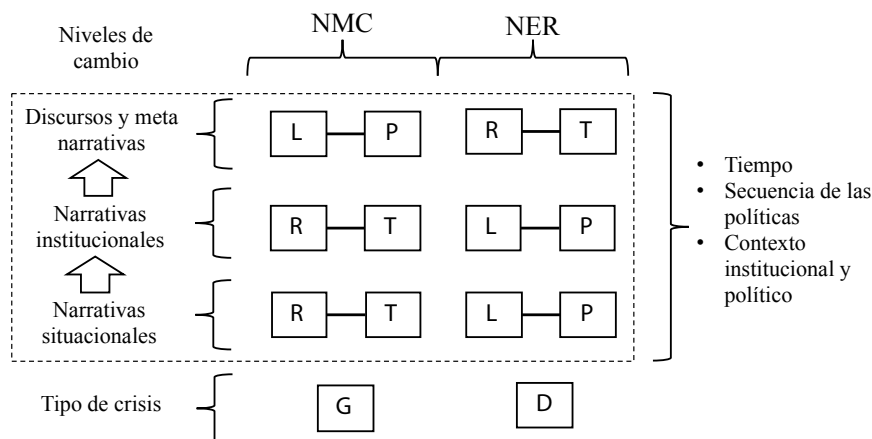
Al igual que lo que sucedía en el sur de Estados Unidos, relatado en la novela de Margaret Mitchell, cuando el sistema social del sur se negaba a cambiar, las narrativas que sostienen un paradigma se resisten a su transformación. En el apartado anterior, se presentó una forma de leer el contexto que apoyaría la continuidad de las narrativas de la conciliación. Otro modelo teórico, desarrollado en la economía, diseñado por Baker (2015, pág. 343), sostiene que existen dos variables que influyen en la manera en que se manejan las crisis. Uno de los factores tiene que ver con los síntomas y problemas materiales que se presentan en la crisis. El otro es el carácter institucional del sistema en particular en el cual operan los agentes que podrían producir el cambio. De acuerdo con lo sostenido por Baker (2015, pág. 343), las dos variables mencionadas influyen en la comprensión de la dinámica de cambio en los tiempos de crisis y en cómo estas llegan a ser abordadas por una masa crítica de actores sociales y políticos. Esto, su vez, da un significado intersubjetivo a la crisis (Widmaier *et al*, 2007). En el caso estudiado por Baker (2015, pág. 360), se concluye que, en la regulación financiera, los cambios intelectuales son rápidos y radicales en contraste con la política macroeconómica, en la cual se evidencia rigidez e inercia ideológica. En uno y otro caso, la capacidad de los agentes de cambio de actuar y tener resultados está afectada por el tiempo, la secuencia de las políticas y el contexto institucional y político.

Baker diseña un modelo para representar los cambios en las crisis. Con este fin, compara los sistemas macroeconómicos y de regulación financiera. En la figura 5, se toma dicho modelo y se ajusta a la perspectiva narrativa para el caso de la crisis de la conciliación en Colombia.

Con base en el modelo anterior, se podría proponer que en la conciliación ocurren diferentes fenómenos al momento de enfrentar una crisis. En el caso de la COVID-19, se percibe, en el subsistema de los centros de conciliación, la crisis de la narrativa del derecho, la ley y la burocracia para el desarrollo de las conciliaciones virtuales.

Sin embargo, la narrativa regulatoria, reacciona de manera lenta y política en los niveles situacional e institucional. Al final, se llega a una decisión rápida y tecnocrática en el nivel del discurso y la metanarrativa. Lo anterior se explica cuando, frente a la crisis sanitaria y la cuarentena, se prohíbe la presencialidad y se afecta, con ello, la realización de la conciliación como se venía haciendo tradicionalmente. Después de un proceso de toma de decisiones, se expide una normatividad que impulsa la conciliación virtual en los centros de conciliación. Una dinámica muy diferente ocurre en la narrativa macro de la conciliación, en donde los cambios son rápidos y tecnocráticos en los niveles situacional e institucional, pero lentos y políticos en el discurso y la metanarrativa. La crisis de la pandemia no ha transformado las narrativas que sustentan el discurso y las metanarrativas de la conciliación. En el caso en estudio, con la pandemia, solo se revisaron los aspectos mínimos que implicaba el modelo de la conciliación. Con este fin, se examinó de manera rápida cuáles debían ser ajustados, en especial, los de carácter normativo. Con lo anterior, las narrativas institucionales invitan a que se continúe con la actividad conciliatoria en cumplimiento de los protocolos establecidos. Sin perjuicio de lo anterior, el sistema de la conciliación se mantiene en la dimensión del derecho y no se considera que deba ser cambiado.

Figura 5. Cambios en las crisis.



Leyenda: Narrativas macro de la conciliación (NMC); Narrativas específicas regulatorias (NER); Rápida (R); Lenta (L); Tecnocrática (T); Política (P); Gradual (G); Dramática (D).

Fuente: adaptado de Baker (2015, pág. 348).

Por consiguiente, se podría afirmar que, en la conciliación, las narrativas del derecho, la ley y la burocracia muy probablemente sobrevivirán a la pandemia del COVID-19. Inclusive, existen algunas situaciones en el contexto de la crisis de la pandemia que pueden favorecer el fortalecimiento y petrificación de las

narrativas mencionadas. La narrativa del derecho puede ser tomada como la solución al incremento de la conflictividad y consiguiente congestión judicial. La cuarentena ha llevado a que los conflictos de convivencia, entre vecinos, miembros de la familia, empleados y empleadores, clientes y empresas, aumenten por dinámicas complejas que los ciudadanos no habían experimentado. Es previsible que, al cambiar las dinámicas sociales debido a los complejos retos que trae la crisis del COVID-19, surjan colisiones entre las narrativas de las personas. Se asume que la institucionalidad, y en ella, el sistema de justicia, estaría desbordada por las solicitudes de solución de disputas. Es ahí donde probablemente entraría la narrativa del derecho a proponer la conciliación como mecanismo alternativo de descongestión de los despachos judiciales. También es posible que la conciliación sea presentada como un mecanismo de acceso a la justicia y que sirva como remedio a la crisis, puesto que se requeriría el mayor número de canales para atender la demanda de justicia. En otras palabras, las mismas narrativas que se tuvieron antes de 1991 en Colombia para promover la conciliación, servirían en el escenario postpandemia.

En relación con la narrativa de la ley, la COVID-19 ha revelado algunos riesgos de la seguridad jurídica de la conciliación si esta no se puede realizar de manera presencial. Como respuesta a esta situación, la narrativa de la ley invita a que los problemas del sistema de conciliación sean percibidos y analizados desde el punto de vista jurídico. Por lo tanto, la solución sería una reforma a las normas que rigen la conciliación.

La otra narrativa que seguiría después de la pandemia es la burocracia. La conciliación en Colombia está diseñada con base en narrativas de la formalidad. Como consecuencia de lo anterior, para que un conciliador pueda hacer una conciliación virtual, éste debe hacerlo a través de un centro de conciliación y contar con la aprobación del gobierno. Durante la crisis del COVID-19, el gobierno nacional liberó tal autorización. Adicionalmente, se estableció que los centros debían establecer instrucciones para que se desarrollaran las conciliaciones virtuales. Probablemente, después de la pandemia, la narrativa de la burocracia continuará orientando la práctica conciliatoria y promoverá los requisitos, instrucciones, documentos, registros y demás elementos para una conciliación estructurada.

Las crisis son oportunidades de cambio. En el caso de la conciliación, si bien se augura que las narrativas del derecho, la ley y la burocracia continuarían, con base en la perspectiva narrativa de paz y resolución de conflictos, se podrían proponer algunas narrativas alternativas como se describen en el siguiente acápite.

7. PROPUESTA DE NARRATIVAS ALTERNATIVAS EN LA CONCILIACIÓN

Con base en el panorama anteriormente expuesto, la salida a la crisis de la conciliación, sustentada en su paradigma jurídico, se daría a través de narrativas alternativas que creen otro. Esto es: la conciliación como parte de la paz y la resolución de conflictos. Para que las historias puedan ser transformadas se requiere abrir los significados, promover el diálogo, reflexionar sobre lo construido y el futuro que se desea, insertar nuevos episodios, complejizar las narrativas, crear una cultura e identidad diferente, superar las barreras al cambio, incluir otros discursos, etc. A continuación, se describen tres narrativas que podrían ayudar en el propósito mencionado.

La primera propuesta de narrativa alternativa para la conciliación es la paz y la resolución de conflictos como disciplina sobre la cual se sustente su teoría y práctica. El cambio de paradigma de la conciliación consiste en pasar de ser un mecanismo alternativo de solución de conflictos dependiente del derecho a convertirse en un método de resolución de conflictos perteneciente a la ciencia de la paz y la resolución de conflictos. Este giro, en la dirección de la conciliación, permitiría entender que la misión de la conciliación es ayudar a resolver un conflicto. El conflicto es comprendido como una colisión de narrativas que deben ser transformadas para que las personas construyan su futuro basado en el respeto, la colaboración y el reconocimiento mutuo. En esta narrativa, el conflicto es abordado integralmente para ayudar a las partes para que deconstruyan los discursos y metanarrativas que causaron el conflicto. Lo anterior también implicaría que los conciliadores son terceros que conocen muy bien las teorías de conflictos y aplican sus habilidades y técnicas en el abordaje de los conflictos. Igualmente, la conciliación se enmarcaría en el construccionismo social. Esta corriente sostiene que los conflictos son producto de construcciones sociales. Es decir, los conflictos son influenciados por los discursos, las narrativas, la cultura, el lenguaje y otras variables. Para resolver los conflictos, los conciliadores deben conocer dichas categorías conceptuales y, con base en ello, diseñar sus intervenciones. En este sentido, la conciliación también serviría como una herramienta de construcción de paz para abordar los conflictos en las zonas de postconflicto en Colombia. De igual manera, la relación entre la conciliación y la justicia dejaría de ser de pertenencia y se construiría sobre la base de la autonomía y la sinergia.

La narrativa de la conciliación como paz y resolución de conflictos sustituiría a la narrativa del derecho. El escenario creado por esta historia permitiría enfocar la conciliación a la resolución de los conflictos independientemente del efecto que se pueda dar en las instituciones del sistema de justicia. La conciliación sería un método que no se compararía con otras opciones para el manejo de los conflictos y con ello se convertiría en principal. Además, este método crecería como cualquier

oferta profesional y no con el objetivo de cobertura. Esta narrativa también contribuiría a que las voces de los conciliadores y académicos de la conciliación sean escuchadas a partir de su conocimiento y experiencia emanado de la disciplina de paz y resolución de conflictos.

La segunda narrativa alternativa para desarrollar sería la profesión liberal de paz y resolución de conflictos. En ella, la conciliación sería una actividad de los profesionales mencionados. Los conciliadores son entendidos, en esta narrativa, como personas autónomas que se desenvuelven en una profesión liberal. El referente de la conciliación deja de ser la ley y se ubica en la ciencia de la paz y la resolución de conflictos. Con lo anterior, los conciliadores adquieren el conocimiento, a partir de las teorías y modelos de la profesión, y aplican las metodologías de intervención sugeridas y probadas por ésta. Esta narrativa amplía el campo de acción a todas las personas que, con previa formación, deseen dedicarse a la conciliación, sin requerir un título profesional en derecho en los casos que se exige. La ley se posiciona en esta historia como una herramienta de apoyo y reconocimiento a la conciliación y no de reglamentación y control. La narrativa de la profesión liberal de la paz y la resolución de conflictos eleva a la conciliación como una actividad digna y atractiva al igual que otras profesiones.

Con la sustitución de la narrativa de la ley por la profesión liberal de paz y resolución de conflictos, los conciliadores tendrían un mayor campo de acción, dado que no estarían limitados a lo que la ley les autorice sino a lo que ésta no les prohíba. Las problemáticas de la conciliación serían analizadas, y abordadas, a partir de la complejidad social, cultural e institucional. De este modo, las propuestas, estrategias, líneas de acción y soluciones se desarrollarían y superarían la reforma normativa. Esta nueva historia también cambiaría el interés temático de los diálogos, foros y seminarios con el fin de direccionarlos al mejor entendimiento de los conflictos, metodologías de solución y transformaciones en la sociedad.

La tercera narrativa alternativa es la informalidad. En ésta, la conciliación se aplica por medio del seguimiento de las buenas prácticas de la disciplina de la paz y la resolución de conflictos. Los conciliadores y las partes definen si la narrativa alternativa y el acuerdo de conciliación deben ser verbales o prefieren que estén consignadas en un documento. El conciliador propone una metodología de reuniones a las partes y éstas manifiestan su aceptación para adelantar la conciliación. En consecuencia, las etapas de la conciliación se adelantan sin plazos o condicionamientos. La conciliación tampoco es un requisito de procedibilidad, toda vez que es independiente de lo que las partes decidan en relación con otros caminos para la resolución de su conflicto. El acuerdo de conciliación, en esta narrativa, es entendido como un compromiso de las partes para construir una narrativa a futuro. El acuerdo no es el fin del

conflicto, sino el inicio de una nueva historia entre las partes. En esta narrativa, se rescata el valor y significado de la palabra y el lenguaje como instrumentos para construir la paz.

En el futuro, con una narrativa de la informalidad, el buen conciliador sería definido por su ética práctica y los resultados en la transformación narrativa de las partes. Adicionalmente, el conciliador estaría interesado por los cambios en las historias de las partes y en la manera como la narrativa alternativa es trasladada a la cultura, los discursos y demás elementos que antes sustentaban los conflictos. En esta historia, la resolución del conflicto se convierte en el eje del trabajo del conciliador. También se ayudaría a otras profesiones, entre ellas el derecho, a reflexionar sobre el efecto de sus intervenciones para la resolución del conflicto. Por ejemplo ¿En qué medida aporta a la paz el demandar un acta de conciliación o iniciar una acción de nulidad? ¿Se soluciona el conflicto si una de las partes gana frente a la otra?

Las narrativas de la paz y la resolución de conflictos, la profesión liberal y la informalidad serían las narrativas alternativas propuestas en contraste con las narrativas del derecho, la ley y la burocracia. Con ellas, se buscaría construir un futuro diferente al que se vislumbra en la crisis acumulada de la conciliación y su intensificación con la pandemia del COVID-19.

CONCLUSIONES

La conciliación en Colombia ha construido, a lo largo de más de 30 años, diferentes narrativas que han creado, en su conjunto, un paradigma jurídico de esta. Las tres historias principales son la del derecho, la ley y la burocracia. La primera vincula a la conciliación como un método nacido de la disciplina del derecho. La segunda traslada las reglas y lógica del ordenamiento jurídico a la conciliación. Finalmente, la tercera, promueve la formalidad y rigidez de la conciliación. De las tres narrativas, se desprenden muchas subnarrativas que consolidan el paradigma. Éstas son: la conciliación sirve para descongestionar la justicia, ser una forma de justicia alternativa y un mecanismo de acceso a la justicia; la conciliación nace de la ley, a los conciliadores sólo les es permitido lo que ésta les autoriza y las problemáticas de la conciliación se solucionan con reformas normativas; se privilegia lo escrito sobre lo oral, el buen conciliador es aquel que sabe elaborar actas y constancias y se privilegian las formalidades del procedimiento sobre el fondo de la resolución del conflicto. Estas narrativas se han petrificado gracias a que se han estabilizado, simplificado y cerrado.

En Colombia, la conciliación ha transitado por una crisis desde el 2001 y se ha agudizado con la pandemia del COVID-19. Se sostiene que las narrativas del dere-

cho, la ley y la burocracia han establecido un discurso jurídico de la conciliación que la han sumido en una crisis. La primera manifestación de lo anterior fue la expedición de la ley 640 de 2001, instrumento en el cual se crea un modelo más estable, simple y cerrado de la conciliación. Esto lleva, a las mencionadas historias, a un nivel más alto de formalización e institucionalización. En este contexto, se presentan dos detonantes de la crisis y posterior desequilibrio del discurso. Ejemplo de lo anterior fueron las sentencias de la Corte Constitucional del 2001. La narrativa de la crisis, que es liminal, se puede ilustrar con la incapacidad de respuestas innovadoras de la conciliación a problemáticas como la construcción de paz en zonas de postconflicto. Encuentra su punto culmen con la parálisis del servicio como consecuencia de la pandemia del COVID-19.

La hipótesis que se propone es que la pandemia del COVID-19 es el punto crítico de la crisis de las narrativas de la conciliación. La crisis se puede representar de nuevo con las tres historias: el derecho, la ley y la burocracia. La primera promueve que, en el contexto de la pandemia, los conciliadores sigan entendiendo que la conciliación está para resolver problemas jurídicos. Con ello, se deja por fuera gran parte de las conflictividades de convivencia que se presentan por la cuarentena. La segunda limita a los conciliadores a realizar las conciliaciones virtuales salvo que la normatividad expresamente lo autorice. La tercera exige expedir reglamentos, protocolos y guías que establezcan los procedimientos y requisitos para la conciliación virtual.

Dos marcos conceptuales que pueden ayudar a entender por qué, a pesar de la crisis, la conciliación continúa y profundiza las narrativas del paradigma jurídico, pueden ser los modelos de barreras para el cambio y los cambios en las crisis. El primero sostiene que, en las crisis, los cambios son limitados por cuatro barreras: las del proyecto (entusiasmo y romanticismo por la institucionalización que se ha venido desarrollando), las psicológicas (líderes que presentan su trabajo como exitoso), las sociales (imagen, relaciones e identidad de los actores) y las estructurales (ajustes menores en el modelo). De acuerdo con el segundo, en la regulación micro de la conciliación los cambios intelectuales son rápidos y radicales (prohibición inicial y posterior expedición de normas que impulsan la conciliación virtual), en contraste con la política macro en donde son rígidos e inertes (modificaciones menores y continuación del paradigma).

La propuesta para salir de la crisis de la conciliación es transformar las narrativas y transitar hacia un nuevo paradigma. Lo anterior sería posible a través de historias alternativas. La primera es la conciliación en el marco de la paz y la resolución de conflictos como disciplina sobre la cual se sustente su teoría y práctica. La segunda es la actividad de conciliación como parte del ejercicio liberal de los profesionales de la mencionada ciencia. La tercera es la informalidad para la aplicación de las buenas prácticas de la disciplina. En resumen, se propone que los integrantes del

Sistema Nacional de Conciliación en Colombia enfrenten la crisis con la creación del paradigma de la conciliación como parte de la paz y la resolución de conflictos.

PREGUNTAS FINALES

Para terminar, se comparten algunas preguntas reflexivas sobre los temas tratados en este apartado sobre las narrativas de la conciliación ¿Qué narrativas se han construido en la cultura de la conciliación? ¿Qué implicaciones tienen las narrativas del derecho, la ley y la burocracia en la conciliación? ¿Qué características tienen las narrativas petrificadas? ¿Cuál es el significado de la crisis de la conciliación desde el 2001? ¿Cómo debería ser la nueva alineación social de la conciliación después de la pandemia? ¿Cuáles son las narrativas que trae la COVID-19? ¿Cómo están relacionadas las narrativas del COVID-19 con las narrativas petrificadas de la conciliación? ¿Cómo han ilustrado las narrativas del derecho, la ley y la burocracia la forma de entender y abordar la pandemia? ¿Cuáles serían las posibles narrativas como teorías de cambio aplicables a la crisis de la conciliación? ¿Qué barreras se podrían presentar para resistir la transformación de las narrativas? ¿Qué dinámicas se han presentado para que las narrativas de la conciliación continúen sin modificaciones estructurales frente a la crisis del COVID-19? ¿De qué manera las narrativas del derecho, la ley y la burocracia responderían a la pandemia? ¿Qué narrativas alternativas se pueden proponer frente a la crisis de la conciliación? ¿Qué caracteriza a las narrativas de la resolución de conflictos, la profesión liberal y la informalidad? ¿Qué diferencias se crean entre los paradigmas de la conciliación como parte del derecho y la conciliación como parte de la paz y la resolución de conflictos? ¿En qué medida las narrativas tradicionales de la conciliación responden a los retos del postconflicto y la pandemia? ¿Cómo deberían ser las narrativas de la conciliación del futuro?

Retomando la novela de Margaret Mitchell ¿Cómo hubiera sido la historia si las narrativas del sur hubieran prevalecido y continuado? Para el caso de Colombia se podría preguntar para la conciliación ¿Qué historia le contarán los conciliadores a sus nietos cuando reflexionen sobre las narrativas del derecho, la ley y la burocracia que se resistieron a que el viento se las llevara?

REFERENCIAS

- Baker, A. (2015). Varieties of Economic Crisis, Varieties of Ideational Change: How and Why Financial Regulation and Macroeconomic Policy Differ. *New Political Economy*, 342-366.
- Cobb, S. (2006). A Developmental Approach to Turning Points: "Irony" as an Ethics for Negotiation Pragmatics. *Harvard Negotiation Law Review*, 147-197.
- Cobb, S. (2013). *Speaking of Violence: The Politics and Poetics of Narrative in Conflict Resolution*. New York: Oxford Scholarship Online.
- Cobb, S., Ferderman, S., & Castel, A. (2019). *Introduction to conflict resolution discourses and dynamics*. Maryland: Rowman & Littlefield International Ltd.
- Congreso de la República de Colombia. (2020, 8 7). *Ley 23 de 1991*. Recuperado de: https://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/ley_0023_1991.htm
- Congreso de la República de Colombia. (2020, 8 7). *Ley 446 de 1998*. Recuperado de: http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0446_1998.html
- Congreso de la República de Colombia. (2020, 8 7). *Ley 640 de 2001*. Recuperado de: http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0640_2001.html
- Consejo Superior de la Judicatura & Confecámaras. (2020, 7 31). *Módulo de conciliación en derecho*. Recuperado de: Escuela Judicial Rama Judicial: <https://escuelajudicial.ramajudicial.gov.co/tree/content/pdf/a19/2.pdf>
- Corte Constitucional de Colombia. (2020, 8 7). *Sentencia C-1195/2001, MP Manuel José Cepeda Espinosa y Marco Gerardo Monroy Cabra*. Recuperado de: <https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2001/c-1195-01.htm#:~:text=C%2D1195%2D01%20Corte%20Constitucional%20de%20Colombia&text=La%20mediaci%C3%B3n%20de%20forma%20parte%20de,0%20menor%20grado%2C%20dicha%20finalidad.>
- Corte Constitucional de Colombia. (2020, 8 7). *Sentencia C-893/2001, MP Clara Inés Vargas Hernández*. Recuperado de: <https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2001/c-893-01.htm#:~:text=Sentencia%20C%2D893%2F01&text=En%20virtud%20del%20derecho%20constitucional,pretensiones%20que%20se%20le%20formulen.>

- DANE. (2017, marzo 22). *Archivo nacional de datos*. Recuperado de: COLOMBIA - Encuesta Nacional de Calidad de Vida - ECV 2016: http://formularios.dane.gov.co/Anda_4_1/index.php/catalog/456/get_microdata
- Escuela Judicial Rodrigo Lara Bonilla & Ministerio de Justicia. (1993). *Manual sobre descongestión de despachos judiciales*. Bogotá: Imprenta Nacional.
- Gössling, S., Scott, D., & Hall, C. (2020). Pandemics, tourism and global change: a rapid assessment of COVID-19. *Journal of sustainable tourism*, 1-20.
- Gasiorowski, M. (1989). Economic Crisis and Political Regime Change: An Event History Analysis. *The American political science review*.
- Gervais, M. (1997). Niger: regime change, economic crisis, and perpetuation of privilege. In J. Clark, & D. Gardinier, *Political Reform in Francophone Africa* (pp. 86-108). Westview Press.
- Gobierno de la República de Colombia & las Fuerzas Armadas Revolucionarias de Colombia-Ejército del Pueblo -FARC-. (2016, 11 12). *Acuerdo Final para la Terminación del Conflicto y la Construcción de una Paz Estable y Duradera*. Recuperado de: Acuerdo final: https://www.cancilleria.gov.co/sites/default/files/Fotos2016/12.11_1.2016nuevoacuerdofinal.pdf
- James, P., & Brecher, M. (2018). *Crisis And Change In World Politics*. New York: Routledge.
- Mayer, F. (2006, 09 1). Narrative and Collective Action: The Power of Public Stories. *American Political Science Association annual meeting*, (pág. 1-43). Philadelphia.
- Ministerio de Justicia. (1992). *La conciliación*. Bogotá: Imprenta Nacional.
- Ministerio de Justicia y del Derecho. (1995). *Justicia para la gente una visión alternativa*. Bogotá: Imprenta Nacional.
- Ministerio de Justicia y del Derecho. (2020, 7 31). *Política pública de acceso a la justicia*. Recuperado de: Introducción: <https://sej.minjusticia.gov.co/AccesoJusticia/Paginas/Introduccion.aspx>
- Mitchell, C. (11 de 2005). *Conflict, Social Change and Conflict Resolution. An Enquiry*. Recuperado de: Berghof: https://www.berghof-foundation.org/fileadmin/redaktion/Publications/Handbook/Dialogue_Chapters/dialogue5_mitchell_lead-1.pdf

- Peña Sandoval, H. (2012). 20 años del sistema nacional de conciliación: breve análisis normativo. En Ministerio de Justicia y del Derecho, *20 años del sistema nacional de conciliación* (pág. 10-21). Bogotá: Imprenta Nacional.
- Peña Sandoval, H. (2020, 7 31). *La Conciliación como requisito de Procedibilidad - Línea Jurisprudencial -*. Recuperado de: Biblioteca virtual CEJA: <https://biblioteca.cejamericas.org/handle/2015/4068>
- Pisani-Ferry, J. (2020, 4 30). *Building a Post-Pandemic World Will Not Be Easy*. Recuperado de: Bruegel: <https://www.bruegel.org/2020/04/building-a-post-pandemic-world-will-not-be-easy/>
- Presidencia de la República de Colombia. (2020, 8 7). *Decreto 491 de 2020*. Recuperado de: <https://dapre.presidencia.gov.co/normativa/normativa/Decreto-491-28-marzo-2020.pdf>
- Presidencia de la República de Colombia. (2020, 8 7). *Decreto 560 de 2020*. Recuperado de: <https://dapre.presidencia.gov.co/normativa/normativa/DECRETO%20560%20DEL%2015%20DE%20ABRIL%20DE%202020.pdf>
- Procuraduría General de la Nación. (2020, 7 31). *Procuraduría Delegada para la Conciliación Administrativa*. Recuperado de: Conciliación administrativa: https://www.procuraduria.gov.co/portal/Procuraduria-Delegada_para_la_Conciliacion_Administrativa.page
- Ryan, E. (2005). The Discourse Beneath: Emotional Epistemology in Legal Deliberation and Negotiation. *Harvard Negotiation Law Review*, 231-285.
- Sahlberg, P. (2020). Will the pandemic change schools? *Journal of Professional Capital and Community*.
- Schell, H. (1997). Outburst! A Chilling True Story about Emerging-Virus Narratives and Pandemic Social Change. *Configurations*, 93-133.
- Serrato Valdes, R. (2020, 7 31). *Conciliemos primera edición*. Recuperado de: Centro de Arbitraje y Conciliación: <https://www.centroarbitrajeconciliacion.com/Conciliemos/01>
- Shapiro, I. (2006, 8 28). *Extending the Framework of Inquiry : Theories of Change in Conflict Interventions*. Recuperado de: Berghof Handbook Dialogue: https://www.berghof-foundation.org/fileadmin/redaktion/Publications/Handbook/Dialogue_Chapters/dialogue5_shapiro_comm.pdf

- Staw, B., & Ross, J. (1987). Behaviour in Escalation Situations: Antecedents, Prototypes and Solutions. *Research in Organisational Behaviour*, 39-78.
- Sturm, T., & Mülberger, A. (2012). Crisis discussions in psychology—New historical and philosophical perspectives. *Studies in History and Philosophy of Biological and Biomedical Sciences*, 425-433.
- Tannen, D. (2008). “We’ve never been close, we’re very different” Three narrative types in sister discourse. *Narrative Inquiry*, 206-229.
- Universidad Industrial de Santander. (2020, 7 31). *Consultorio Jurídico de la Escuela de Derecho y Ciencias Políticas*. Recuperado de: Centro de conciliación: <https://www.uis.edu.co/webUIS/es/academia/facultades/cienciasHumanas/escuelas/derecho/consultorioJuridico.html>
- Van Young, E. (2007). Of tempest and teapots: Imperial crisis and local conflict in Mexico at the beginning of the Nineteenth Century. En Serv, E. Servin, L. Reina, & J. Tutino, *Cycles of Conflict, Centuries of Change: Crisis, Reform, and Revolution in Mexico* (pp. 23-59). Durham: Duke University Press.
- White, M., & Epton, D. (1990). *Narrative Means to Therapeutic Ends*. New York: W.W. Norton and Company.
- Winslade, J., & Monk, G. (2008). *Practicing narrative mediation: loosening the grip of conflict*. San Francisco: Wiley Publishing.
- Yerkes, M., & van der Veen, R. (2011). Crisis and Welfare State Change in the Netherlands. *Social Policy & Administration*, 430-444.