



Más allá del Proceso

Laura Victoria Rangel Garcia
UMNG



Caracterización del sitio de pasantía.

La Universidad Militar Nueva Granada es una institución pública colombiana de educación superior, autónoma y adscrita al Ministerio de Educación Nacional, orientada a la docencia, investigación y proyección social. Dentro de su Facultad de Derecho, este entorno se caracteriza por dos espacios clave de formación práctica y servicio comunitario: el Consultorio Jurídico, que brinda asesoría legal gratuita y de alta calidad a población de escasos recursos económicos, y el Centro de Conciliación (autorizado por la Resolución 766 de 2015), el cual opera de forma autónoma y virtual, logrando un impacto regional que extiende la resolución pacífica de conflictos a diversos municipios de Cundinamarca como Cajicá, Ubaté, Sopó y Cogua.

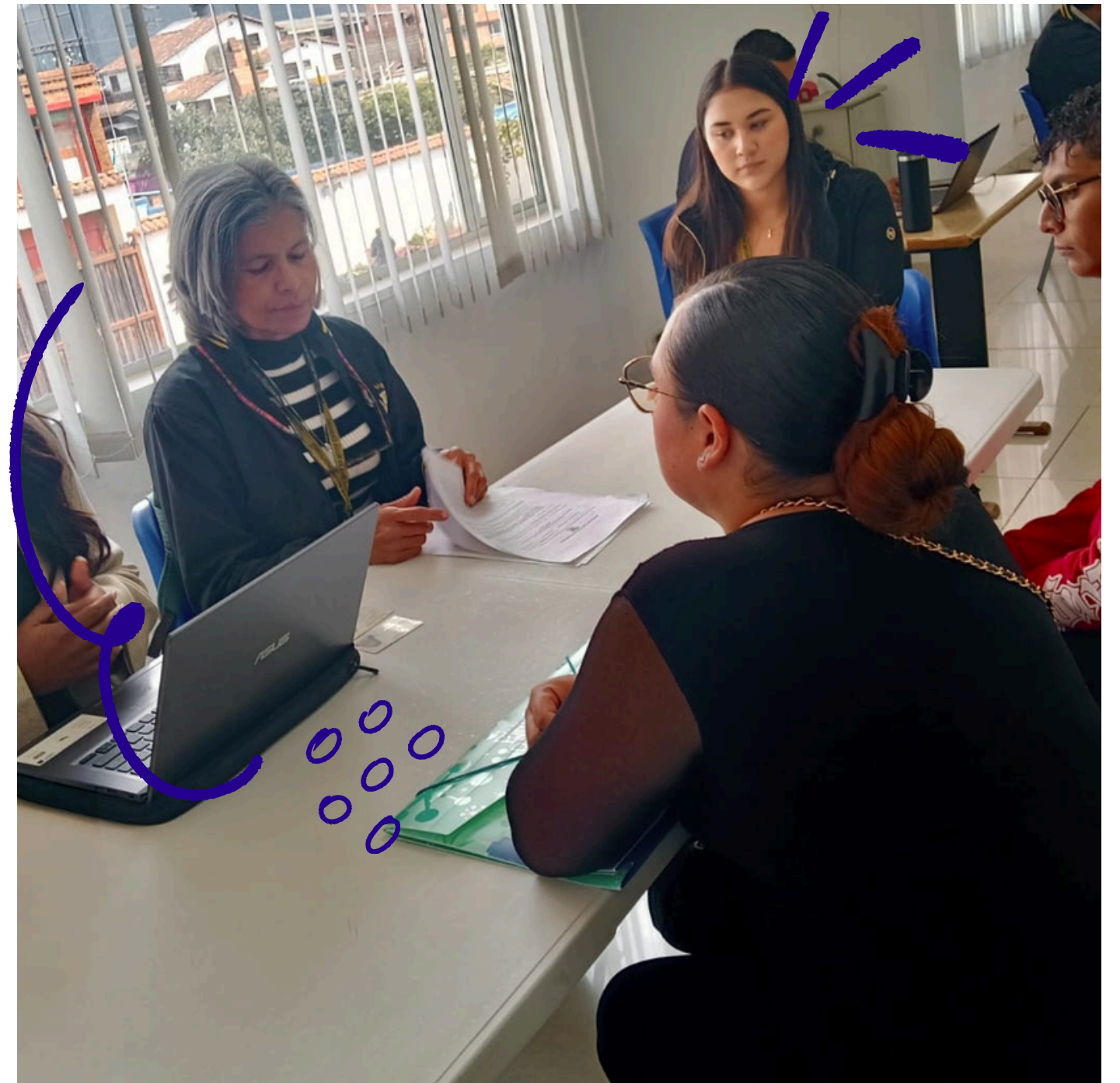


Identificación de necesidades

El proyecto responde a la necesidad de integrar herramientas psicojurídicas en el Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación de la Universidad Militar Nueva Granada, superando el enfoque técnico-legal tradicional. Se identifica una carencia formativa en los pasantes respecto a competencias socioemocionales, comunicación asertiva y aplicación de enfoques diferenciales, lo que deriva en respuestas estandarizadas ante usuarios en condiciones de vulnerabilidad. Por tanto, se requiere implementar estrategias pedagógicas y de sensibilización que mitiguen el desgaste emocional de los estudiantes y fortalezcan sus habilidades relacionales, garantizando así una praxis jurídica humanizada, ética y adaptada a las complejidades del contexto social.

Planteamiento del problema

Los estudiantes del Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación de la Universidad Militar Nueva Granada presentan limitaciones en competencias psicojurídicas, comunicación asertiva, regulación emocional y aplicación de enfoques diferenciales. Esta falta de herramientas interdisciplinarias genera intervenciones estandarizadas que ignoran las complejas realidades socioemocionales de los usuarios, restringiendo la calidad y la humanización del servicio; por lo tanto, es imperativo implementar capacitaciones y estrategias pedagógicas que fortalezcan estas habilidades para garantizar una atención legal ética, integral y contextualizada.



Marco referencial

Marco teorico

- Transición en la formación jurídica a un modelo humano, Aboslaiman (2011)
- Perfil del abogado, Vázquez (2012)
- Emociones en procesos de conciliación familiar, Arboleda (2017)
- Negociación, mediación y practica, Brown (2025)
- Habilidades para la vida, Acosta (2024)
- Toma de decisiones, Cortina et al. (2023)
- Fortalecimiento de la empatía, Cordero (2024)
- Generación de entornos de confianza, Delgado (2025)

Estado del arte

- Capacidades no tecnicas, Romero González et al. (2021)
- Habilidades sociocognitivas, Briz Clariget (2021)
- Competencias comunicativas, Ugarte (2025)
- El abogado y el lenguaje, Coloma y Agüero San Juan (2012)
- Expresión oral, Mancera (2019)
- Regulación emocional y burnout, Orozco et al. (2021)
- Metodología aprendizaje servicio, Ricapa (2021)

Marco legal

CEDAW, Convención de Belém do Pará, Ley 248 de 1995, Principios de Yogyakarta, Ley 1257 de 2008, Ley 2113 de 2021, Ley 1996 de 2019, Ley 2113 de 2021, Ley 2220 de 2022

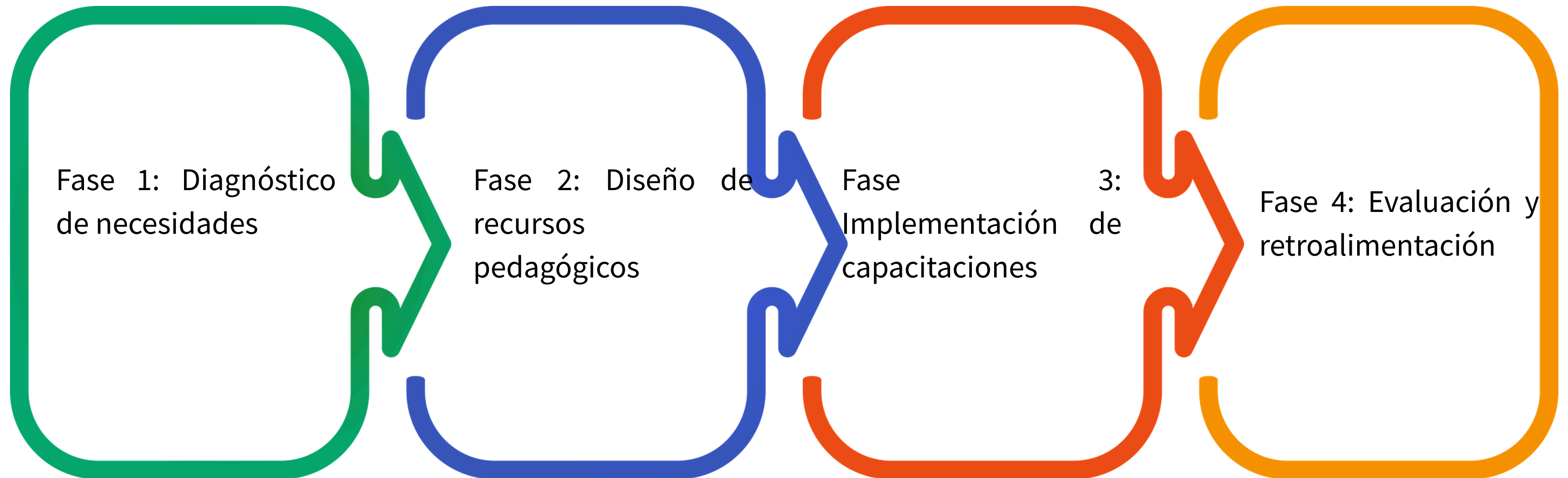
Talleres

Metodología

Investigación acción participativa

Planificar-Actuar-Observar-Reflexionar

*Trabajo con
estudiantes*



Tableres

Metodología

Investigación acción participativa

Planificar-Actuar-Observar-Reflexionar

*Trabajo con
estudiantes*

Role-playing

Estudios de caso

**Aprendizaje de
servicio**

Generación de

recurso UN
mejor conciliador?

La conciliación no es solo una herramienta legal, es un proceso humano que busca **soluciones justas, sostenibles y respetuosas** para todas las partes.

En tu próxima conciliación ten presente estas pautas

ESCUCHA ACTIVAMENTE

Presta atención real a lo que cada parte expresa, sin interrumpir ni juzgar.

COMUNICA CON CLARIDAD

Usa un lenguaje claro, respetuoso y empático. Promueve el diálogo

MANTÉN LA IMPARCIALIDAD

No tomes partido, adopta una posición objetiva, respetuosa y neutra.

MANEJA TUS EMOCIONES

Reconoce y regula las emociones presentes en el proceso.

GENERA CONFIANZA

Crea un ambiente seguro donde ambas partes puedan expresar su posición ante el conflicto.

ENFÓCATE EN SOLUCIONES

Promueve acuerdos desde el aspecto legal y las demás áreas de tu usuario.

COMPRENDE EL CONFLICTO

Identifica el origen del conflicto, los intereses, emociones y lo que realmente necesita cada parte.

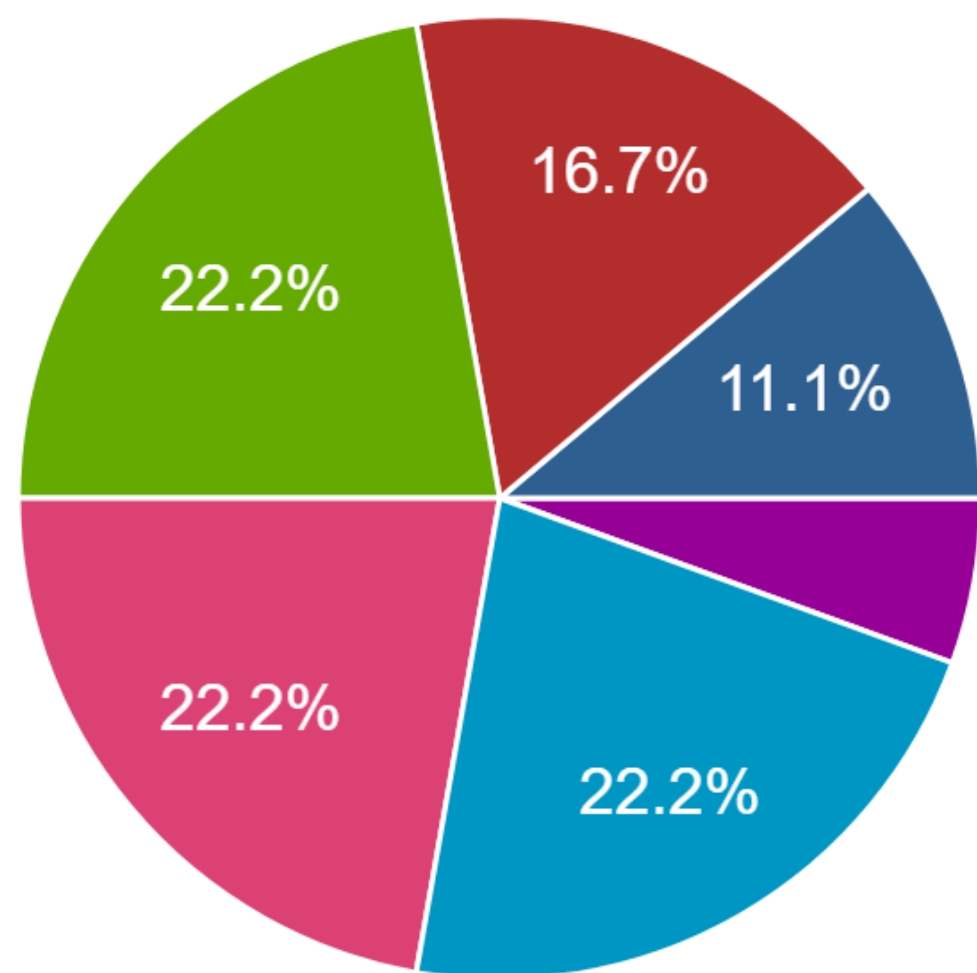
Un buen conciliador no impone soluciones, construye puentes. Empatía, respeto y comunicación son las claves para transformar conflictos en acuerdo que generan bienestar

Liderazgo estratégico con visión Neogranadina



¿A que semestre perteneces?

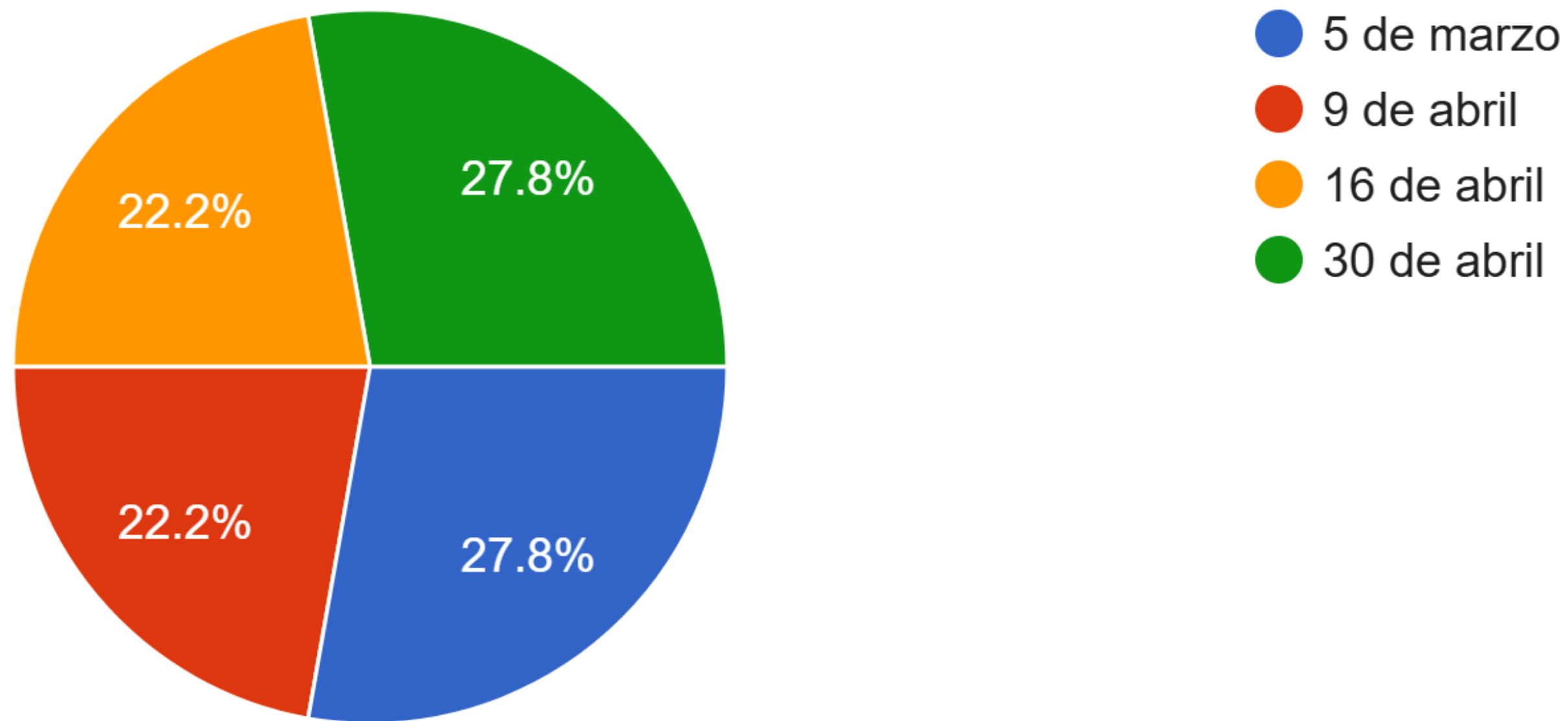
18 respuestas



- primer semestre
- segundo semestre
- tercer semestre
- cuarto semestre
- quinto semestre
- sexto semestre
- septimo semestre
- octavo semestre

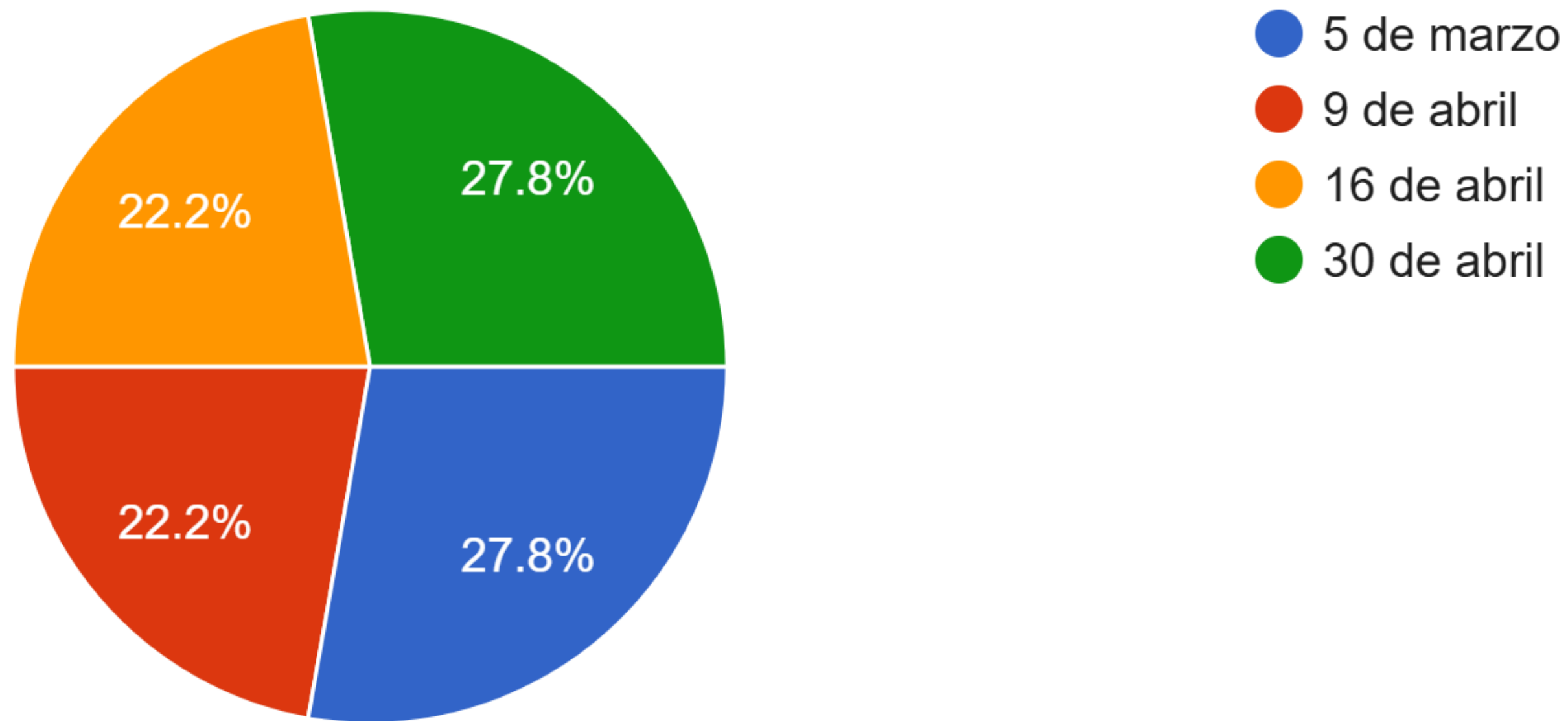
Charla a evaluar

18 respuestas



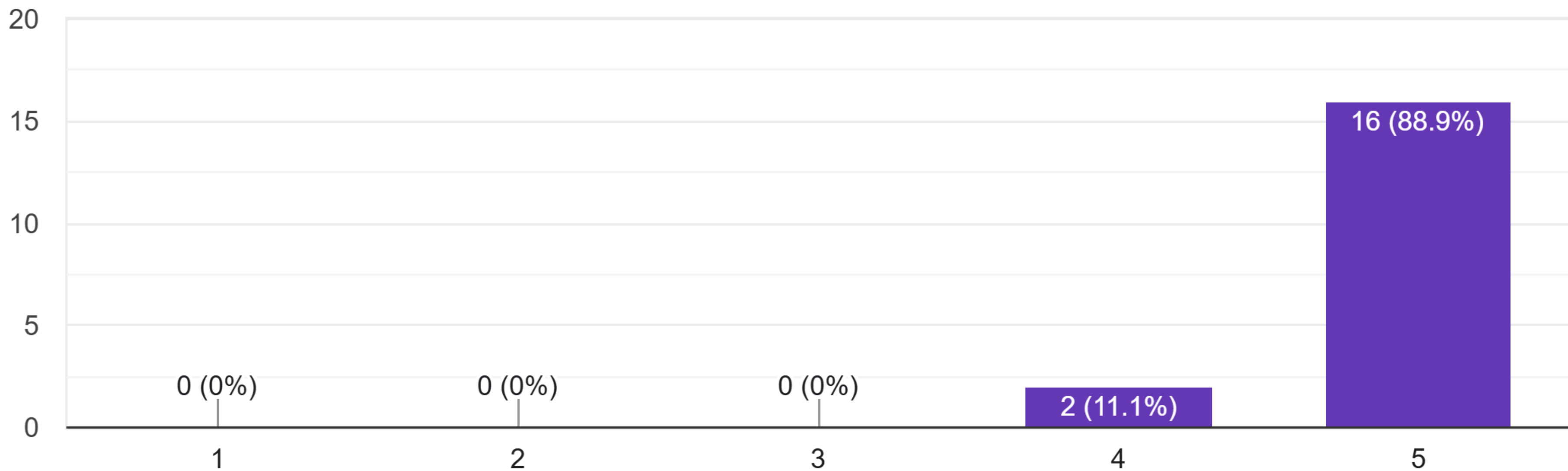
Charla a evaluar

18 respuestas



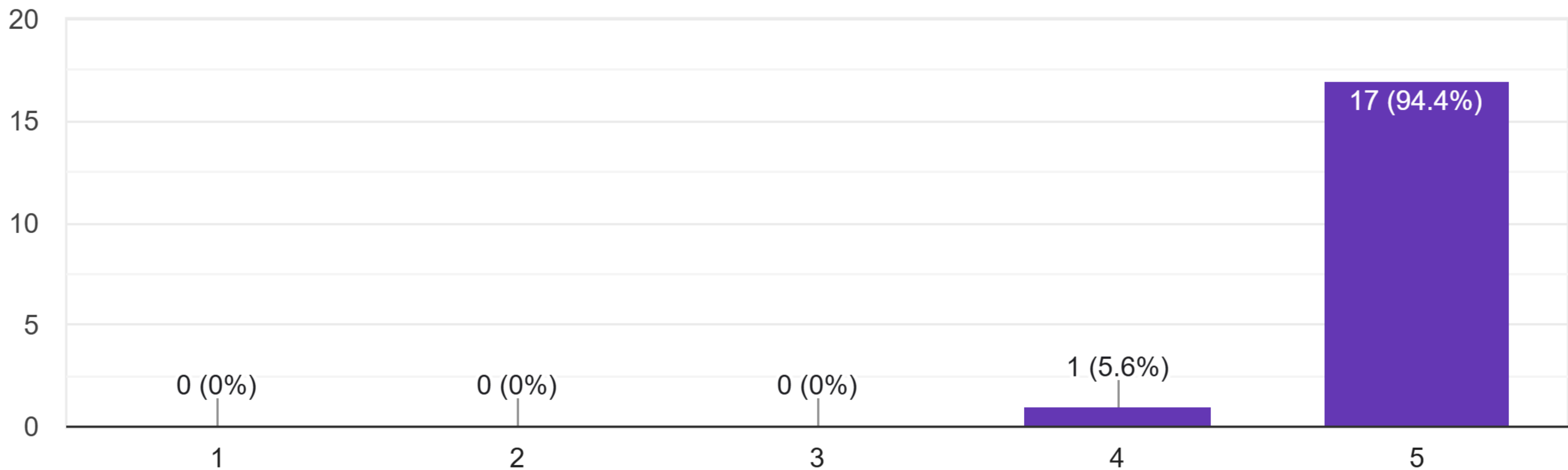
¿Qué tan clara fue la exposición del tema?

18 respuestas



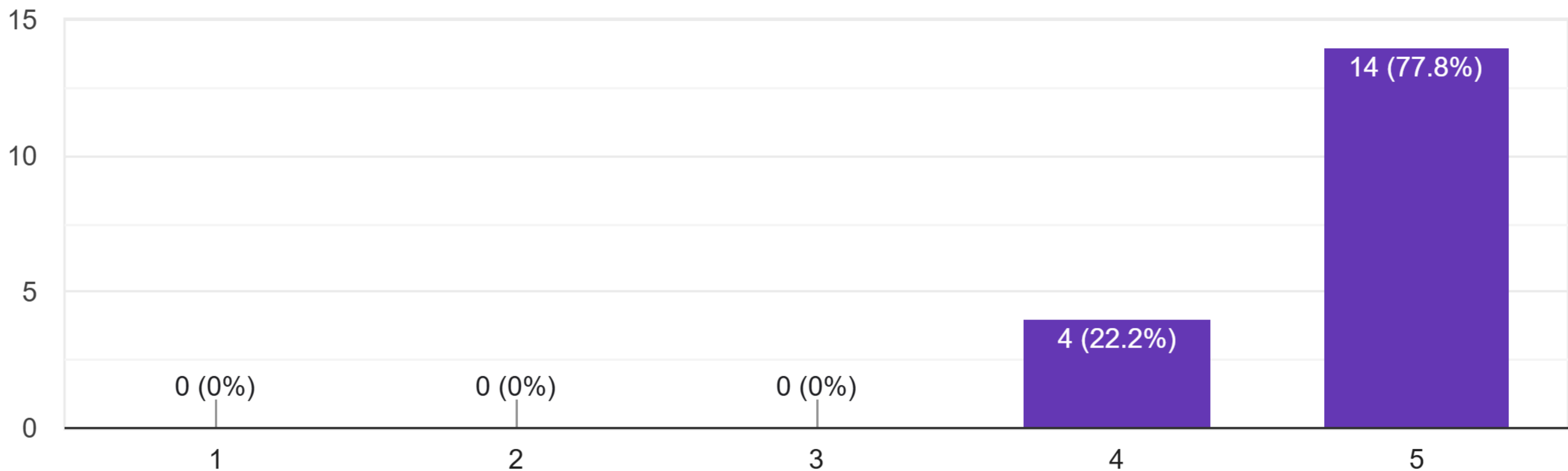
¿Qué tan pertinente fue el contenido frente al ejercicio jurídico?

18 respuestas



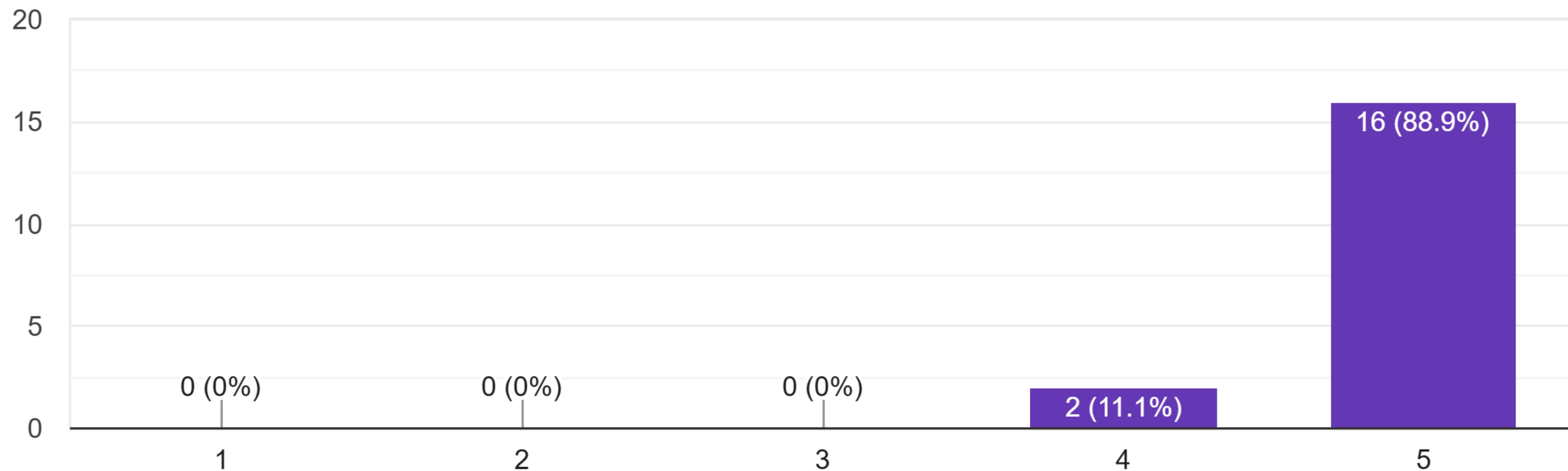
¿Qué tan aplicable considera el contenido en el contexto de conciliación?

18 respuestas



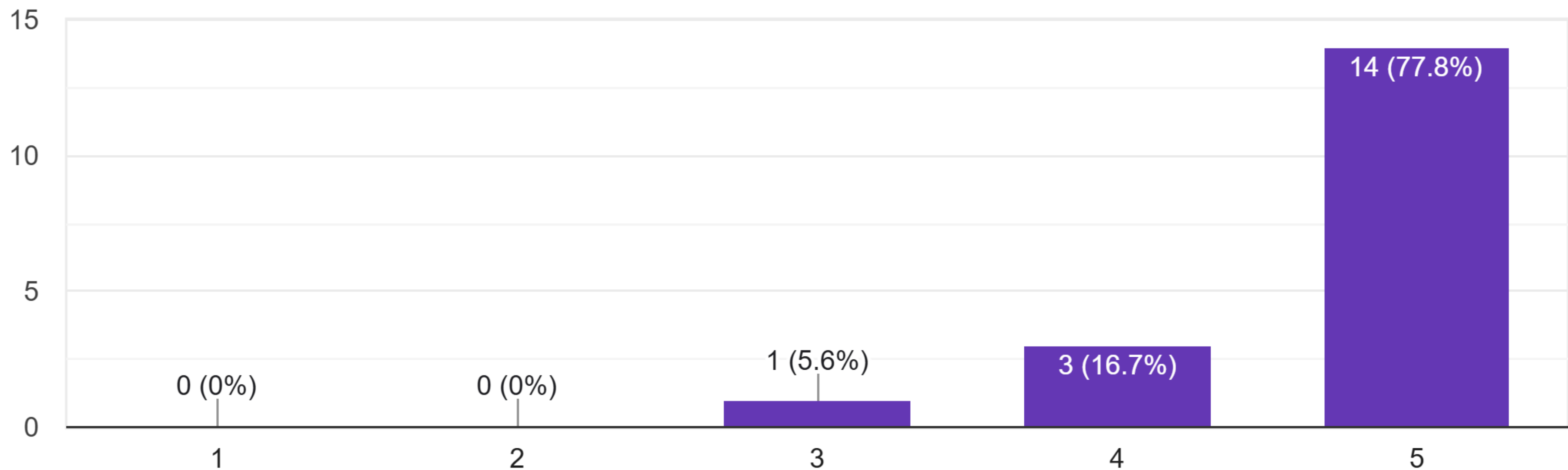
¿En qué medida la charla fomentó habilidades como la empatía y la escucha activa?

18 respuestas



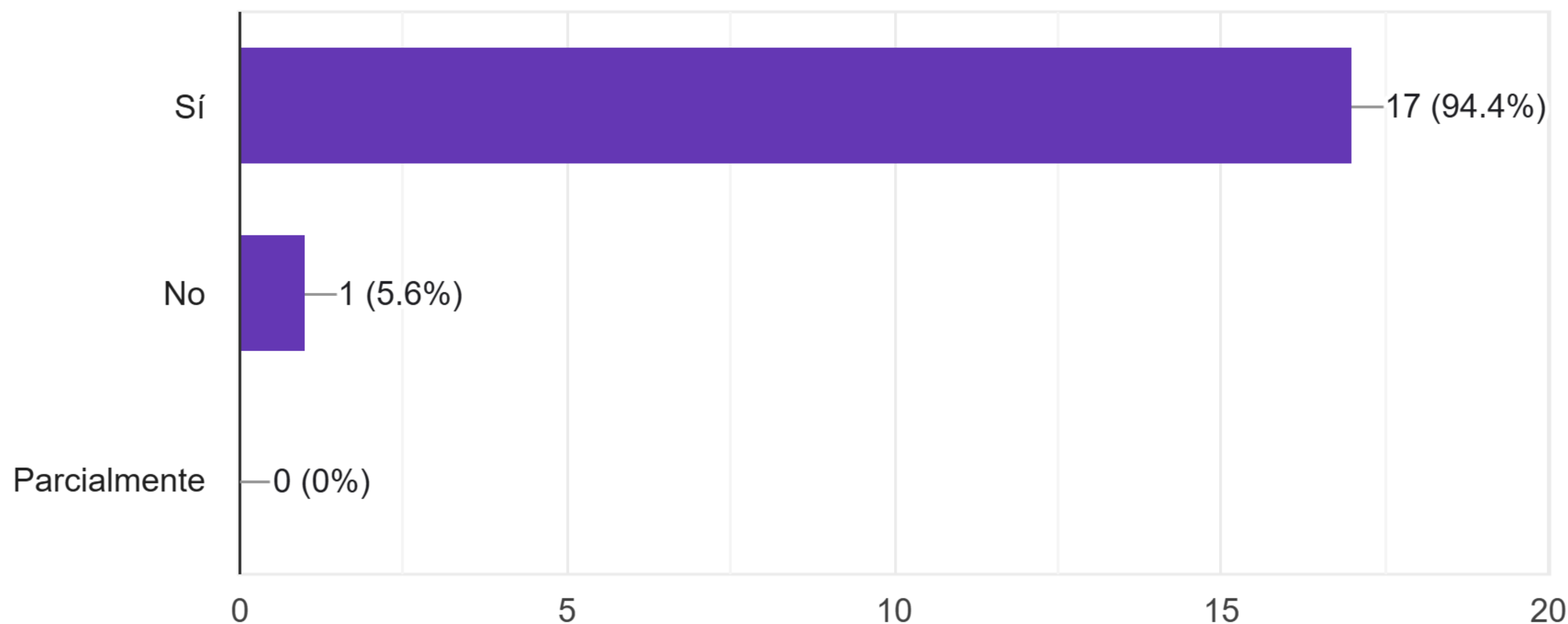
¿Qué nivel de interés le generó la charla?

18 respuestas



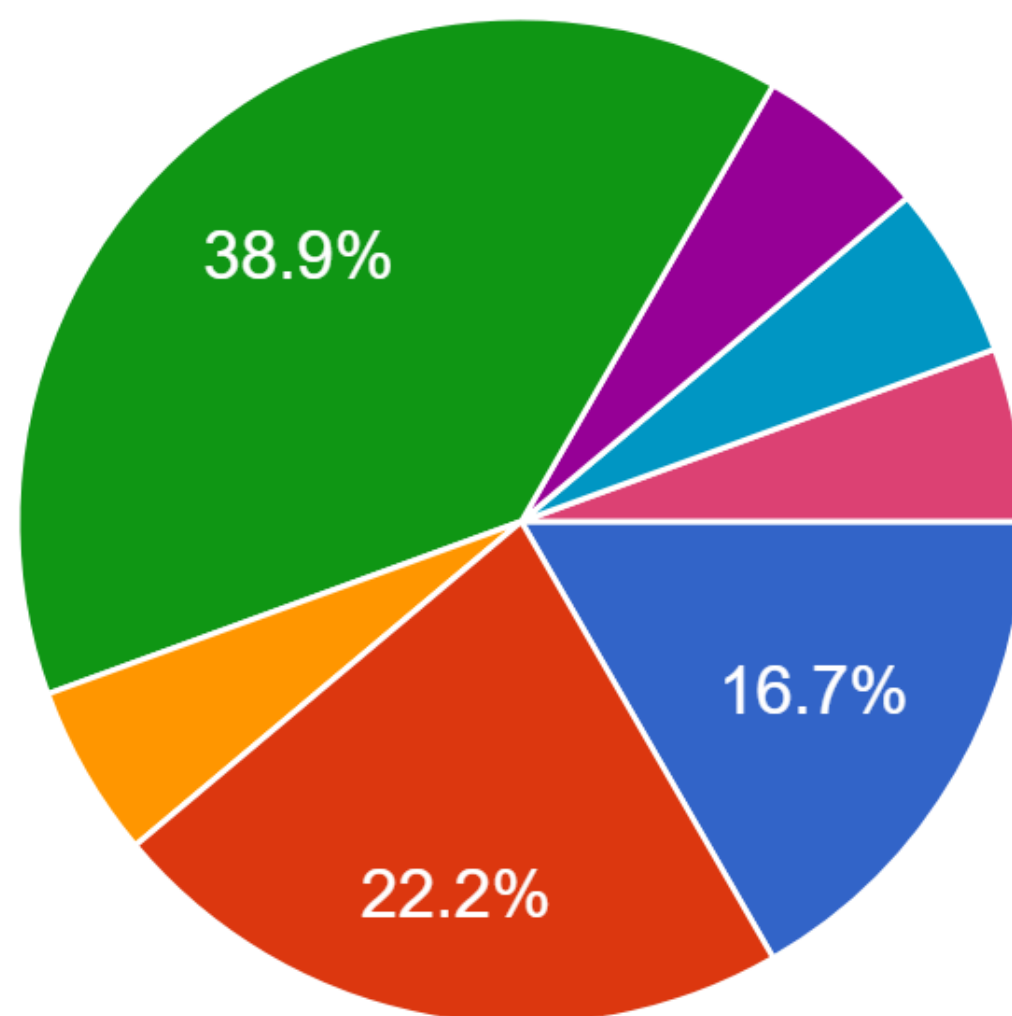
¿Considera que la charla fortaleció sus habilidades para la atención a usuarios?

18 respuestas



¿Qué habilidades considera que fortaleció?

18 respuestas



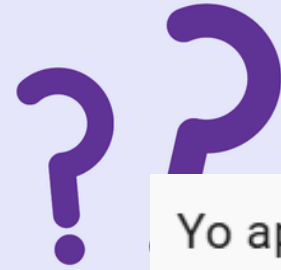
- Comunicación asertiva
- Escucha activa
- Empatía
- Manejo de conflictos
- Atención a todo tipo de usuarios
- Atención al usuario
- Cómo atender a los usuarios difíciles



Aprendí que para hacer que los conflictos se resuelvan debo entender la raíz de estos

Conciliar no es solo ser imparciales sino ofrecer alternativas acorde a las necesidades de los usuarios

No sabía cómo atender a una persona persona sin discriminarla por su discapacidad involuntariamente



Yo aprendí a facilitar un espacio de apoyo, en ocasiones los que vienen a consultorio son personas que pasan por situaciones fuertes e importantes que no podemos evadir y nuestra tarea debería ser darles 5 minutos de atención

Aprendí a mejorar en mi imparcialidad sin dejar de comprender los hechos que llevan a la conciliación a los usuarios

En las conciliaciones y asesorías jurídicas deberíamos intentar ver los factores de vulnerabilidad que afectan a nuestros usuarios y no les prestamos atención

Creo que no sabía escuchar correctamente, me di cuenta que la mayor parte de las veces estoy escuchando para responder



Conclusiones

Es de vital importancia capacitar al recurso humano en habilidades comunicativas, no solo resulta en un tema agradable para los estudiantes sino en un espacio de reflexión y entendimiento.

Recomendaciones



Mayor disponibilidad para la ejecución de talleres



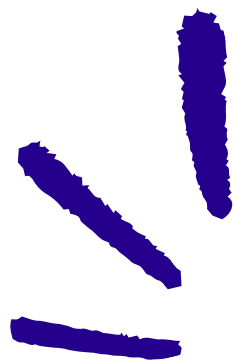
Acceso a recursos institucionales (correo)



Mejor integración con los docentes



Clarificación respecto a las funciones con directivos del centro y consultorio.



**Muchas
gracias**

