

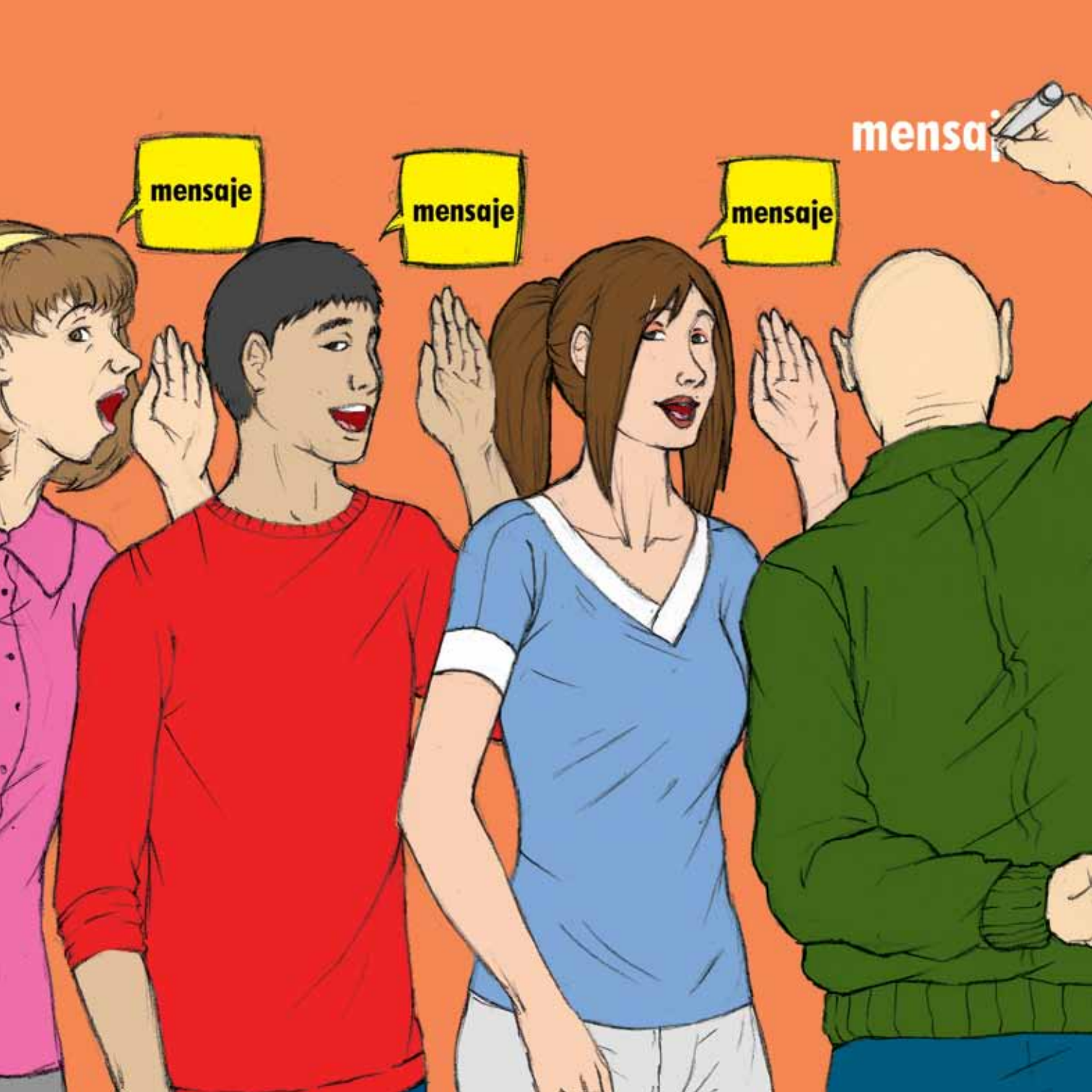


Sala
Administrativa

Escuela Judicial
"Rodrigo Lara Bonilla"

Habilidades Comunicativas





mensaje

mensaje

mensaje

mensaje

Lina Marcela Trigos Carrillo

Módulo de Formación:

HABILIDADES COMUNICATIVAS

© 2010

Todos los derechos reservados. Esta publicación no puede ser reproducida, ni en todo ni en parte, ni registrada en o transmitida por un sistema de recuperación de información, en ninguna forma ni por ningún medio, sea mecánico, fotoquímico, electrónico, magnético, electroóptico, por fotocopia, o cualquier otro, sin el permiso previo por escrito de la Escuela Judicial "Rodrigo Lara Bonilla".

PLAN DE FORMACIÓN DE LA RAMA JUDICIAL
CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA
SALA ADMINISTRATIVA

Presidente
HERNANDO TORRES CORREDOR

Vicepresidente
JOSÉ ALFREDO ESCOBAR ARAÚJO

Magistrados
JORGE ANTONIO CASTILLO RUGELES
FRANCISCO ESCOBAR HENRÍQUEZ
JESAEI ANTONIO GIRALDO CASTAÑO
RICARDO MONROY CHURCH

ESCUELA JUDICIAL
"RODRIGO LARA BONILLA"

GLADYS VIRGINIA GUEVARA PUENTES
Directora

DIEGO GERARDO BOLÍVAR USECHE
Coordinador Académico

Lina Marcela Trigos Carrillo

PLAN DE FORMACIÓN DE LA RAMA JUDICIAL
PROGRAMA DE FORMACIÓN ESPECIALIZADA PARA
LOS JUECES Y JUEZAS DE PAZ
DE CONOCIMIENTO Y DE RECONSIDERACIÓN

Módulo de Formación:

HABILIDADES COMUNICATIVAS

ISBN :

LINA MARCELA TRIGOS CARRILLO, 2010
CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA, 2010

Derechos exclusivos de publicación y distribución de la obra
 Calle 11 No 9ª -24 piso 4
 www.ramajudicial.gov.co

Primera edición: octubre de 2010
 Con un tiraje de 800 ejemplares

La presente publicación ha sido elaborada con la asistencia de la Unión Europea. El contenido de la misma es responsabilidad exclusiva del autor y del Consejo Superior de la Judicatura – Sala Administrativa, Escuela Judicial “Rodrigo Lara Bonilla” y en ningún caso debe considerarse que refleja los puntos de vista de la Unión Europea.

Diseño editorial: Andrés Vargas | A. D. C.
 Ilustración: Juan Camilo Monroy, Cristian Rodríguez y Camilo Palacios | A. D. C.

Impresión:
 Impreso en Colombia
Printed in Colombia

Tabla de contenido

PRESENTACIÓN DEL PROGRAMA	11
Presentación del Programa	11
Enfoque pedagógico de la Escuela Judicial “Rodrigo Lara Bonilla”	17
Aprendizaje activo y aprendizaje social	18
Currículo integrado-integrador	19
Aplicación de la Nuevas Tecnologías	19
Planes de Estudio	20
Los módulos ¿Cómo aplicarlos?	22
¿Justicia Local o Justicia De Paz?	24
JUSTIFICACIÓN Y OBJETIVOS DEL MÓDULO	29
Objetivo General del Módulo	32
Objetivos Específicos del Módulo	33
UNIDAD 1: LA INTERLOCUCIÓN Y LA COMUNICACIÓN	35
Objetivo general	35
Objetivos específicos	35

1.1. ¿Qué es la interlocución?	37	2.1 ¿Cuál es la diferencia entre convencer y persuadir?	66
1.2.1. La comunicación	39	2.2 ¿Cómo identificar una argumentación y la posición de cada una de las partes?	68
1.2.2. El uso del lenguaje	39	2.3.1. Argumentos por el ejemplo	71
1.2 ¿Cuáles son los elementos básicos de una buena interlocución?	39	2.3 ¿Qué son los argumentos y cómo se pueden valorar?	71
1.2.3. La interacción	40	2.3.2. Argumentos por semejanza	73
1.3 ¿Cuál es la importancia de la comunicación para los Jueces y Juezas de Paz?	42	2.3.3. Argumentos de autoridad	74
1.4 ¿Cómo lograr una comunicación asertiva?	44	2.3.4. Argumentos deductivos	76
1.5 ¿Por qué es importante el reconocimiento del otro u otra en la interlocución?	46	2.4 ¿Cómo reconocer un defecto en la argumentación?	79
1.6 ¿Cómo guiar la asesoría y la consejería?	47	2.4.1. Ataque personal	81
Actividades pedagógicas	52	2.4.2. Apelación a la ignorancia	82
Autoevaluación	54	2.4.3. Apelación a la piedad y a las emociones	82
Análisis de Casos	54	2.4.4. Apelación a la mayoría	84
UNIDAD 2: LA ARGUMENTACIÓN	61	2.4.5. Falso dilema	85
Objetivo general	61	2.4.6. Hombre de paja	86
Objetivos específicos	61	2.4.7. Apelación a una falsa autoridad	88
		2.4.8. Argumento circular	88
		2.4.9. Pregunta compleja	88
		2.4.10. Definición persuasiva	89
		2.4.11. Falsa semejanza	90
		2.4.12. Apelación al poder o a la amenaza	90

2.5 ¿Cómo guiar una conciliación?	92	3.5 ¿Cuáles son las pautas más importantes para el manejo del espacio individual?	124
2.5.1. La introducción	92	3.6 ¿Cómo recolectar información?	126
2.5.2. La narración	93	Actividades pedagógicas	128
2.5.3. La argumentación	94	Análisis de Casos	133
2.5.4. El cierre	94	Autoevaluación	133
Actividades pedagógicas	95	UNIDAD 4: TÉCNICAS Y HABILIDADES PARA ESCUCHAR Y DIRIGIR LA AUDIENCIA	137
Análisis de Casos	98	Objetivo general	137
UNIDAD 3: TÉCNICAS Y HABILIDADES DE COMUNICACIÓN VERBAL Y CORPORAL	103	Objetivos específicos	137
Objetivo general	103	4.1 ¿Qué es la escucha activa?	139
Objetivos específicos	103	4.2 ¿Cómo la escucha activa ayuda a mejorar los procesos de comunicación?	140
3.1 ¿Qué es la comunicación oral?	105	4.3 ¿Cómo se debe organizar el espacio físico para una óptima comunicación?	142
3.1.1. Importancia de la comunicación oral	106	4.4 ¿Cómo organizar una audiencia de conciliación o un fallo en equidad?	144
3.1.2. Interferencias en la comunicación oral	107	Actividades pedagógicas	146
3.2 ¿Cómo mejorar la expresión verbal?	110		
3.3 ¿Cómo se puede mejorar el manejo de la voz?	112		
3.3.1. ¿Cuáles son las características de la voz?	113		
3.4 ¿Cuáles son los elementos fundamentales de una buena expresión corporal?	120		

Autoevaluación	148
Análisis de Casos	148
UNIDAD 5: TÉCNICAS DE REDACCIÓN Y ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS	153
Objetivo general	153
5.1 ¿Cuáles son los aspectos más importantes en la redacción de un documento?	156
5.2 ¿Cuáles son los documentos que debe redactar un Juez o Jueza de Paz?	162
¿Cómo redactar un Acta de Conocimiento o Acta de Solicitud?	163
¿Cómo redactar una Invitación?	166
¿Cómo redactar un Acta de Conciliación?	169
¿Cómo redactar una Constancia de No Acuerdo?	174
¿Cómo redactar un Fallo en Equidad?	177
¿Cómo redactar un Fallo de Reconsideración?	182
Actividades pedagógicas	186
Autoevaluación	188
Análisis de Casos:	188

UNIDAD 6: TÉCNICAS DE MANEJO Y ARCHIVO DE DOCUMENTOS	193
Objetivo general	193
Objetivos específicos	193
6.1 ¿Cómo sistematizar los documentos?	194
6.2. ¿Cómo organizar un archivo?	197
6.3. ¿Cómo crear una base de datos?	199
Actividades pedagógicas	201
Autoevaluación	202
Análisis de Casos	202
BIBLIOGRAFÍA	206
NOTAS	210

PLAN DE FORMACIÓN DE LA RAMA JUDICIAL PROGRAMA DE FORMACIÓN ESPECIALIZADA PARA LOS JUECES Y JUEZAS DE PAZ DE CONOCIMIENTO Y DE RECONSIDERACIÓN

Presentación

A partir de la promulgación de la Ley 497 de 1999, la Sala Administrativa del Consejo Superior de la Judicatura a través de la Escuela Judicial “Rodrigo Lara Bonilla” como Centro de Formación Inicial y Continua de la Rama Judicial, sobre la base de entender la naturaleza, potencialidades y limitaciones de la justicia de paz, estructuró el Programa de Formación de Jueces y Juezas de Paz y lo incorporó de manera permanente al Plan de Formación de la Rama Judicial que hace parte del Plan Sectorial de Desarrollo, con el propósito de fortalecer y desarrollar en ellos los conocimientos, competencias y habilidades necesarias para procurar, desde la equidad, la solución integral de los conflictos individuales y colectivos en sus comunidades contribuyendo así a restaurar el tejido social y a hacer realidad la concordia y la paz nacionales.

Esta tercera edición del Curso de Formación Especializada para los Jueces y Juezas de Paz que hoy nos complace poner en sus manos, fue construida bajo la orientación de la Sala Administrativa del Consejo Superior de la Judicatura, con la coordinación del Magistrado Jesael Antonio Giraldo Castaño y el direccionamiento académico de la Escuela Judicial “Rodrigo Lara Bonilla”, en el marco del convenio ALA/2004/016-831 celebrado entre la República de Colombia y la Unión Europea y es resultado del esfuerzo articulado entre las distintas instituciones que lo conforman. De acuerdo con el enfoque curricular de la Escuela Judicial, el programa responde a una construcción colectiva del conocimiento con la participación de expertos en justicia de paz, de jueces y juezas tanto de paz como formales y el aporte de otras disciplinas sociales, a partir de una rigurosa investigación

de las necesidades actuales en cada uno de los municipios del país en donde opera la figura.

Los principales problemas reconocidos en la identificación de necesidades de formación están dados, en términos generales, por la tensión entre el justo comunitario y las normas jurídicas, por manera que las normas sociales que componen el justo comunitario pueden entrar en oposición con los derechos fundamentales, en especial con el debido proceso y con la equidad de género quebrando el principio de igualdad constitucional. Así mismo, se vio la necesidad de empoderar a los jueces y juezas con herramientas jurídicas, psicológicas y sociales, y optimizar las estrategias de manejo integral del conflicto, de comunicación y de argumentación de los y las Jueces de Paz de Conocimiento y de Reconsideración

El macrocurrículo del programa se complementó para priorizar cinco aspectos: a) El mejoramiento del acceso a la justicia para la población colombiana¹; b) El fortalecimiento de la solución de los conflictos puestos a consideración de los jueces y juezas de paz, mediante el uso de herramientas que les permita abordarlos y solucionarlos, teniendo en cuenta la diversidad de culturas y dinámicas sociales colombianas; c) la necesidad de dar un tratamiento integral a los conflictos individuales y comunitarios atendidos por Jueces y Juezas de Paz; d) el aumento en la implementación de los procesos de la Jurisdicción Especial de Paz en la geografía nacional, y e) el desafío de la Jurisdicción Especial de Paz de tener en cuenta para su ejercicio las transformaciones culturales, económicas, sociales y políticas que se dan al interior de las comunidades.

El presente curso, entonces, se integró con siete módulos de formación autodirigida donde cada participante es responsable de su propio aprendizaje, los cuales incorporan o actualizan los contenidos prácticos del saber, del saber hacer y del saber ser identificados como más necesarios para el adecuado ejercicio de las y los Jueces de Paz: *“La justicia de paz en Colombia”, “Tratamiento integral del conflicto”, “La jurisdicción especial de paz: entre la norma jurídica y la norma social”, “Herramientas jurídicas y psicosociales de la jurisdicción especial de justicia de paz”, “La Jurisdicción de paz y derechos fundamentales”, “Habilidades comunicativas” y “Género y Justicia de Paz.”*

El módulo *“La justicia de paz en Colombia”* busca que el Juez y la Jueza de Paz comprendan y asimilen la figura del Juez de Paz y

de Reconsideración, no sólo a nivel conceptual sino, y especialmente, a la luz de la regulación que los rige, para que tengan claro tanto los rasgos como los de su función, así como la dimensión normativa de su actuación. Igualmente pretende que al hacer ese ejercicio de clarificación conceptual, los Jueces y Juezas de Paz desarrollen habilidades para resolver algunos

conflictos normativos asociados a su labor y se comprometan aún más con la importante tarea que van a desarrollar.

Con el módulo *“Tratamiento integral del conflicto”* se pretende que en el tratamiento de los conflictos que se presentan para su conocimiento y reconsideración, los jueces y las juezas de paz dispongan de elementos conceptuales y

herramientas prácticas que les permitan asumirlos y conducirlos con seguridad y solvencia ética. Analizar los conflictos en todos sus componentes y avanzar en las técnicas de su resolución son competencias de gran utilidad para la jurisdicción de paz, pues dota a los y las jueces de paz de instrumentos operativos que harán que su labor sea más eficaz.

El módulo *“La jurisdicción especial de paz: entre la norma jurídica y la norma social”* entrega herramientas para establecer la norma social imperante en una determinada comunidad y luego señala criterios para aplicar esas normas sociales sin violar la normatividad estatal o cómo aplicar las normas jurídicas sin desconocer la normatividad social de la comunidad. Este módulo permitirá a los Jueces y las Juezas de Paz resolver conflictos, usando

las normas sociales sin desconocer los límites de la jurisdicción.

El módulo *“Herramientas jurídicas y psicosociales de la jurisdicción especial de justicia de paz”* ofrece elementos para la aplicación de la justicia de paz cumpliendo con los parámetros del debido proceso, el respeto por los derechos y deberes de cada una de las partes que actúan en el mismo y el reconocimiento de los factores psicosociales, para asegurar la efectividad de los principios de la justicia de paz en las conciliaciones y en decisiones. El ejercicio comprende un trabajo que va desde la competencia del Juez y la Jueza de Paz hasta la reconsideración de la sentencia pasando por la conciliación en equidad y el fallo.

El módulo *“La Jurisdicción de paz y derechos fundamentales”* tiene como objetivo que el y la discente identifiquen y reconozcan las



La tensión entre el justo comunitario y las normas del Estado que pueden entrar en oposición con el debido proceso y la equidad de género, además de la optimización en herramientas jurídicas, psicológicas y sociales, de manejo de conflicto, de comunicación y de argumentación son las principales áreas que se plantea cubrir con estos módulos de Jueces de Paz.

maneras en las que los Jueces de Paz pueden amenazar o vulnerar los derechos fundamentales de los usuarios de la Jurisdicción Especial de Paz y de los miembros de la comunidad, y construir recomendaciones para fortalecer el acatamiento de los jueces de paz a los parámetros establecidos en la Constitución, en especial, aquellos relacionados con la garantía del debido proceso cuando imparten justicia en equidad.

El módulo *“Habilidades Comunicativas”* está dirigido a fortalecer las competencias comunicativas, lingüísticas y argumentativas de los Jueces y Juezas de Paz y de Reconsideración por medio de la apropiación de saberes, habilidades y actitudes que propicien una comunicación eficaz con las personas que conforman su comunidad y, además, que fundamente de manera

argumentativa sus decisiones. Para lograrlo el módulo trata diversos aspectos como la interlocución y la comunicación, la argumentación, las técnicas y habilidades de comunicación verbal y corporal, las técnicas y habilidades para escuchar y dirigir la audiencia, las técnicas de redacción y elaboración de documentos y las técnicas de manejo y archivo de documentos. Estas habilidades y competencias facilitarán la labor en la Jurisdicción de Paz a todos sus operadores.

Finalmente, el módulo *“Género y Justicia de Paz”* está dirigido a dar herramientas prácticas a los y las Jueces de Paz y de Reconsideración para que puedan resolver la tensión entre el justo comunitario y la equidad de género, buscando así propiciar una transformación para incorporar buenas prácticas en las comunidades en materia de igualdad.

Con el propósito de apoyar el proceso de aprendizaje de las y los Jueces de Paz, se actualizó la Red de Formadores y Formadoras de la Escuela Judicial con la participación de Jueces y Juezas tanto de la jurisdicción especial como del sistema judicial nacional, quienes se prepararon rigurosamente y superaron la evaluación en los diferentes Cursos de Formación de Formadores y Formadoras impartidos por los autores con apoyo pedagógico especializado. En este escenario, fueron validados los módulos y las observaciones planteadas enriquecieron este trabajo.

Enfoque pedagógico de la Escuela Judicial “Rodrigo Lara Bonilla”

El modelo pedagógico de la Escuela Judicial conforme al cual se construyó y se imparte este

programa se caracteriza por ser participativo, integral, sistémico y constructivista; se fundamenta en el respeto a la dignidad del ser humano y sus Derechos Fundamentales, eliminando toda forma de discriminación, buscando salvaguardar la independencia del Juez y de la Jueza de Paz, el pluralismo y la multiculturalidad, y se orienta hacia el mejoramiento del servicio de los usuarios y usuarias de la Administración de Justicia.

Igualmente, el modelo pedagógico se enmarca dentro de las políticas de calidad y eficiencia establecidas por el Consejo Superior de la Judicatura en el Plan Sectorial de Desarrollo, con el propósito de contribuir con la transformación cultural y el fortalecimiento de los fundamentos conceptuales, las habilidades y las competencias de los y las administradoras de justicia, quienes desarrollan procesos formativos

sistemáticos y de largo aliento orientados a la cualificación de los mismos, dentro de criterios de profesionalismo y formación integral, que redundan, en últimas, en un mejoramiento de la atención de los ciudadanos y ciudadanas.

Aprendizaje activo y aprendizaje social

Este modelo educativo implica un *aprendizaje activo* y un *aprendizaje social*; *aprendizaje activo*, en cuanto está diseñado a partir de la observación directa del problema, de la realidad, de los hechos que impiden el avance de la organización y la distancian de su misión y de sus usuarios y usuarias; invita a compartir y generalizar las experiencias y aprendizajes obtenidos por las y los administradores de justicia. El modelo crea escenarios propicios para la multiplicación de las

dinámicas formativas que responden a los retos del Estado y, en particular, de la Rama Judicial, que busca desarrollar y mantener un ambiente de trabajo dinámico y favorable; aprovechar y desarrollar en forma efectiva las cualidades y capacidades de los servidoras y servidores; lograr estándares de rendimiento que permitan calificar la prestación pronta y oportuna del servicio en ámbitos locales e internacionales; crear relaciones estratégicas comprometidas con los usuarios y usuarias y aprender e interiorizar conceptos organizativos para promover el cambio. Así, los jueces, juezas y demás servidores no son simples transmisores del aprendizaje, sino gestores y gestoras de una realidad que les es propia, y en la cual construyen complejas interacciones con los usuarios y usuarias de esas unidades organizacionales.

Implica un aprendizaje social en tanto que en el contexto andragógico de esta formación, el modelo pedagógico se convierte en un eje central de una estrategia orientada hacia la construcción de condiciones que permitan la transformación de las organizaciones. Esto conduce a una concepción dinámica de la relación entre lo que se quiere conocer, el sujeto que conoce y el entorno en el cual él actúa. Es así que el conocimiento hace posible que los miembros de una sociedad construyan su futuro y, por lo tanto, incidan en el devenir histórico de la misma, independientemente del sector en que se ubiquen.

Currículo integrado-integrador

En la búsqueda de nuevas alternativas para el diseño de un currículo pertinente y efectivo, se requiere partir de la identificación de *núcleos problemáticos*, o conjunto de

problemas detectados en el tiempo y espacio real y que requieren de atención para aportar solución de los mismos. Igualmente, el currículo integrado-integrador implica que la *enseñanza dialogante* se base en la convicción de que el discurso del formador o formadora será productivo solamente en el caso de que él o la participante, a medida que reciba los mensajes propuestos, los reconstruya y los integre, a través de una actividad, en sus propias estructuras y necesidades mentales.

Aplicación de la Nuevas Tecnologías

La Sala Administrativa del Consejo Superior de la Judicatura, a través de la Escuela Judicial “Rodrigo Lara Bonilla”, consciente de la necesidad de estar a la vanguardia de los avances tecnológicos al servicio de la educación para

umentar la eficacia de los procesos formativos, ha puesto al servicio de la Rama Judicial el Campus y el Aula Virtuales. Así, los procesos formativos de la Escuela Judicial “Rodrigo Lara Bonilla” se ubican en la modalidad *b-learning* que integra la virtualidad con la presencialidad, facilitando los escenarios de construcción de conocimiento en la comunidad judicial.

Planes de Estudio

Los planes de estudio se diseñan de manera coherente con el modelo educativo presentado y, con el apoyo pedagógico de la Escuela, de los autores y autoras con el acompañamiento de la Red de Formadores y Formadoras quienes, con profundo compromiso y vocación de servicio, se preparan a lo largo de varios meses en la Escuela Judicial, tanto en los aspectos pedagógicos y metodológicos, como en los contenidos del

programa, con el propósito de facilitar el proceso de aprendizaje que ahora se invita a desarrollar a través de las siguientes etapas:

Etapa 1. Reunión inicial: Etapa preparatoria para el desarrollo del programa en la que se presentan los objetivos, metodología y estructura del plan de estudios; se presenta el manejo del Campus y Aula Virtuales, ofrece diferentes técnicas de estudio y, en general, busca motivar y comprometer al y a la discente para abordar los módulos y emprender su proceso formativo con la metodología de aprendizaje autodirigido.

Etapa 2. Análisis individual y comunidad judicial: Los resultados efectivos del proceso formativo exigen de los y las participantes el esfuerzo y dedicación personal, al igual que la interacción con sus pares, de manera que se conviertan el uno y el otro

en insumo importante para el logro de los propósitos.

Esta etapa está conformada a su vez por tres fases, apoyadas en los materiales impresos y el Aula Virtual de la Escuela Judicial: (a) El *análisis individual* en el cual se pretende que cada participante haga una lectura comprensiva del módulo, desarrolle los ejercicios y casos propuestos a fin de que conozca la temática a tratar y se prepare para participar activamente en las siguientes actividades; (b) El *foro virtual* en que se tiene la oportunidad de intercambiar experiencias y conocimientos con las y los demás participantes, y (c) La *mesa de trabajo o conversatorio local* en donde a través del diálogo, el análisis de casos y la problemática del quehacer judicial se fortalezcan las competencias requeridas para la actuación de las y los Jueces de Paz.

Etapa 3. Aplicación a la Práctica Judicial: La aplicación a la práctica

judicial es a la vez el punto de partida y el punto de llegada, ya que es desde la cotidianidad del desempeño laboral de los funcionarios y funcionarias que se identifican los problemas, para que, mediante el desarrollo del proceso formativo, pueda traducirse en un mejoramiento permanente de la misma y por ende una respuesta con calidad a los usuarios y usuarias.

Esta etapa se desarrolla también durante 3 fases: (a) La *aplicación in situ*; (b) El *conversatorio o videoconferencia*, y (c) El *informe individual*.

Etapa 4. Seguimiento y evaluación: Todo proceso formativo requiere para su mejoramiento y cualificación de la retroalimentación dada por los y las participantes del mismo. La etapa de *seguimiento y evaluación* busca obtener información sobre las debilidades y fortalezas

del proceso, de manera que puedan aplicarse los correctivos necesarios y a tiempo, que lleven al perfeccionamiento del mismo.

Los módulos ¿Cómo aplicarlos?

Los módulos son la columna vertebral en este proceso, en la medida que presentan de manera profunda y concisa los resultados de la investigación académica realizada durante varios años.

Se recomienda tener en cuenta las siguientes sugerencias al abordar el estudio de cada uno de los módulos del plan especializado: (a) Consulte los temas de los otros módulos del Plan de Formación General de los Jueces y Juezas de Paz, que le permitan realizar un diálogo de manera sistémica y articulada sobre los contenidos que se presentan; (b) Tenga en cuenta las guías del y

de la discente y las guías de estudio individual y de la comunidad judicial para desarrollar cada lectura. Recuerde apoyarse en los talleres para elaborar mapas conceptuales, esquemas de valoración de argumentaciones, el estudio y análisis de casos, la utilización del *campus* y el *aula virtual* y el *taller individual de lectura efectiva del plan educativo*; (c) Cada módulo presenta actividades pedagógicas y de autoevaluación que permiten reflexionar sobre su cotidianidad profesional, la comprensión de los temas y su aplicación a la práctica y se complementa con una bibliografía básica seleccionada, para quienes quieran profundizar en el tema, o complementar las perspectivas presentadas.

Esperamos que el resultado de este esfuerzo desarrollado por un equipo conformado por más de treinta personas, revisado y avalado por más de cien formadores y formadoras

que con agrado ponemos a su disposición sea complementado con su aprendizaje para que, entre todos y todas, cumplamos su objetivo de contribuir a resolver integralmente los conflictos sometidos al conocimiento de la Jurisdicción de Paz.

Agradecemos el envío de todos sus aportes y sugerencias a la sede de la Escuela Judicial “Rodrigo Lara Bonilla” en la Calle 11 No 9ª -24 piso 4, de Bogotá, o al correo electrónico escuelajudicial@ejrlb.net, los cuales contribuirán a la construcción colectiva del saber judicial alrededor del *Programa de Formación Especializada de los Jueces y Juezas de Paz de Conocimiento y Reconsideración sobre el tratamiento de conflictos penales y otras áreas de su competencia*.



El propósito final de los módulos es servir de instrumento para lograr una Administración de Justicia cada vez más justa y oportuna para las y los colombianos.

¿JUSTICIA LOCAL O JUSTICIA DE PAZ?

Antonio, a sus diez y seis años, había conseguido ser respetado por todos los miembros del parche. El asunto fue así: sus primeros pasos fueron cuando apenas tenía doce años y era un juego robar una fruta o una gaseosa en las tiendas del vecindario. Antonio había crecido dentro del grupo, al cumplir catorce años abandonó el colegio en el que poco entendía lo que decían los profesores y por eso era objeto de burlas por parte de sus compañeros, que le apodaban “la garra” por su físico flaco y desgarrado que denunciaba una avanzada desnutrición. Su apodo se convirtió en el nombre de su parche: “los garras”.

La compañera inseparable de Antonio es Wendy, una joven de pelo negro, ojos achinados, rencorosos y tristes que siempre le habla a Antonio al oído y esta presta para atenderlo. Antonio, de vez en cuando, y para que no quede duda de que él es el macho alpha le deja saber a Wendy que en su vida hay otras mujeres, también atentas, obedientes, y dispuestas a sus dulces palabras.

“Los garras” se mueven como pez en el agua en el occidente de la ciudad. Sus acciones son mal vistas pero toleradas por la comunidad. Se reúnen en el parque a consumir aguardiente o marihuana, piden dinero para ingresar al estadio a ver el equipo de sus amores, con el que se identifican de manera total, y asisten a las fiestas del barrio.

En el mismo sector que están “los garras” se encuentra la banda de Ney, quien tiene diez y siete años. Su banda se autodenomina “los polvoreros”, pues todo lo celebraban con voladores que consiguen en un municipio cercano en el que había varias polvorearías. Ney llegó a la ciudad de la mano de su padre y un hermano mayor cuando fueron desplazados de su pueblo. Ney siempre dio muestras de coraje lo que hizo que en torno a sus acciones se reunirán varios muchachos. Se dedican a jugar fútbol, conseguir dinero para emborracharse, ir al estadio para lo que mendigaban el valor de la boleta en los alrededores del estadio y asisten a conciertos.



Sus acciones eran mal vistas, pero toleradas se reunían en el parque a consumir licor y droga. Pedían dinero para ingresar al estadio a ver el equipo de sus amores, con el que se identificaban totalmente, y asisten a las fiestas del barrio.

El barrio donde conviven “los garras” y “los polvoreros” en sus comienzos había sido un barrio ilegal, pero poco a poco los habitantes consiguieron los servicios públicos. Las calles aún recuerdan los caminos de tierra y barro de los distintos pueblos y veredas de donde llegaron sus habitantes. Las casas siempre están en proceso de construcción: un cuarto, luego otro, una cocina, después una escalera a la azotea que tiene vocación de convertirse en un segundo piso que poco a poco se poblara de más habitaciones. El ladrillo y la teja se dejan ver sin pudor alguno.

“Los garras” y “los polvoreros” fueron ampliando sus territorios hasta que el enfrentamiento fue inevitable. Una tarde “los polvoreros” se dedicaban a jugar fútbol en un parque que “los garras” consideran su territorio y lo que empezó con un reclamo terminó en una gran gresca comandada por Ney y Antonio. Como consecuencia de la pelea los padres de cada uno de ellos, con la disculpa de defender a sus hijos, empezaron a insultarse hasta que también llegaron a los golpes. Ahora, el padre de Ney, José, se niega a pagarle a Néstor, padre de Antonio, cien mil pesos que le había prestado afirmando que es el valor de las medicinas que tuvo que comprar para él y su hijo por los golpes que recibieron de Néstor y Antonio, pues la incapacidad, según le dijo el médico, era de diez días para cada uno.

Para zanjar la disputa José y Néstor acuden, solos, donde don Tulio, Juez de Paz del barrio, quien luego de escucharlos les propone el siguiente arreglo: Que José le pague a Néstor los cien mil pesos porque es una

deuda anterior, que cada uno se pague de su bolsillo sus lesiones porque cuando se mete a pelear arriesga su salud y no le puede cobrar al otro, y que entre Néstor y José decidan en qué parte del Barrio permanecerán cada uno de los grupos de sus hijos para evitar enfrentamientos futuros, pues entre esos grupos se acostumbra a dividir el territorio y así se evitan lesiones y se protege el derecho a la vida y a la salud.

PREGUNTAS PARA LA REFLEXIÓN Y EL DEBATE CON APOYO EN LOS DISTINTOS MÓDULOS DEL PROGRAMA

1. Reflexione sobre las consideraciones que la justicia formal haría sobre ese acuerdo, a partir de lo explicado en el módulo “La Jurisdicción Especial de Paz: entre la Norma Jurídica y la Social”
2. Reflexione sobre las consideraciones que la policía haría sobre ese acuerdo, a partir de lo explicado en el módulo “La Jurisdicción Especial de Paz: entre la Norma Jurídica y la Social”
3. ¿En relación con el reparto de territorio estamos frente a un justo comunitario y si esta dentro de los aspectos que puede mediar el Juez de paz? Explique su respuesta a partir

de lo explicado en los módulos de “Herramientas Jurídicas y Psicosociales de la Jurisdicción Especial de Justicia de Paz” y “La Jurisdicción Especial de Paz: entre la Norma Jurídica y la Social”

4. Desde la perspectiva de género, qué tiene que decir frente a Wendy, la compañera de Antonio? Explique su respuesta a partir de lo explicado en el módulo de “Genero y justicia de paz”
5. Reflexiones sobre la propuesta del Juez de Paz en relación con las lesiones que sufrió Antonio y su hijo y el debido proceso como derecho fundamental. Explique su respuesta a partir de lo explicado en los módulos “La Jurisdicción de Paz y Derechos Fundamentales” y “Justicia de Paz en Colombia”
6. Analice los argumento del Juez de Paz a la luz de lo explicado en el módulo de “Habilidades comunicativas”
7. Identifique el tipo de conflicto entre los padres de Ney y Antonio y entre éstos últimos. Fundamente su respuesta en el módulo “Manejo integral del conflicto”.
8. Formule como Juez(a) de Paz, una propuesta de conciliación a partir del contenido de los distintos módulos.

Justificación y Objetivos del Módulo

Este módulo complementa la formación de los Jueces y Juezas de Paz en lo que respecta al desarrollo de competencias comunicativas y argumentativas necesarias para el adecuado ejercicio de la Justicia Especial de Paz. El objetivo principal es abordar las consideraciones que los Jueces y Juezas de Paz deben tener en cuenta cuando establecen interlocución con los usuarios o usuarias y llevan a cabo el proceso de conciliación, fallo o reconsideración. Adicionalmente, se formulan estrategias pedagógicas que contribuyan a la formación de estas habilidades en los Jueces y Juezas de Paz.

A través de este módulo, se centra la importancia que tiene la

comunicación, la interlocución y la argumentación en los procesos propios de la Justicia Especial de Paz. Dado que se trata de competencias (saberes, habilidades y actitudes) que deben estar disponibles para el ejercicio en acción, la formación tiene un especial énfasis en las estrategias pedagógicas que les permitirán a los y las Juezas de Paz optimizar su relación con la comunidad y afianzar su rol en la toma de decisiones, en la asesoría y en la orientación.

De esta manera, el estudio y la aplicación de este módulo les servirá para mejorar sus intervenciones comunicativas, desde lo oral y lo escrito, a partir del reconocimiento de los factores que ejercen influencia

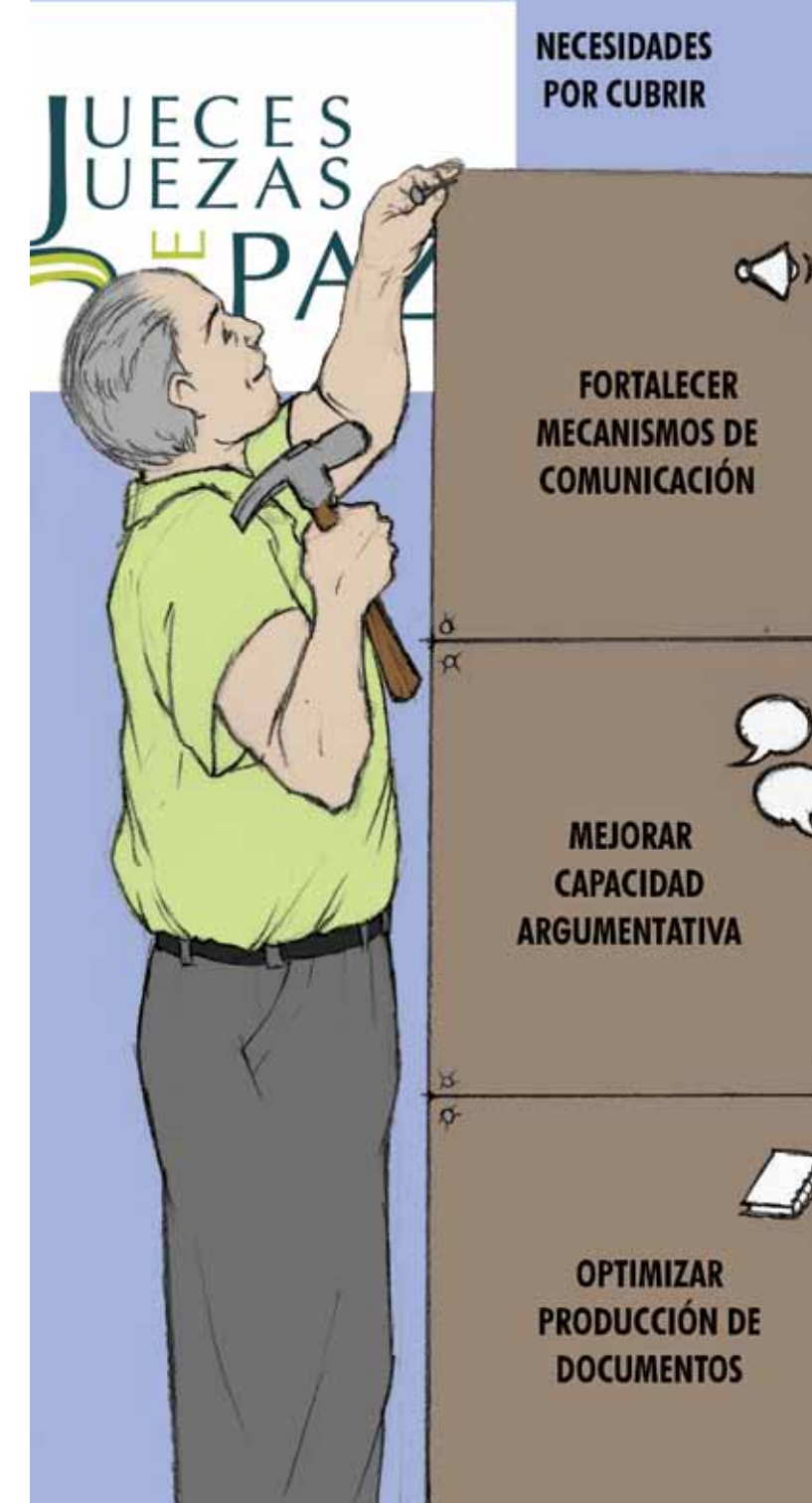
en un proceso de interlocución; a argumentar de manera coherente y consistente las decisiones o los acuerdos a que haya lugar; y a una sistematización apropiada de la información y documentación, que permita consolidar todos los pasos y procedimientos de la Justicia Especial de Paz.

La planeación, diseño y ejecución del presente módulo obedece a las necesidades manifestadas por los Jueces y Juezas de Paz, los usuarios y la comunidad en la fase de diagnóstico del proyecto “Preparación de Jueces y Juezas de Paz para el tratamiento de los conflictos penales y otras áreas de su competencia”. Así mismo, forma parte del plan de formación de la EJRLB y, por ende, adopta

el modelo pedagógico que guía la formación en la Escuela.

De manera más puntual, el módulo se enmarca en el enfoque pedagógico de la EJRLB de aprendizaje autodirigido, con especial énfasis en el desarrollo de competencias comunicativas, lingüísticas y argumentativas. El módulo atiende a tres necesidades centrales: (1) la necesidad de fortalecer los mecanismos de comunicación de los Jueces y Juezas de Paz con la comunidad y las instituciones; (2) la necesidad de mejorar la capacidad argumentativa de los Jueces y Juezas de Paz al momento de establecer acuerdos y tomar decisiones; y (3) la necesidad de optimizar la producción de los documentos propios de la Justicia de Paz y su posterior archivo y sistematización.

« El estudio de este módulo les servirá para mejorar sus intervenciones comunicativas; a argumentar de manera coherente y consistente las decisiones o los acuerdos; y a una sistematización apropiada de la documentación de la Justicia Especial de Paz. »



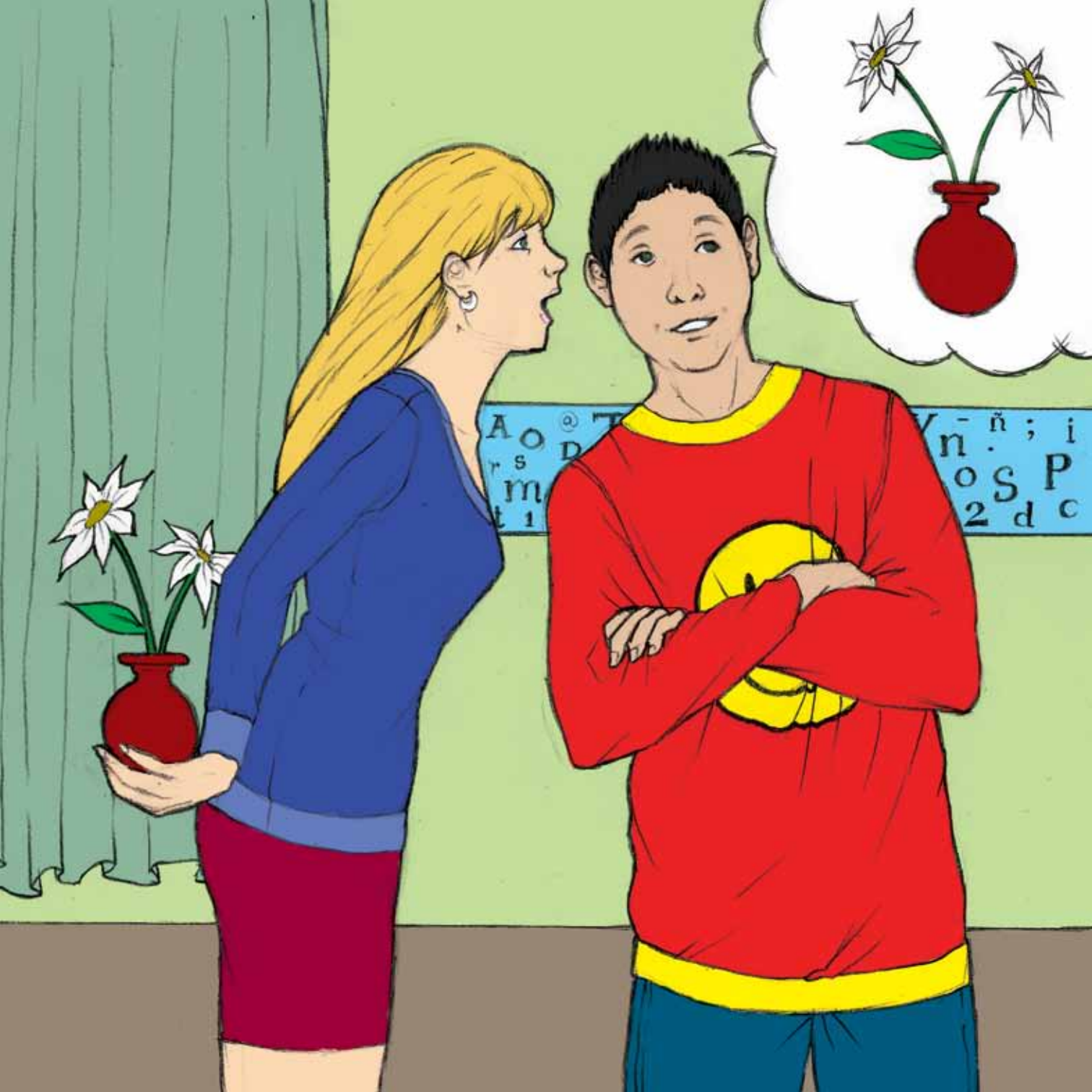
Para cubrir las anteriores necesidades, se ha organizado el módulo en seis unidades temáticas, que buscan el desarrollo de habilidades específicas en torno a: los procesos de interlocución y comunicación, la capacidad de argumentación, las habilidades orales y corporales, las habilidades para el manejo de la audiencia y el hábito de la escucha, la capacidad para redactar adecuadamente documentos propios de la Justicia Especial de Paz, y la habilidad para dar debido tratamiento a los documentos, su archivo y su sistematización.

OBJETIVO GENERAL DEL MÓDULO:

Fortalecer las competencias comunicativas, lingüísticas y argumentativas de los Jueces y Juezas de Paz y reconsideración por medio de la apropiación de saberes, habilidades y actitudes que propicien una comunicación eficaz y fundamenten la toma de decisiones. más con la importante tarea que van a desarrollar.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL MÓDULO:

- Desarrollar habilidades para establecer una interlocución eficaz y mantener una comunicación exitosa.
- Adquirir saberes, actitudes, habilidades y destrezas para identificar los elementos argumentativos de un caso y poder argumentar adecuadamente una decisión.
- Desarrollar la capacidad para comunicarse efectivamente de manera oral y corporal.
- Adquirir la habilidad para escuchar activamente y aprender a manejar la audiencia.
- Mejorar los procesos de redacción y elaboración de documentos, así como la competencia lingüística.
- Aprender a organizar los documentos y a llevar un archivo para sistematizar la información.



UNIDAD 1

La interlocución y la comunicación

OBJETIVO GENERAL

Desarrollar habilidades para establecer una interlocución eficaz y mantener una comunicación exitosa.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar el concepto de interlocución.
- Reconocer los elementos de una buena interlocución y ponerlos en práctica.
- Identificar la importancia de la comunicación para los Jueces y Juezas de Paz.
- Lograr una comunicación asertiva.
- Reconocer el valor del otro u otra en la interlocución.
- Desarrollar habilidades para una adecuada asesoría

A la Jurisdicción Especial de Paz ha llegado don Antonio con su esposa, doña Irene. Al parecer tienen un problema de comunicación: según él, su esposa lo regaña todo el día, tanto que le dice *“lora parlanchina”*. No lo deja en paz; si está viendo televisión, lo interrumpe; si va a dormir, no lo deja. Ya está aburrido. No obstante, doña Irene expresa algo distinto: a ella no le interesa incomodarlo, lo único que quiere es que su esposo no deje cosas regadas en cada lugar de la casa por donde pasa. Cuando ve televisión, deja vasos y platos en la sala; cuando va a dormir, se quita las pantuflas en el corredor y no las recoge; cuando pasa por el baño, deja revistas en el piso. Ella le pide que le ayude, pero él solo responde: *“Tengo una lora colgada en el hombro todo el día”*.

Una gran parte de los problemas comunes que se presentan en los grupos sociales, tienen relación con

problemas en la comunicación. Por esta razón, el adecuado ejercicio de la Justicia Especial de Paz se fundamenta en la capacidad del Juez o Jueza para establecer interlocución y lograr una comunicación exitosa con la comunidad. Así, es fundamental el desarrollo de habilidades para generar espacios propicios para el diálogo y para mediar a través del lenguaje cuando las personas tienen puntos de vista disímiles y entran en conflicto.

« El adecuado ejercicio de la Justicia Especial de Paz se fundamenta en la capacidad del Juez o Jueza para establecer interlocución y lograr una comunicación exitosa con la comunidad. »

Unidad 1

1.1. ¿Qué es la interlocución?

La interlocución es una acción en la cual dos o más personas se interrelacionan de manera activa a través del diálogo. Este concepto está estrechamente vinculado al de comunicación, pero se realiza en un esquema interactivo que rompe con la idea de emisor y receptor, en el cual el emisor actúa y el receptor es pasivo y solo recibe información. En cambio, en la interlocución, se construyen relaciones sociales y culturales por medio de la participación con el lenguaje.

Esta relación comunicativa se caracteriza porque cuando se entra en diálogo se hace con una finalidad; entonces, todos los y las participantes pueden intercambiar creencias, deseos, razones u

opiniones. Para poder establecer una relación de interlocución es muy importante seguir tres principios básicos: el de solidaridad, el de racionalidad y el de cooperación.

En primer lugar, el principio de solidaridad consiste en que cuando entramos en diálogo lo hacemos en una relación simétrica entre las personas, sin importar etnia, género, raza, o cualquier otra distinción. Por esta razón, el trato entre los interlocutores e interlocutoras debe ser equitativo, lo cual implica que cada cual puede participar en la misma medida y nivel de importancia. Como Jueces y Juezas de Paz, a través de nuestro lenguaje, podemos afianzar estas relaciones de equidad.

En segundo lugar, el principio de racionalidad consiste en que cuando se establece un diálogo partimos de que los y las interlocutoras están en la capacidad de “expresar puntos de vista razonables, de juzgar con respecto a asuntos relacionados con la toma de decisiones, en las distintas esferas de la vida práctica” . Esto quiere decir que todos los interlocutores están en la capacidad de discernir y llegar a acuerdos a partir del diálogo. Por esta razón, el Juez y la Jueza de Paz, primero, deben promover un espacio propicio para que las partes puedan llegar a un acuerdo después de valorar las razones de cada cual.

En tercer lugar, el principio de cooperación se fundamenta en que las personas involucradas en la interlocución están dispuestas a establecer una comunicación. Esto implica que deben intentar respetar los turnos, ceder la

palabra cuando corresponda, escuchar atentamente al otro u otra, negociar los temas que se van a tratar, reparar eventuales fallos en el sistema comunicativo, entre otros. Por ejemplo, guardar silencio acertadamente o mantener una buena disposición para escuchar son formas de cooperación.

RECUERDE...

Los Jueces y Juezas de Paz deben guiar la interlocución con la comunidad a partir de los principios de solidaridad, racionalidad y cooperación.

A través de la comunicación podemos establecer relaciones de equidad y respeto.

Unidad 1

1.2 ¿Cuáles son los elementos básicos de una buena interlocución?

Los elementos básicos de una buena interlocución son los siguientes:

1.2.1. La comunicación

La comunicación humana consiste en el intercambio de información entre personas. Ésta puede ser verbal o no verbal: la primera consiste en el uso de una lengua específica para comunicarse, como el español, el inglés o el alemán, que debe ser compartida por las o los interlocutores; mientras que la segunda se refiere a los mensajes que transmitimos mediante nuestros movimientos, expresiones, gestos y otros signos del entorno. Por ejemplo, si el Juez de Paz no comparte los mismos códigos lingüísticos y culturales de

los usuarios, porque proviene de un lugar lejano a la Jurisdicción, será muy difícil propiciar el ambiente para una buena comunicación.

1.2.2. El uso del lenguaje

A pesar de que los y las participantes de la interlocución hablen la misma lengua, por ejemplo español, hay variaciones en el lenguaje que determinan cómo será recibido nuestro mensaje. Estas variaciones están determinadas por la ubicación geográfica, la edad, el nivel socioeconómico, la identidad cultural, entre otros muchos factores propios de cada hablante. Para ilustrar mejor estos cambios de registro, recuerde por

un momento cómo le habla usted a su pareja o a su mamá y luego recuerde cómo se dirige usted a su jefe o a una persona que represente alguna forma de autoridad.

Dado que los Jueces y las Juezas de Paz tienen un rol conciliador y mediador en la interlocución, es importante que utilicen un lenguaje respetuoso y cortés. Este instrumento será poderoso porque ayuda a generar confianza y a calmar los ánimos cuando están exaltados. Evite el uso de expresiones coloquiales, como “metió la pata”, “es un sapo”, “la embarró”, etc.; además, procure mostrar imparcialidad a través del uso de expresiones de respeto para referirse a las partes, por ejemplo, es equitativo decir “señora Flor y señor Francisco”, en vez de “Don Pacho y Flor”.

1.2.3. La interacción

Este elemento tiene su fundamento en las relaciones interpersonales. De

hecho, todos los y las hablantes de una lengua tenemos gran capacidad para leer las intenciones y los deseos de los demás a través de la forma en la cual interactúan, pero algunos tienen una habilidad especial para llevarse bien con los otros u otras. Por el liderazgo que ejerce el Juez y la Jueza de Paz en su comunidad es fundamental que desarrollen la capacidad de entender a otras personas y generar empatía, es decir, lograr una identificación con el estado del ánimo del otro u otra.

En primer lugar, el Juez o la Jueza debe recibir al usuario en una posición tranquila y sin establecer prejuicios, u opiniones previas desfavorables, ni guiado por la primera impresión: una persona pobre, que habla mal o no está bien vestida, debe recibir un trato igualitario al que recibiría alguien que causa buena impresión a primera vista.

En segundo lugar, el espacio físico debe organizarse de tal manera que todas las personas puedan ser escuchadas y que nadie quede en posición de superioridad. Por ejemplo, si el Juez de Paz se ubica en un estribo detrás de un escritorio, dejará en desigualdad a sus interlocutores.

Por último, para que se dé el diálogo es imprescindible que los y las interlocutoras tengan presencia en un mismo lugar, con un objetivo compartido, en un esfuerzo y responsabilidad conjuntos, y con el ánimo de hacer efectiva la comunicación. Debe haber un compromiso mutuo para el intercambio y el acercamiento. Entonces, la forma en que el Juez introduzca la audiencia de conciliación e informe a los y las usuarias del mecanismo de interacción, facilitará el diálogo y el establecimiento de acuerdos.

« La forma en que el Juez introduzca la audiencia de conciliación e informe a los y las usuarias del mecanismo de interacción, facilitará el diálogo y el establecimiento de acuerdos. »

RECUERDE...

El Juez o la Jueza de Paz está en la capacidad de disminuir las desigualdades que impone el contexto a través del debido manejo de los elementos de la interlocución.

Unidad 1

1.3 ¿Cuál es la importancia de la comunicación para los Jueces y Juezas de Paz?

La comunicación es una herramienta fundamental para el adecuado ejercicio de la Justicia Especial de Paz. Al ser un conciliador, el Juez de Paz debe propiciar los elementos para que la comunicación sea lo más efectiva posible, con el fin de que las partes a través del diálogo encuentren ellas mismas la solución a sus conflictos.

Así, el Juez y la Jueza de Paz deben intentar observar e identificar los puntos de vista y las razones de cada cual, y guiar el análisis de la situación sin tomar partido o lanzar sus propias conclusiones antes de que los y las usuarias lleguen a un acuerdo. Cuando se ha agotado la vía de la conciliación y se debe

asumir la responsabilidad del fallo, el Juez o Jueza debe priorizar el razonamiento en equidad y justificar sus conclusiones con el propósito de que las partes comprendan cuál ha sido su criterio, construido a partir de la lógica del justo comunitario.

En la medida en que los Jueces y Juezas de Paz fortalezcan los canales de comunicación e interlocución, los miembros de la comunidad apropiarán el mecanismo del diálogo como vía para la resolución de conflictos, por encima de la violencia o la imposición de la fuerza. Esta es una forma de demostrar a la comunidad que un objetivo importante en la resolución de un conflicto es restablecer los

vínculos sociales y afectivos, que perduran más allá de las circunstancias. Además, los mecanismos de interlocución ayudan a mejorar la comunicación entre las personas, el ejercicio de la autonomía y la convivencia pacífica.

RECUERDE...

Los Jueces y Juezas de Paz son ante todo mediadores. Por ende, sus acciones deben estar orientadas al restablecimiento de la comunicación y de las relaciones entre las personas de la comunidad.



La asertividad se refiere a la capacidad de establecer una comunicación afirmativa. Esto no significa que debemos aceptar todo lo que nos digan para no entrar en conflicto; por el contrario, aprendemos a utilizar el lenguaje para expresar nuestros puntos de vista en el momento oportuno y sin ofender a nadie.

Unidad 1

1.4 ¿Cómo lograr una comunicación asertiva?

La asertividad se refiere a la capacidad de establecer una comunicación afirmativa. ¿Qué quiere decir esto? Que podemos establecer relaciones personales basadas en el respeto mutuo y la comprensión. Esto no significa que debamos aceptar todo lo que nos digan para no entrar en conflicto; por el contrario, aprendemos a utilizar el lenguaje para expresar nuestros puntos de vista en el momento oportuno y sin ofender a nadie.

Algunos consejos que se debe tener en cuenta para lograr una comunicación asertiva son: Escuchar de forma atenta y en actitud positiva, dar buena impresión al usuario o usuaria mediante el trato cortés, utilizar un lenguaje corporal

adecuado, expresarse oportunamente y de manera fluida, hablar en tono de voz claro y sostenido, establecer buenas relaciones interpersonales, respetar los derechos de los demás, demostrar interés, entre otros.

Últimamente, la cortesía se ha identificado como una “forma de comportamiento humano que es regida por determinados principios de racionalidad”. Ésta se manifiesta tanto en actos comunicativos verbales como no verbales. Algunas acciones como abrir la puerta a alguien, recoger un objeto que se ha caído o dar paso, son estrategias no verbales de cortesía. Y expresiones como: “Siga usted hablando”, “Continúe, por favor, lo escuchamos” son estrategias verbales.

No obstante, un factor que determina la efectividad de las estrategias de cortesía verbales tiene que ver con el tono en que se expresen. Por ejemplo, la expresión “Cierre esa puerta” puede ser interpretada como una orden o como una solicitud de acuerdo a como se enuncien: en un tono moderado y cordial puede ser entendida como una forma de pedir el favor, pero si se expresa con un grito o en actitud impositiva, será entendida como una orden. En últimas, en una situación de comunicación, la combinación de aspectos verbales, corporales, físicos y del entorno pueden determinar el éxito de una conversación.

Para concluir, es importante tener en cuenta que estas estrategias pueden variar de una cultura a otra. Lo que para un inglés es cortés, puede no serlo para un árabe. En nuestro entorno, hay ciertas normas

de cortesía compartidas que no se pueden confundir con el abuso de confianza o el irrespeto. Por ejemplo, piense cómo actúa usted cuando saluda por primera vez a un usuario o usuaria y cómo saluda a su mejor amiga; y qué pasaría si saludara al usuario como si fuera un amigo. Generalmente, se trata de actuar y expresarse de acuerdo al contexto y la circunstancia particular de forma sincera.

RECUERDE...

La asertividad está en el camino intermedio entre la pasividad y la agresividad.

El Juez o Jueza de Paz podrá mejorar las relaciones en la comunidad si pone en práctica la comunicación asertiva.

1.5 ¿Por qué es importante el reconocimiento del otro u otra en la interlocución?

Uno de los fundamentos de la democracia es el reconocimiento de la diversidad. Esto quiere decir que podemos vivir en comunidad con nuestras diferencias a través del reconocimiento de las mismas .

Cuando en la interlocución se reconoce la identidad de los demás, se abre la posibilidad de establecer un diálogo aun cuando existan diferencias. En primera instancia, el reconocimiento del otro u otra implica que a pesar de la diversidad (de géneros, de creencias, de razas, de niveles socioeconómicos) todas las personas pueden expresar y defender sus posturas frente a una situación particular y están en la capacidad de llegar a acuerdos.

En segunda instancia, cuando se reconoce a la otra persona en su diversidad, se intenta comprender por qué actúa o piensa de cierta manera sin necesidad de juzgarla, excluirla o negarle los derechos que le son propios. Entonces, a través del diálogo, se reproducen creencias diversas, se logran consensos y se legitiman acuerdos.

RECUERDE...

Cuando el Juez o la Jueza de Paz reconoce al otro u otra, abre un espacio para el diálogo equitativo en medio de la diversidad.

1.6 ¿Cómo guiar la asesoría y la consejería?

Cuando dos o más personas que tienen un conflicto se dirigen de común acuerdo a un Juez o Jueza de Paz, lo primero que deben hacer los Jueces es saludar cortésmente y ubicar a los y las usuarias de tal forma que puedan dialogar. Luego, es necesario explicar los procedimientos de la Justicia Especial de Paz y dar algunas recomendaciones sobre la forma en que debe darse la comunicación en este espacio.

Una vez las partes aceptan su participación, es fundamental escuchar de qué se trata el conflicto y que todos y todas tengan derecho a hablar y ser escuchados sin

interrupción. Mientras tanto, el Juez o Jueza debe identificar los puntos de vista de cada uno y reconocer en qué consiste el conflicto. Debido a que las relaciones comunicativas se basan en la interpretación que cada cual hace de lo que escucha, es muy importante preguntar si están de acuerdo con nuestra interpretación; por ejemplo, "Entonces, ¿se trata de un conflicto de pareja?", "¿Según lo que usted ha expresado, cree que su esposo le es infiel?".

Cuando no esté seguro o segura de contar con la información suficiente para entender el problema, es necesario que pregunte por información adicional e intente

tener una idea completa de los hechos y circunstancias. Una vez identificadas las partes, el conflicto y las solicitudes de cada cual, el Juez de Paz debe identificar si tal conflicto es de su competencia y, en caso de no ser así, dar la orientación y consejería que requieran los y las usuarias para llegar a una resolución.

Es importante siempre tener presente que la Justicia Especial de Paz puede intervenir cuando se trata de asuntos transigibles, conciliables o desistibles; y cuya cuantía no supere los cien (100) salarios mínimos vigentes. Los asuntos conciliables son aquellos en los que las personas involucradas conviene arreglar sus diferencias con la colaboración de un tercero, es decir, el Juez o Jueza de Paz, quien les orientará y propondrá posibles alternativas de acuerdo; en especial son aquellos asuntos que no tienen contenido económico.

Los asuntos transables, por su parte, son aquellos en los cuales las partes involucradas en un conflicto deciden voluntariamente llegar a un acuerdo para evitar un pleito o llevarlo a su fin. Por lo general, hacen referencia a bienes materiales, objetos o derechos valorados en dinero sobre los cuales se puede disponer, ceder o negociar. Y los asuntos desistibles son aquellos en los que los involucrados son susceptibles de

« Cuando no esté seguro o segura de contar con la información suficiente para entender el problema, es necesario que pregunte por información adicional e intente tener una idea completa de los hechos y circunstancias. »

renunciar o arrepentirse al derecho de iniciar o continuar un proceso jurídico, como los delitos querellables .

En primer lugar, el Juez o Jueza debe indicar que ese conflicto no es de su competencia, pero que se debe procurar una salida pacífica al mismo. Y, en segundo lugar, debe explicar que puede asesorarlos para que se acerquen a la instancia correspondiente. Para la consulta puede manejar una base de datos... He aquí un cuadro que puede ayudar al Juez a orientar adecuadamente a las partes:

Tipo de Conflicto	Posibles casos	Entidad Componente
Penal	Violencia intrafamiliar	Fiscalía
	Estafa	
	Hurto o robo	
	Lesiones personales	
	Abuso de confianza	
	Otros	

Tipo de Conflicto	Posibles casos	Entidad Componente
Civil	Desalojo	Consultorio jurídico si lo hay o en su defecto Inspecciones de policía
	Deslinde y amojonamiento	
	Posesorio de inmuebles	
	Servidumbres	
Familia	Cuotas alimentarias	Comisaría de familia o consultorio jurídico
	Regulación de visitas	
	Divorcio	
	Liquidación de sociedad conyugal	
	Otros	
Con entidad pública	Servicios públicos	Alcaldía Municipal o Local
	Servicios de salud	
	Servicios de educación	
	Otros	

Aproveche para dar a conocer la Justicia Especial de Paz y promueva la solución pacífica de los conflictos.

RECUERDE...

Cuando el Juez o Jueza de Paz no tiene competencia en un conflicto, puede orientar y asesorar a las partes para que acudan a la instancia pertinente.

La Justicia Especial de Paz puede intervenir cuando se trata de asuntos transigibles, conciliables o desistibles; y cuya cuantía no supere los cien (100) salarios mínimos vigentes.



Unidad 1

Actividades pedagógicas

1. Identifique cuáles de las siguientes acciones contribuyen a generar una buena interlocución:

Sólo habla el Juez o Jueza de Paz por ser la persona de mayor autoridad.

Se dispone de un lugar privado en el cual todos y todas se pueden ver mutuamente.

Hay espacio para que todas las personas intervengan.

Cuando una de las partes está hablando, el Juez o Jueza contesta su celular y se sale de la audiencia.

El trato es respetuoso sin importar las diferencias de género, raza o etnia.

El Juez o Jueza toma la decisión final antes de que las partes hayan llegado a un acuerdo.

El Juez o Jueza escucha atentamente a cada una de las partes e intenta que sus interlocutores también lo hagan.

2. De las siguientes expresiones, identifique cuáles ayudarían a establecer una comunicación efectiva.

“Eso le pasa por boba.”

“Señora, es su turno, cuéntenos su versión de lo ocurrido.”

“Llegó Don Pedro con la niña esa que atiende la panadería. Al parecer tuvieron un conflicto.”

“Buen día, bienvenidos a la Jurisdicción Especial de Paz.”

“Con esa pinta, seguro se robó las vacas...”

“Ese asunto no es de mi competencia, pero déjeme que intervenga.”

“Ahí sí la embarró, hermano.”

ANÁLISIS DE CASOS:

Caso 1

El día 20 de marzo de 2008, en la Vereda Munchi, Municipio de Torcaza, en el Departamento del Putumayo, la señora María Fonseca aborda al Juez de Paz don Ramiro Méndez cerca de la oficina en donde atiende desde que fue nombrado (aproximadamente 1 año). Un poco congestionada y con señales de no haber dormido durante la noche, solicita al Juez de Paz que le ayude en la solución de su problema, ya que su esposo la abandonó hace 1 mes y se quedó con tres hijos de 2, 5 y 7 años de edad. El problema es que el señor dueño de la casa en donde vive con sus hijos le ha pedido que entregue la habitación y ella no tiene dónde ir.

El Juez de Paz, quien se toma una limonada con algunos amigos, se dirige a la señora María y le dice:

Juez de Paz: *En este momento no puedo atenderla porque estoy muy ocupado. Venga mañana a las 8:00 a.m. La espero en mi oficina.*

La señora muy afectada, con su hija pequeña de 2 años, le pide que por favor la atienda, ya que el dueño no la va a dejar entrar a la casa si no le paga la deuda de los servicios públicos que, según él, está muy alta.

JP: *No insista. Voy para el centro y no tengo tiempo. Entienda; vaya, organícese y dígame a don Rómulo que venga mañana a la oficina para ver qué se puede hacer. Vaya.*

El Juez de Paz se voltea y sigue charlando con sus amigos.

María: *No puedo llegar allá si no le llevo plata, no tengo ni para un plato de sopa para mis hijos. Necesito solucionar ese problema ya; por favor, doctor, ayúdeme ¿sí?*



JP: Ya le dije venga mañana, o si no vaya a la personería que allá están atendiendo ahora. Mañana viene si no la atienden en la personería.

La señora María, en estado de desesperación, se devuelve a su casa a intentar convencer a don Rómulo de que la deje pasar esa noche con sus hijos, pero prefiere no decirle nada sobre el Juez de Paz.

Al siguiente día, la señora María llega muy temprano a la oficina del Juez de Paz con el fin de solucionar el problema con don Rómulo. Sin embargo, sólo hasta pasadas las 9:00 a.m. llega el Juez de Paz en compañía de otro colega, con quien entra a la oficina. Pasa por su lado y no la saluda. Los dos Jueces permanecen en la oficina por espacio de 40 minutos; entretanto, María, afuera, en la calle, espera ser atendida por el operador de justicia. Finalmente, la hace seguir.

JP: Siga, señora. ¿En qué le puedo colaborar?

María: Buenos días, doctor, cómo está. Se acuerda de mí, ayer le pedí que me atendiera y usted me dijo que viniera hoy. ¿Se acuerda?

El Juez permanece sentado en su escritorio, mientras María habla de pie, al lado de la silla.

JP: No, no me acuerdo. Acá llega mucha gente, con muchos problemas y no me puedo poner a averiguar la vida de nadie. Al grano, cuénteme qué le sucedió.

María: Resulta que mi marido se fue con una mujer más joven que yo y me dejó con mis hijos. Yo no trabajo porque no tengo quién me cuide los niños...

Entonces, fue abruptamente interrumpida por el Juez de Paz:

JP: Más concreta, mi señora, que allá afuera hay mucha gente y tengo que atenderlos a todos. Así que resume para ver si puedo hacer algo o no.

María: Bueno, resulta que el dueño de la casa, don Rómulo, no me da espera y me quiere sacar de la casa. Sólo le debo un mes de servicios y ya quiere que le pague todo. Él sabe que yo no trabajo y... me está haciendo propuestas indecentes. Él me dice que debo complacerlo para que yo pueda estar con mis hijos por 1 mes más. Usted entiende ¿verdad?

JP: Acá entre nos, yo no le veo el lío. Usted está sola y él es el dueño de la casa. Además, don Rómulo es muy reconocido en el municipio.

María: Pues claro que hay lío, porque eso es cuestión de dignidad y yo seré pobre pero no me voy a vender por 4 pesos. Bueno, yo lo que quiero es que usted lo cite para que me dé plazo para pagarle los servicios mientras que mi hermana viene del campo y me trae parte de la cosecha de café que la están vendiendo. Con eso le pago los servicios y el mes que le debo.

JP: Y por qué no le dijo a don Rómulo que viniera hoy. Así de una vez hacemos la conciliación.



De pronto, suena el celular y el Juez de Paz sale repentinamente de la oficina. Luego de un momento, vuelve a entrar.

María: *No. A mí me da miedo; además, si él no ve la citación no cree que es serio.*

JP: *Bueno, entonces ya se la hago y usted misma se la lleva.*

María: *¿Y usted no me puede hacer el favor de llevársela?*

JP: *Las mujeres no entienden, ¿no? No ve lo ocupado que estoy para ponerme de mensajero. ¿La lleva o no?*

María: *Bueno sí, sí, hágala y yo se la llevo; hágame el favor.*

Responda las siguientes preguntas:

De los tres principios de la interlocución, cómo se rompe el principio de solidaridad, de racionalidad y de cooperación en este caso.

¿Qué dificultades identifica en cuanto al manejo del lenguaje?

¿Qué problemas hay en la interacción entre la usuaria y el Juez de Paz?

¿Qué dificultades encuentra en el proceso de comunicación?

¿En qué acciones se manifiesta la falta de reconocimiento de la otra persona y el trato inequitativo?

¿Qué defectos hay en el procedimiento que llevó a cabo el Juez de Paz?

¿Por qué la comunicación del Juez no ha sido asertiva?

¿Cómo se podría mejorar la comunicación y la interlocución en este caso?



UNIDAD 2

La argumentación

OBJETIVO GENERAL

Adquirir saberes, actitudes, habilidades y destrezas para identificar los elementos argumentativos de un caso y poder argumentar adecuadamente una decisión.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar la diferencia entre convencer y persuadir.
- Reconocer un conflicto y la posición de cada una de las partes en cuestión.
- Identificar distintas clases de argumentos y su estructura en la argumentación.
- Reconocer problemas o defectos en la argumentación.
- Aprender a guiar efectivamente una conciliación.

Don Álvaro está enfermo, pero no quiere ir al médico. Él dice que los doctores sólo recetan Acetaminofén. Sin embargo, su hija está preocupada por su salud e intenta convencerlo: *“Gracias al tratamiento que ha recibido mi mamá, ya no le duele la cabeza. Con la dieta que le recomendó el nutricionista, mi tío pudo adelgazar. Y mi abuela previno un cáncer por medio de unos exámenes. Papi, esto muestra que los médicos no sólo recetan Acetaminofén”*.

Este breve caso muestra la importancia de aportar razones para apoyar nuestras convicciones cuando hay desacuerdo entre las personas que dialogan. Ahora bien, ¿por qué es importante que un Juez o Jueza de Paz y reconsideración tenga claro para qué sirven los argumentos? Primero, una de sus tareas principales es tratar de diluir los conflictos entre dos partes.

Cada una de ellas defenderá su posición, su forma de ver el mundo, y de interpretar el conflicto.

Quienes asisten a una audiencia de conciliación lo hacen de forma voluntaria. Por tanto, el Juez o Jueza parte de que los enfrentados están dispuestos a arreglar sus diferencias por medio de la negociación, del diálogo. Esto quiere decir que tanto los usuarios y las usuarias como el Juez o la Jueza de Paz deben estar dispuestos a escucharse mutuamente, a admitir los puntos en los que los demás pueden tener razón y deben tener la disposición para llegar a un acuerdo.

Habitualmente, habrá tres personajes que intervienen en una conciliación: las partes enfrentadas y el Juez o la Jueza de Paz. El propósito de los dos primeros será convencer a los demás de que su posición es la más razonable.

Mientras tanto, el Juez o Jueza de Paz cumplirá el rol de conciliador.

En primer lugar, el Juez o la Jueza de Paz debe saber que algunas cuestiones no pueden ser discutidas, ya que hay asuntos sobre los que no tiene competencia. En estos casos, únicamente señalará el conducto regular frente a las autoridades y entidades competentes y su rol será el de asesorar o guiar al usuario.

En caso de que el conflicto sea de su competencia, serán los enfrentados quienes ofrecerán un conjunto de razones o de pruebas que apoyen sus puntos de vista. Eso es argumentar. Los ciudadanos y ciudadanas no ahorrarán esfuerzos para intentar apoyar sus opiniones con razones. Entonces, el rol mediador del Juez o la Jueza será el de propiciar el espacio para la negociación y para ubicar la razón por encima de

los prejuicios, la violencia u otros mecanismos de persuasión.

Los involucrados tratarán de buscar hechos, verdades o valores universales que compartan los demás, para luego poder utilizar estos hechos como razones que apoyen la posición que se exponga. Para convencer a los demás, cada cual apelará al sentido común o a la opinión común, a la intuición o

« Tanto los usuarios y las usuarias como el Juez o la Jueza de Paz deben estar dispuestos a escucharse, a admitir los puntos en los que los demás pueden tener razón y deben tener la disposición para llegar a un acuerdo. »

a la evidencia. En otras palabras, a aspectos que comparten todas las personas razonables.

Posteriormente, si no es posible que las partes lleguen a un acuerdo por ellas mismas, se deberá emitir un Fallo en Equidad. En este caso, teniendo en cuenta los argumentos de los enfrentados, el Juez o la Jueza deberá buscar una salida al conflicto y convencer a los implicados de que la solución propuesta es la que resulta más justa para todos y todas. Lo hará, ofreciendo las razones suficientes para que las dos partes le entiendan y queden satisfechas.

Sin embargo, es importante señalar que una argumentación puede ser o no compartida, en todo o en parte. Por esta razón, el Juez o la Jueza debe identificar los argumentos en los que las partes pueden tener razón. Luego de evaluarlos y valorarlos, deberá proponer una salida al conflicto

que deje convencidas a las partes de que la solución es la más justa.

No se trata de llegar a la resolución del conflicto por medio de la imposición de la voluntad del Juez o la Jueza, ni por amenazas y mucho menos por el uso de la fuerza. No. Por medio del diálogo y la razón deben lograrse acuerdos que compartan mayoritariamente las partes enfrentadas.

Vale la pena señalar que con la argumentación no se busca únicamente un acuerdo de palabra; dichos pactos comprometen las acciones que deben seguir los ciudadanos y ciudadanas para que el conflicto no prospere hacia otras instancias. Desde esta perspectiva, la argumentación es para el Juez o la Jueza de Paz lo que la arcilla es para el artesano. Y la artesanía sería al acuerdo al que las partes lleguen.

« Sin embargo, es importante señalar que una argumentación puede ser o no compartida, en todo o en parte; por esta razón, el Juez o la Jueza debe identificar los argumentos en los que las partes pueden tener razón. »



Unidad 2

2.1 ¿Cuál es la diferencia entre convencer y persuadir?

Cuando se habla de argumentación es frecuente encontrar una diferencia entre convencer y persuadir. A continuación, se explicará en qué radican estas diferencias. Sin embargo, es necesario tener en cuenta que los límites entre estos conceptos no están trazados estrictamente.

Muchas veces, quien argumenta no se dirige solamente a la razón, a la voluntad o a las emociones; lo hace al ser humano completo. No obstante, según los casos, la argumentación buscará efectos diferentes y utilizará métodos apropiados para cada situación.

Algunos autores consideran que la persuasión está directamente relacionada con la acción. Para Luisa Santamaría, por ejemplo, una persona es persuadida cuando se le induce, se le mueve, se le obliga con razones a creer o a hacer alguna cosa .

Álvaro Díaz coincide en parte con la definición de Santamaría. Para él, la persuasión busca lograr una acción o una determinada línea de conducta en un destinatario; no obstante, lo hace apelando más a sus emociones, deseos, temores, prejuicios y todo lo relacionado con el mundo de los afectos . Es decir que se utiliza la persuasión cuando se utiliza el miedo, la compasión, la amenaza o

los afectos para llevar al interlocutor a que haga algo específico.

Por otra parte, Perelman considera que la persona que quiera convencer tiene que aportar razones y hechos incontrovertibles; es decir que tendrá que argumentar por caminos racionales. No hay que provocar la emotividad en el individuo sino más bien la serena reflexión .

Así, hay una tendencia a relacionar a la persuasión con el mundo de las emociones, de los sentimientos, de los temores, de las amenazas. Y a la convicción, por el contrario, se le relaciona con el uso de la razón.

Para los Jueces y las Juezas de Paz, los argumentos basados en la razón deben ser los que guíen sus actos. Esto permitirá que cualquier persona razonable entienda el porqué de sus decisiones y se facilite la negociación. Por ejemplo, cuando un padre de familia maltrata

a sus hijos, las razones para no hacerlo no deberían apuntar a la compasión o lástima que debería sentir por ellos. Lo mejor será explicar las consecuencias físicas, psicológicas y afectivas que produce el maltrato, para que entienda que es por el bienestar de sus hijos y la construcción de una mejor sociedad.

RECUERDE...

En la argumentación se debe apelar a la razón; pero no, a los sentimientos, afectos y miedos del interlocutor.

El convencimiento se produce a través del diálogo, no de la fuerza, la autoridad o la violencia.

Unidad 2

2.2 ¿Cómo identificar una argumentación y la posición de cada una de las partes?

Para que haya lugar a una argumentación, es necesario que surja una controversia en torno a determinados hechos o a la interpretación que se hace de los mismos. Si las personas están de acuerdo con su forma de juzgar un hecho, no es necesario convencer a nadie. Para identificar los elementos fundamentales de una argumentación, es importante distinguir entre hechos, posiciones, evidencias y pretensiones.

En primer lugar, los **hechos** se refieren a situaciones concretas que ocurrieron en el pasado. Se formulan en tiempo pasado y se cuentan a través de una narración. Sobre los hechos puede haber

controversia si hay varias versiones de un suceso, por ejemplo. Siempre es importante que el Juez o la Jueza de Paz se cerciore de que las partes comparten una misma versión de los hechos. De no ser así, habrá que reconstruir el panorama completo y buscar nuevas evidencias para acercarnos a la realidad.

En segundo lugar, las **posiciones** son las diferentes interpretaciones que cada cual asume en torno a una serie de hechos. Éstas se expresan a través de afirmaciones que comprometen al hablante con una forma de interpretar la situación. Por ejemplo, el hecho es que una mujer permanece en la casa porque su esposo no le

permite trabajar en otra actividad. La diferencia en las interpretaciones consiste en que para el esposo es normal que la mujer deba quedarse en su casa atendiendo las labores domésticas, mientras que para ella, lo normal debería ser que pueda desempeñarse en otra actividad diferente. En los casos en que las posiciones sobre un mismo hecho varían, habrá que preguntar sobre las razones de cada cual para sostener tal interpretación de la realidad e intentar guiar la discusión hacia la defensa de derechos fundamentales y el justo comunitario.

En tercer lugar, las **evidencias** son todas las pruebas que presenta cada parte para demostrar su posición. Éstas pueden ser documentos, testigos, datos concretos, creencias compartidas, u otros elementos que sirvan para apoyar la posición formulada.

Por último, las **pretensiones** son las peticiones que cada cual hace con el fin de solucionar el conflicto. Éstas están encaminadas a guiar las acciones hacia el futuro. Muchas veces, se puede conseguir consenso en cuanto a la veracidad de los hechos, en cuanto a las posiciones de cada cual, pero no en las pretensiones. Por ejemplo, el esposo que habíamos mencionado puede entender que su esposa quiera conseguir un trabajo diferente al del hogar, pero se opone a que de hecho lo haga. En esta parte, los acuerdos están encaminados a cuál debe ser la línea de acción que se debe seguir a futuro. Por eso, es importante que se establezcan puntos de acuerdo a medida que se avanza en el proceso de diálogo para que cuando se definan las pretensiones haya mayor coherencia entre lo que se piensa, se cree, se hizo y se va a hacer.

En resumen, el Juez o Jueza de Paz deberá distinguir en qué punto o puntos no hay acuerdo entre las partes que tienen un conflicto: en la versión de los hechos, en la interpretación de los mismos, en la forma como se juzga el actuar del otro u otra, o en las acciones que se deben llevar a cabo. Es importante que se vaya aclarando cada uno de estos elementos para que la discusión no gire en torno a varias cosas a la vez y para que las partes logren reconocer sus puntos de acuerdo.

RECUERDE...

El Juez o la Jueza de Paz debe identificar cuáles son los hechos sobre los que ha surgido la controversia, cuáles son las posiciones de cada cual, qué evidencias apoyan una u otra posición y cuáles son las pretensiones de las partes.

La claridad es un elemento fundamental para lograr el acuerdo.

Unidad 2

2.3 ¿Qué son los argumentos y cómo se pueden valorar?

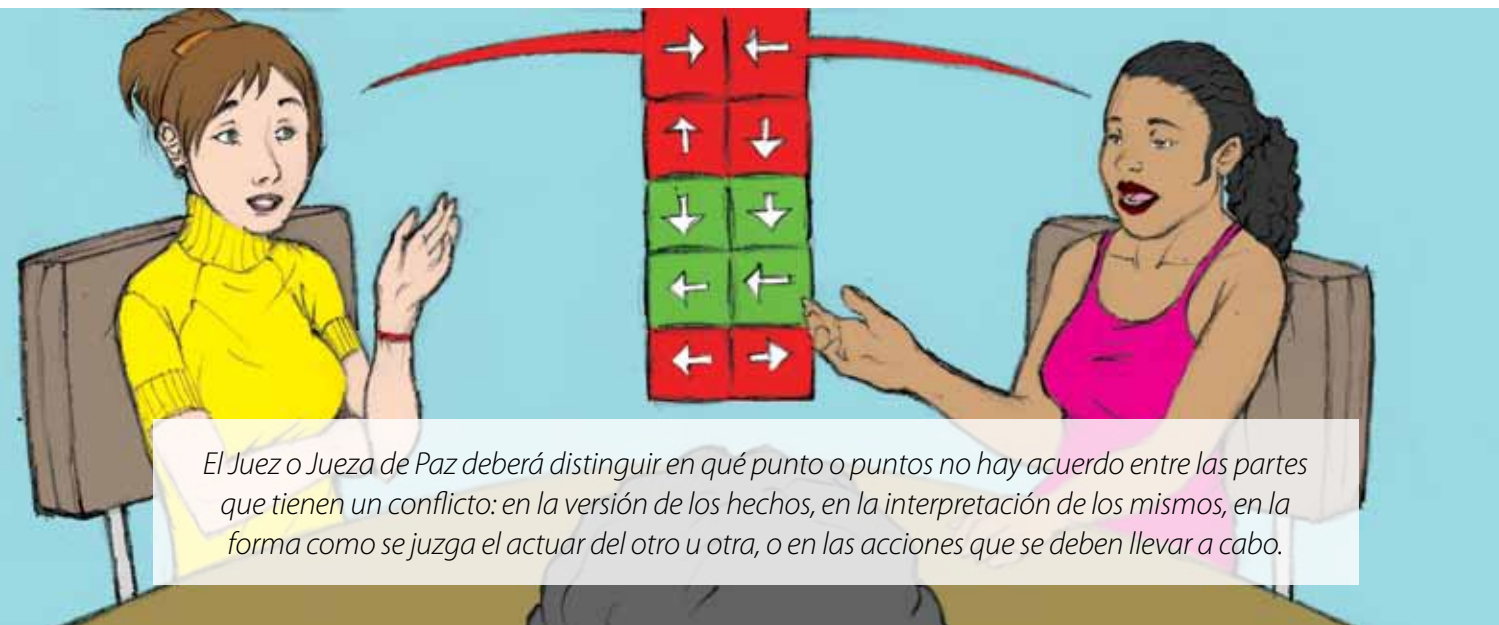
Los argumentos son razones que se ofrecen para sustentar una posición o punto de vista. En seguida, se ofrece una clasificación que será útil para que el Juez o la Jueza de Paz pueda reconocer las formas con las que los y las ciudadanas pueden defender sus opiniones.

este tipo de razonamientos pueden ser muy frecuentes en las audiencias de la Justicia Especial de Paz.

Los ejemplos pueden y deben utilizarse. Éstos se extraen de sucesos de la vida diaria, pero requieren un poco de investigación y conocimiento. En primer lugar, porque los ejemplos deben ser fiables, incuestionables y se debe usar más de uno. En segundo lugar, porque deben ser representativos. Y en tercer lugar, porque la persona que use un argumento basado en la estructura del ejemplo debe estar informada, debe basarse en casos reales y documentados.

2.3.1. Argumentos por el ejemplo

Cuando una persona quiere explicar algo, puede utilizar los ejemplos como ayuda. Ellos facilitan la comprensión inmediata y refuerzan el mensaje. Por lo general, la conclusión que generan debe ser aplicada a algo concreto, a lo que se quiere demostrar. Por esta razón,



El Juez o Jueza de Paz deberá distinguir en qué punto o puntos no hay acuerdo entre las partes que tienen un conflicto: en la versión de los hechos, en la interpretación de los mismos, en la forma como se juzga el actuar del otro u otra, o en las acciones que se deben llevar a cabo.

En la Justicia Especial de Paz, se pueden utilizar tres clases de argumentos por el ejemplo: el primero se usa para justificar una generalización; el segundo sirve para ilustrar; y el tercero se utiliza como un modelo a seguir o todo lo contrario (como un antimodelo).

Con relación al primero, hay que decir que éstos ofrecen uno o más casos específicos que apoyan una generalización. Para comprobar dichas generalizaciones el Juez o la Jueza de Paz debe preguntarse si hay contraejemplos, o casos que contradicen lo que se quiere mostrar. Si hay alguno, el argumento perderá su fuerza; si no es así, tendrá un razonamiento propicio que le ayudará a convencer a los demás sobre su punto de vista. Por ejemplo, para apoyar la siguiente generalización: *“Los niños que se alimentan bien tienen mejor desempeño académico que los que*

no lo hacen”, se pueden utilizar los siguientes ejemplos: *“Por ejemplo, un niño que consume vitaminas y minerales tiene más energía para realizar sus actividades cotidianas que un niño que no las consume. Además, el consumo de lácteos como el queso y la leche ayuda al buen desarrollo intelectual y físico”*.

Respecto a la segunda clase de argumentos basados en el ejemplo, es decir los relacionados con la ilustración, es importante decir que éstos sirven para reforzar y aclarar el punto de vista que se quiere demostrar. La ilustración busca explicar mejor una idea a través de un caso concreto. Su fuerza radica en la construcción de una imagen que el interlocutor pueda entender fácilmente. Así, cuando queremos expresar un juicio general o abstracto, lo podemos ilustrar a través de un caso concreto que sea representativo.

Por ejemplo, cuando alguien tiene una conducta reprochable para la comunidad y cree que no es posible cambiar, se le puede mostrar uno o varios ejemplos en los que se ha dado efectivamente el cambio de conducta en alguien. Es fundamental que los ejemplos sean cercanos y tengan relación con la realidad de los interlocutores.

La tercera clase de argumentos por el ejemplo busca mostrar un caso que sea ejemplar y que sirva como modelo para lo que se quiere sustentar. El objetivo es presentar un modelo a seguir, que sea representativo. También se puede utilizar para el fin contrario, es decir el antimodelo. En este caso, se presenta un ejemplo de lo que no debería ser con el objetivo de evitar una conducta determinada. Así, lo que se considera bueno será digno de imitación, mientras que lo malo producirá rechazo. A continuación

se presenta un ejemplo de este tipo: *“Los colombianos tenemos la capacidad de sobresalir con nuestro ingenio. Por ejemplo, el doctor Manuel Elkin Patarroyo creó la vacuna contra la malaria y la donó a la OMS (Organización Mundial de la Salud) en nombre de Colombia en 1993. Sin duda alguna, es un modelo a seguir”*.

2.3.2. Argumentos por semejanza

El argumento por semejanza presenta dos seres, objetos o situaciones que tengan características similares con el objetivo de establecer una comparación. Por lo general, se busca crear una imagen en el interlocutor a través de la semejanza que presenta una idea con un hecho u objeto particular. Aquí es válido el viejo adagio: *“Una imagen vale más que mil palabras”*. Si se logra que el interlocutor se haga una representación de

la realidad en su cabeza (una imagen), se facilitará tanto la comprensión como la recordación de lo que se quiere defender.

Por ejemplo, se puede hacer una comparación (también llamada analogía) entre la vida de un sistema político y la vida de una planta. Los sistemas nacen, crecen, se reproducen y mueren; y allí donde dejaron su semilla, crecerán nuevos sistemas. Nótese que se trata el sistema político como si fuera una planta y se deja una imagen más viva en el que escucha. Por ejemplo, para hacerle entender a su compañero de clase que la profesora no es clara en su exposición, Pedro afirmó: *“Esa profe está más enredada que un extranjero con las hojas de un tamal”*.

2.3.3. Argumentos de autoridad

Dado que las personas no tienen el pleno conocimiento sobre todas las cosas que las rodean, es necesario confiar en otros u otras –personas, organizaciones u obras de referencia más documentadas– para que expliquen gran parte de lo que se necesita saber sobre el mundo. En eso consiste el argumento de autoridad.

“Cuando argumentamos es muy frecuente que nos apoyemos en opiniones y sentencias dichas por personas que gozan de un crédito general y un reconocido prestigio”. Eso permite dejar una buena impresión. Si a quien se cita es un experto en el tema que estamos tratando, y su testimonio corrobora nuestro punto de vista, estamos frente a un buen argumento de autoridad.

De hecho, no habría por qué creer en lo que un desconocido ha dicho. Siempre será mucho más eficaz un argumento basado en la autoridad de una fuente (u origen) bien clarificada. Las supuestas autoridades, o autoridades engañosas, pueden ser descalificadas si no están bien informadas o si no son imparciales.

Por ejemplo, es importante tener en cuenta que un experto en un tema es una buena fuente de información para un tema concreto, pero incluso así es preferible contar con varios puntos de vista de expertos que propongan su argumento. Si todos coinciden, juntos enriquecerán los datos; si no, lo mejor será buscar un equilibrio para construir una opinión más sensata y realista.

He aquí unas excelentes recomendaciones para

quienes pretenden utilizar este tipo de argumento :

Primero, la fuente (o el origen de la información) debe ser citada y debe incluir la información básica: la suficiente para que otros puedan encontrarla por sí mismos con facilidad. Por ejemplo, se puede incluir nombre, año de publicación, ciudad, fecha, entre otros.

Segundo, las autoridades tienen que ser cualificadas para hacer las afirmaciones que realizan. Por ejemplo, los mecánicos de automóviles tienen la autoridad, en la mayoría de los casos, para discutir sobre las cualidades de los distintos automóviles; los médicos están cualificados en materias de medicina; los ecologistas y los científicos, sobre los efectos medioambientales de la polución, etc.

Tercero, debe evaluarse si las autoridades consultadas son o no imparciales: no confíe en el fabricante de un producto para tener la mejor información acerca de ese producto. Lo mejor será recurrir a alguien que no tenga intereses particulares en el asunto.

Por ejemplo, una joven campesina sostiene en una audiencia que, según el fallo de la Corte Constitucional C355 de 2006 (ver fallo) en Colombia, los abortos son permitidos en tres casos: violación, malformación genética y riesgo de la salud de la madre. Ya que su padre abusó sexualmente de ella, la joven defiende su derecho a abortar.

2.3.4. Argumentos deductivos

Los argumentos deductivos permiten llegar a ciertos resultados

a través de una forma de razonar denominada “deducción”. Así, algunas afirmaciones permiten llegar a ciertas conclusiones a través de alguna de las seis operaciones que utiliza. El ejercicio no es difícil de realizar y se utiliza frecuentemente de manera inconsciente. Lo importante es tener claro que las “premisas” son las razones que permiten llegar a las conclusiones. Si las premisas son ciertas, entonces la conclusión también debe serlo.

Las seis operaciones comunes en los argumentos deductivos son las siguientes:

Conclusión a partir de afirmaciones:

En este caso, si tengo una afirmación cualquiera p , entonces debo tener como consecuencia una afirmación q . Así que cada vez que se presente p , se podrá concluir q . Por ejemplo,

“si llueve, entonces las calles se mojan”. Por lo tanto, si está lloviendo, puedo concluir que las calles están mojadas sin temor a equivocación.

Conclusión a partir de negaciones:

En este caso, se saca una conclusión negativa a partir de una negación. Aquí, debo tener una expresión general que sirva de base para la conclusión: *“Si llueve el patio se moja”*. Dado que observo que el patio no está mojado, puedo concluir: *“No ha llovido”*.

Conclusión a partir de hipótesis:

En estos argumentos se observa un encadenamiento de consecuencias a partir de la formulación de hipótesis, así: *“Si estudio juicioso, obtendré buenas notas. Si obtengo buenas notas, podré ir de vacaciones. Por lo tanto, si estudio juicioso, podré*

ir de vacaciones”. De la primera afirmación, puedo concluir la última porque es posible hacer el tránsito de una afirmación a otra.

Conclusión a partir de dos opciones:

En este argumento, se presentan dos opciones como las únicas posibles para resolver un problema, pero no es posible escogerlas ambas. Entonces, si por alguna razón no puedo escoger una de ellas, es seguro que la otra deberá ser la que escoja, o visceversa. Por ejemplo: *“O hay leyes o hay caos. Dado que hay leyes, puedo concluir que no hay caos”*.

Dilema:

Un dilema consiste en que para resolver un problema solo se tienen dos opciones, pero las dos traen consecuencias indeseables o negativas. Por tanto, cualquiera sea la decisión habrá que escoger

la menos dañina. Por ejemplo: *“Tengo un dilema; estamos en un examen y mi mejor amigo me ha pedido ayuda. Así que solo tengo dos opciones: o hago copia en el examen o dejo de ayudarlo. Si no lo ayudo, perderé su amistad. Pero, si plagio el examen, estaré obrando mal. Por lo tanto, debo decidir: o pierdo su amistad u obro mal”.*

Caso de reducción al absurdo:

Este argumento consiste en probar la verdad de una afirmación mediante el siguiente procedimiento: se asume que la afirmación es falsa. Si es así, entonces se puede mostrar que se llega a una situación absurda. Por tanto, hay que concluir que es verdadera. Sería absurdo concluir que es falsa. Por ejemplo: *“Queremos demostrar que el cigarrillo es nocivo para la salud. Entonces, supongamos que eso no es cierto.*

Entonces, por qué provoca cáncer de pulmón. No puede ser cierto que sea benéfico, porque es un absurdo. Por lo tanto, es nocivo para la salud”.

RECUERDE...

Es preciso escoger los argumentos que mejor apoyen e ilustren su punto de vista.

Es aconsejable utilizar en una argumentación distintos tipos de argumentos para darle fuerza a la argumentación.

Unidad 2

2.4. ¿Cómo reconocer un defecto en la argumentación?

Cuando una argumentación presenta un defecto puede ser porque contiene una trampa, una falsedad o un engaño. A primera vista parece una sustentación válida, pero si se revisa con más cuidado, no lo es. A estos argumentos defectuosos se les llama falacias, y es importante aprender a reconocerlas para saber cuando una argumentación no está bien fundamentada.

Decir que alguien comete una falacia es otra forma de decir que viola alguna de las reglas de los buenos argumentos. Para entender este punto, entonces, se tiene que tener claro cuál es la regla que se está violando. Por ejemplo, el mal

uso de un argumento de autoridad se convierte en un argumento defectuoso. Esto ocurre cuando se usa la autoridad por la fuerza y no por los argumentos que emanan de ella. Un buen uso del argumento de autoridad sería citar uno de los derechos consagrados en la Constitución Política de Colombia para tomar una decisión. Pero se incurre en defecto cuando el Juez o Jueza de Paz insiste en que su punto de vista es el más válido solo porque es quien tiene la autoridad, y no por los argumentos que presenta.

Los defectos en la argumentación pueden presentarse de manera consciente o inconsciente; pero si no se está alerta, pueden llevar a

un engaño. Por lo general, están basadas en los sentimientos y las emociones, mas no en la razón.

Por lo general, un argumento es defectuoso cuando presenta una o más de las siguientes anomalías:

- Se apoya en hechos o datos falsos.
- Las razones no llevan necesariamente a la conclusión o punto de vista que se quiere defender.
- No hay precisión o claridad en el manejo del lenguaje.
- Se esconde información importante para el análisis del caso.
- Se malinterpreta al oponente o se distorsiona su argumentación.
- Se ignoran los puntos de vista más importantes que se oponen a los que se defienden.

- Se acude a los sentimientos y afectos de los demás.
- Hay confusión o desorden en las ideas.
- Se basa en ataques personales.

Adicionalmente de prestar atención al correcto manejo del lenguaje, es necesario ser muy cuidadoso con la claridad, pertinencia, relación y consistencia interna entre las ideas que conforman la argumentación. En este proceso, se pueden cometer muchos errores en el momento de hacer el razonamiento desde los argumentos hacia las conclusiones.

Por último, es necesario tener en cuenta que aceptar un argumento defectuoso puede llevarnos a cometer errores que perjudiquen a otras personas o a nosotros mismos. Podría uno elegir a un mal candidato, acusar a alguien injustamente, perder dinero

o crear una mala imagen de alguien, etc. A continuación, se presentan los principales defectos o fallas en la argumentación:

2.4.1. Ataque personal

Este error en la argumentación consiste en atacar a la persona, en vez de atacar sus ideas. En este caso, se ofende al adversario con ataques personales, en vez de cuestionar la validez de sus argumentos. Lo único que se pretende es desprestigiar al oponente o restarle creatividad a las opiniones que esa persona defiende. A falta de mejores argumentos, quien recurre a esta falacia lo que en realidad espera es desviar la atención de la verdadera esencia de lo que está en discusión.

Por ejemplo, se cae en este defecto o falacia cuando se descalifica un argumento por haber sido



Aceptar un argumento defectuoso puede llevarnos a cometer errores que perjudiquen a otras personas o a nosotros mismos. Podría uno elegir a un mal candidato, acusar a alguien injustamente, perder dinero o crear una mala imagen de alguien, etc.

sustentado por una mujer y no por su valor real. También, ocurre frecuentemente que se ataca a alguien por la forma en que está vestida y no por su pensamiento.

He aquí un ejemplo: Durante una conferencia en USA. Un joven hippie, con el pelo hasta los hombros y lleno de mugre, increpó al obispo: *“No sé para qué sigue hablando –le dijo- si después de dos mil años de cristianismo, la humanidad sigue siendo una basura”*. Monseñor le contestó: *“usted sabe que el agua ha sido creada hace un billón de años y, sin embargo, usted todavía no ha comenzado a utilizarla ni siquiera para lavarse el pescuezo”*.

2.4.2. Apelación a la ignorancia

Con este argumento defectuoso se pretende afirmar la veracidad de una

afirmación con base en que no se ha demostrado que sea falsa. Muchas veces, las razones que ofrecen algunas personas para respaldar sus argumentos se apoyan en su propia ignorancia sobre el tema; es decir que apelan a la ignorancia como si fuera una buena razón.

Por ejemplo, no es válido condenar a alguien de robo porque no se haya demostrado que no se sabe quién fue el ladrón. Nótese que de igual manera se podría afirmar que no es posible condenarlo porque no se sabe quién lo hizo. La falacia funciona en ambas vías.

2.4.3. Apelación a la piedad y a las emociones

Se da cuando quien argumenta apela a la piedad del interlocutor con el fin de obtener un trato especial. A veces, la persona que

argumenta recurre a palabras y frases cargadas de una marcada fuerza emotiva, dirigida a mover los sentimientos de su auditorio más que su raciocinio, con el propósito de que acepte o comparta determinadas posiciones.

Por lo general, para que un argumento sea convincente debe estar sustentado racionalmente. Pero cuando a falta de razones la persona que argumenta apela exclusivamente a la piedad o a la compasión del auditorio con el fin de manipularlo entonces incurre en este defecto. En estos casos, quien persuade sabe que los seres humanos somos propensos a sentir piedad, a asustarnos, a sentirnos complacidos cuando se realizan buenas obras o, por el contrario, a sentirnos incómodos ante determinadas conductas. Es decir que con esta estrategia los argumentos están dirigidos

al corazón y no al cerebro del auditorio. Así, se presenta algo como justo y razonable sin que lo sea, a través de la apelación a la piedad y compasión de quien escucha.

Entonces, se teje una cortina de humo ante el auditorio, para que no pueda apreciar con claridad los argumentos que verdaderamente se presentan a favor de algo. Cuando esto ocurre, las personas se apartan inconscientemente de la esencia de lo que se discute, lo que trae como consecuencia que los argumentos carezcan de unidad.

La estrategia más común en este caso es provocar la mayor cantidad de emociones y sentimientos; de esta forma, habrá mayores posibilidades de dejar información relevante y valiosa sobre el tema por fuera de la discusión y, en cambio, se hará énfasis en aspectos

que no tienen mucho que ver con el punto central de la discusión.

Esto no quiere decir que no puedan existir emociones cuando se argumenta. Lo que hay que tener en cuenta es que las buenas razones no se deben basar en lo emocional sino en lo racional. Ese es el principio de un buen argumento. A veces, en el afán por convencer a alguien de algo, se involucran sin necesidad los sentimientos. Esto puede ocasionar polémicas frecuentes que los Jueces y Juezas de Paz deben intentar evitar.

Por ejemplo, pueden existir buenas razones para apoyar la conservación del medio ambiente, pero se comete un error en la argumentación cuando se pide cuidado por nuestro planeta por piedad con nuestros hijos, hijas, nietos y nietas. Un buen argumento para cuidar el medio ambiente es que si no cuidamos el lugar donde vivimos y lo destruimos, no tendremos en el futuro

donde habitar. Los daños al medio ambiente ocasionan consecuencias negativas para los seres humanos.

2.4.4. Apelación a la mayoría

Cuando alguien recurre a este argumento defectuoso busca apelar a las emociones de una multitud. También se usa para persuadir a una persona con el pretexto de que debería comportarse como los demás: *“Si todo el mundo lo hace, ¿usted por qué no?”*. En este caso, el hecho de que la mayoría lo haga, no quiere decir que esté bien hecho.

La apelación a la mayoría es un buen ejemplo de un mal argumento basado en la autoridad: no se ofrece ninguna razón para mostrar que “todo el mundo” es una fuente bien informada o imparcial. En muchas ocasiones, las mayorías han estado equivocadas.

Por ejemplo, no es una buena razón para pensar que el café es benéfico para la salud, el hecho de que la mayoría de los colombianos tome mucho café. Tampoco es buena razón para fumar que la mayoría de nuestros amigos lo hagan.

2.4.5. Falso dilema

Este defecto consiste en reducir las opciones que se analizan en una argumentación a sólo dos como si fueran las únicas, muchas veces drásticamente opuestas e injustas para la persona contra quien se expone el dilema. En este caso, se presenta para una situación problemática sólo dos posibles alternativas de solución (ambas indeseables por lo general), de las cuales una debe ser descartada.

En el verdadero dilema las dos alternativas son igualmente



La apelación a la mayoría se usa para persuadir a una persona con el pretexto de que debería comportarse como los demás: *“Si todo el mundo lo hace, ¿usted por qué no?”*. En este caso, el hecho de que la mayoría lo haga, no quiere decir que esté bien hecho.

desventajosas, de modo que cualquier opción que se escoja no es la deseada para resolver el problema, pero no queda otra opción que decidirse por una de ellas. En la falacia, podría haber otras soluciones que no se han contemplado. Entonces, se engaña al interlocutor haciéndole pensar que no hay más alternativas.

En este caso hay dos formas de escapar a un falso dilema:

- Mostrar que las dos alternativas que se ofrecen para acorralar al adversario de la controversia no son excluyentes (no se rechazan mutuamente) y que, por lo tanto, es posible encontrar una tercera salida mucho más adecuada a la solución del problema.
- Mostrar que una o varias alternativas no necesariamente conducen a resultados negativos. En este caso, se puede escapar

del dilema presentando otro argumento con premisas similares, pero cuya conclusión se opone a la conclusión que inicialmente se había presentado como negativa.

Por ejemplo, un falso dilema consiste en plantear, después de sufrir un terremoto, que o se suben los impuestos o se deja la ciudad destruida. En este caso, el problema del argumento radica en que pareciera no haber más alternativas, cuando se puede pensar en otras opciones para reunir el dinero necesario para reconstruir la ciudad.

2.4.6. Hombre de paja

Este defecto de la argumentación se llama así porque se caricaturiza la posición de un interlocutor de tal manera que resulte fácil negarla. En este caso, es importante, antes de atacar un punto de vista,

cerciorarse de si verdaderamente se ha comprendido lo que su autor alega. Si se malinterpreta un argumento, y aún así se le ataca, en realidad no se está contradiciendo lo que la persona dijo sino lo que nadie ha dicho.

Para usar esta estrategia, muchas veces quien argumenta construye una imagen falsa, caricaturesca o negativa de las opiniones, creencias o actitudes de su oponente, de tal modo que le resulte fácil desprestigiarlo ante las otras personas.

Existen otras variantes para reducir al oponente a la categoría de hombre de paja:

- Destacar las opiniones menos importantes del rival e ignorar deliberadamente sus argumentos más sólidos.
- Sugerir intenciones que no corresponden al verdadero

propósito que tuvo la persona que se desea desprestigiar.

- Descontextualizar lo dicho por la persona que se desea desacreditar. Aunque lo citado no ha sido alterado, su aislamiento del contexto en el que se produjo puede conducir a una tergiversación de lo verdaderamente afirmado.
- Suprimir una parte importante de lo dicho por el oponente, de tal manera que al omitir algunas palabras o frases se sugiera algo distinto de lo verdaderamente afirmado.

Por ejemplo, se recurre a la falacia de hombre de paja cuando se pretende atacar los argumentos feministas apelando a que ignoran las diferencias biológicas entre hombres y mujeres, cuando en realidad no es así. En muchas ocasiones, se confunden los términos “diversidad” con “desigualdad”.

2.4.7. Apelación a una falsa autoridad

Este argumento defectuoso lo identificamos cuando se pretende respaldar un argumento recurriendo a la opinión o al testimonio de una supuesta autoridad en la materia que se discute, pero que en verdad no lo es.

Por ejemplo, no sería pertinente pedirle a Maradona su opinión en materia económica, pues esta no es su especialidad, a pesar de que sea famoso. Ni pedirle a Cristiano Ronaldo, famoso futbolista, su opinión acerca de una medicina.

2.4.8. Argumento circular

El argumento circular es defectuoso porque consiste en inferir una conclusión a partir de alguna premisa que no ha sido debidamente

sustentada o que incluye tácitamente la conclusión. Quien recurre a esta falacia se limita a repetir en su conclusión lo mismo que plantea en la sustentación. El problema con este argumento es que no se ofrecen razones verdaderas o nuevas para creer en la validez de una conclusión .

Por ejemplo, hay un argumento circular cuando se dice: *“Me gusta el té porque es mi bebida favorita”, “Santa Fe debe ganar porque solo los mejores merecen el triunfo” o “Eres muy paternalista porque tratas a tus alumnos como si fueras su papá”.*

2.4.9. Pregunta compleja

Esta falacia se basa en hacer una pregunta de tal manera que el interlocutor no pueda ni estar de acuerdo ni en desacuerdo sin quedar comprometido con algo de lo que se ha dicho. Es decir que es una

pregunta cuya respuesta afirmativa o negativa deja en una posición desfavorable a la persona que la responde. Se trata de una falsa pregunta porque con ella se solicita la confirmación de algo que no ha sido aceptado como verdadero. Por ejemplo, ante la pregunta: *“¿Usted aún se roba las cosas de las casa ajenas?”* Si el interlocutor dice que sí, entonces queda como un ladrón; pero si dice que no, entonces acepta que en el pasado sí lo hizo. En ambos casos queda mal ante los demás.

Para eludir esta pregunta compleja (o capciosa), lo mejor es no responder con un sí o con un no, sino aclarar que no se está de acuerdo con la forma en que el interrogante ha sido planteado. Por ejemplo, cuando se pregunta: *“¿Usted sigue siendo tan mujeriego como era antes?”* Si la persona responde que no, entonces admite que fue mujeriego en el pasado;

pero si dice que sí, entonces todavía lo es. De nuevo, de todas formas queda mal. He aquí otros ejemplos: *“Cuando usted se enredó con ese señor, en qué estaba pensando”, “Es peligroso salir con brujas, ¿no?”.*

2.4.10. Definición persuasiva

Cometemos esta falacia cuando definimos un término de tal manera que parece neutral, pero que de hecho es sutilmente emotivo. Por ejemplo: Ambrose Bierce, en su *Diccionario del diablo*, define “fe” como “creencias sin pruebas en lo que está diciendo una persona que habla sin conocimiento, de cosas inauditas”. Las definiciones persuasivas pueden tener también una carga emotiva positiva, por ejemplo: definir “conservador” como “alguien con una opinión realista

de los límites humanos”. Otro ejemplo común lo encontramos en la publicidad; en un comercial, se define una cerveza de la siguiente manera: *“Águila más que una cerveza es el encuentro entre amigos, es el sentimiento de un barrio, es nuestra manera de celebrar. Águila es Colombia, refresca nuestra pasión.”*

2.4.11. Falsa semejanza

Se incurre en una falsa semejanza cuando los elementos que se comparan no comparten características fundamentales, o cuando la comparación no da a lugar. Por ejemplo: *“si uno mueve la vela para iluminar la casa, entonces el sol se mueve para iluminar la Tierra”*. En este ejemplo la semejanza no funciona porque no se puede comparar una vela y su función con la del sol. De hecho, la conclusión a la que se llega es defectuosa y falsa.

Para invalidar una falsa semejanza se puede recurrir a dos procedimientos:

- Señalar que las similitudes aportadas no son verdaderas similitudes. Si ello es posible, basta con señalar la debilidad de la comparación.
- Contradecir la generalización que se plantea en la comparación. Esto se logra al no aceptar la conclusión porque proviene de una premisa demasiado general.

2.4.12. Apelación al poder o a la amenaza

Este defecto en la argumentación se da cuando se recurre a la amenaza directa o indirecta, o al poder que se tiene, para presionar al destinatario a que acepte determinada idea o lleve a cabo una acción. Por ejemplo, las siguientes afirmaciones apelan a

la amenaza: *“no votar por mí podría significar una subida significativa de impuestos”, “si se devuelve a su casa es bajo su propio riesgo”, “si yo fuera usted vendería esa casa por el precio que le ofrezco, no le vaya a ocurrir un accidente y luego ni el pan ni el queso”.*

RECUERDE...

Un argumento defectuoso, o falacia, es un razonamiento que puede dar la impresión de ofrecer una sustentación correcta, pero contiene alguna trampa, falsedad o engaño al pensamiento.

Es importante intentar no caer en un argumento defectuoso cuando se defiende una posición o se presenta un argumento.



La apelación a la amenaza se usa para presionar al destinatario a que acepte determinada idea o lleve a cabo una acción.

Unidad 2

2.5 ¿Cómo guiar una conciliación?

A continuación, se presentan las partes básicas que los Jueces y Juezas de Paz deben tener en cuenta al momento de guiar una conciliación, de manera que se mejore la argumentación de cada una de las partes. Éstas son: la introducción, la narración, la argumentación y el cierre .

2.5.1. La introducción

En una conciliación, lo primero que deben hacer los y las Jueces de Paz es procurar que los ciudadanos y ciudadanas que acuden a su despacho tengan una actitud atenta, benévola y dócil. Esto ayudará a uno de los principales

objetivos de la audiencia: lograr una negociación conveniente para todos.

En segundo lugar, los Jueces y las Juezas de Paz deben poner énfasis en el momento en el que ha empezado la conciliación. En este punto, su función es atraer la atención de los enfrentados, disipar la hostilidad, generar simpatía y dejarles claro a las partes que están en ese lugar con el objetivo de llegar a un acuerdo. Es esencial recalcar el respeto mutuo y la capacidad de escucha que deben mantener las partes.

También es importante señalar que todas y todos los Jueces de Paz deben tener una muy buena actitud frente a los usuarios y usuarias. En este contexto la modestia juega

un papel muy importante porque permite capturar la simpatía de quienes acuden a la conciliación.

2.5.2. La narración

En tercer lugar, se procede a escuchar las versiones de cada una de las partes. Esta podría ser la parte más extensa porque cada cual cuenta los hechos necesarios para demostrar su punto de vista.

En esta sección, se recomienda que el Juez de manera respetuosa maneje los tiempos y la claridad de la exposición de cada una de las partes. Las repeticiones podrían alargar la conciliación más de lo necesario. También debe procurar la brevedad y concisión. Si alguno de los querellantes se toma la palabra indefinidamente, esto podría derivar en una distracción. Después de haber hablado tanto, es probable

que se pierda el horizonte y la idea a la que se quería llegar pudo haberse quedado en el camino.

En pocas palabras, en una conciliación las Juezas y los Jueces de Paz deben buscar la brevedad, la claridad y la verosimilitud, o sea lograr que la narración sea creíble. El punto de vista de un ciudadano o ciudadana es verosímil cuando todo lo expuesto tiene sentido y no deja vacíos que pueden dar la sensación de que se está mintiendo. Si no se entiende algo o si hay lugar a dudas, siempre será preferible preguntar.

En la exposición de los hechos que ofrece cada una de las partes es necesario identificar ciertos aspectos: quién, qué, cuándo, cómo, dónde, por qué, con qué medios. Este tipo de interrogantes podrían en determinados casos interrumpir respetuosamente a los usuarios para impedir la monotonía y para aliviar la tensión en el auditorio.

2.5.3. La argumentación

En cuarto lugar, los ciudadanos y ciudadanas deben presentar las pruebas que apoyan sus puntos de vista. Aquí, se desarrollan las razones para fundamentar una posición determinada. Una vez expuestos los argumentos de cada una de las partes, se pasa a la refutación. Es decir, cada enfrentado hará lo posible por resaltar las partes del discurso en los que la contraparte está equivocada. El Juez o la Jueza debe estar muy alerta para poder detectar dichas fallas e intentar aclararlas.

2.5.4. El cierre

Por último, se debe resumir lo que fue desarrollado para facilitar el recuerdo de los puntos fuertes. Es un buen momento para lanzar un argumento nuevo, inesperado e interesante, el argumento-puñetazo

que refuerce todos los demás creando en el que escucha una impresión final positiva y favorable.

El método descrito anteriormente debe ser retomado por los Jueces y las Juezas de Paz a la hora de proponer la solución del conflicto ante los ciudadanos. Es decir, para todos debe ser claro el momento en el que se va a presentar la posición del Juez o la Jueza. Posteriormente, se pasa a la exposición de los argumentos que apoyan su argumentación. Por último, debe resumir y en la medida de lo posible ofrecer razones bastante convincentes para lograr que los ciudadanos queden satisfechos con su intervención.

Unidad 2

Actividades pedagógicas

1. A continuación, encontrará la reconstrucción de la argumentación de las partes en una audiencia de conciliación. Después de leerla, analice qué argumentos están bien contruidos, es decir que son válidos, y cuáles son falacias o argumentos defectuosos.

Don Mauricio Moreno y su hijo Andrés asisten a una audiencia de conciliación. El conflicto se presenta porque Andrés ha declarado ser homosexual y su padre cree que su hijo debe ser heterosexual.

Don Mauricio argumenta lo siguiente:

Yo sé que Andrés ya es mayor de edad, pero usted, señora Juez, no puede creerle nada a un hombre que se pone aretitos y manillitas. Supongo que él se pone esas cosas para llamar la atención. Ayúdeme a convencerlo, señora Juez, de que se vuelva varón: A mí me daría mucha pena decirle a todo el mundo que tengo un hijo homosexual. Para todos en este pueblo, ser homosexual es lo mismo que estar enfermo: ser un depravado sexual, un perverso y cosas por ese estilo. Yo soy el papá de él y soy el que manda en la casa: así que o se vuelve hombre, o pues le va a tocar irse de la casa porque yo tuve un hombre no una señorita. Él dice que Ricky

Martin y Juan Gabriel son cantantes gay exitosos. Pero está equivocado, ellos no son exitosos por ser gay, son exitosos por sus voces. Eso demuestra que Andrés está muy equivocado. Yo ya no sé qué más hacer. El abuelo está de acuerdo conmigo: dice que si no se le pasa la bobada, habrá que hacerle un exorcismo. Los hombres somos varones, y Andrés es hombre, no puede ser otra cosa. Andrés, ¿usted sigue siendo tan bobito como cuando tenía 7 años? Se acuerda cuando me decía que no le gustaba el arroz y ahora le fascina, qué tal le esté pasando lo mismo con las mujeres.

Entonces, Andrés le responde así:

Pues sí: Ricky Martin y Juan Gabriel son exitosos o ¿no? Además, le puedo dar muchos más ejemplos de gay exitosos en la historia... Las personas mayores de edad pueden tomar sus propias decisiones. Soy una persona mayor de edad, y por lo tanto tengo derecho a tomar mis decisiones. Yo no me pongo cosas para llamar la atención, lo hago porque eso hace parte de mi identidad como ser humano. Mi papá dice que se avergonzaría si todos se enteran de que soy homosexual. Eso no debería ser así. Uno sólo se puede avergonzar de algo malo: de que yo sea ladrón, de que sea un violador; mejor dicho, de que le haga daño a alguien. Pero ser homosexual no es malo porque con mi decisión yo no le estoy haciendo ningún daño a nadie. Tampoco soy un depravado. Me gusta el sexo, como todo ser humano, pero no me obsesiona. Respeto que mi papá quiera que yo me vaya de la casa. Pero me parece que no me debería amenazar con eso, ni con nada. Ninguna amenaza me va a ser cambiar de parecer. Él dice que mi abuelo apoya la idea del exorcismo,

pero mi abuelo no es ninguna autoridad para decirme si me deben gustar o no los hombres. Mucho menos para hacerme un exorcismo. Él no tiene la última palabra ni la verdad revelada. Ahh ... y yo no sigo siendo tan bobito como cuando tenía siete años, porque nunca lo he sido. Ni antes, ni ahora. Soy homosexual, que es diferente. Esto no me hace una persona ni más ni menos inteligente. Además, el hecho de que me haya empezado a gustar el arroz, no quiere decir que voy a cambiar de parecer en un asunto tan trascendental. Uno no puede comparar el gusto sexual con las preferencias por la comida. Son dos cosas muy distintas. A mi papá, por ejemplo, tampoco le gustaba el arroz cuando pequeño y eso no lo hizo homosexual.



ANÁLISIS DE CASOS:

Caso 1

Doña Clara Moreno y don Carlos Pérez asisten a una Audiencia de Conciliación. Ella sostiene que su esposo le ha pegado en repetidas ocasiones. Sin embargo, él afirma que golpear a doña Clara es uno de sus derechos porque ella le es infiel.

De acuerdo con doña Clara, el pasado viernes, don Carlos se tomó unos tragos con sus amigos hasta altas horas de la noche. Una vez en casa, tocó la puerta repetidas veces. Después de 10 minutos de espera, doña Clara abrió. Entonces, don Carlos le pegó varios puños en la cara por haberse demorado tanto.

A continuación se presentará la argumentación de doña Clara:

Señor Juez, yo creo que mi esposo no tiene por qué pegarme. Si él me hubiera escuchado tal vez entendería que si yo no le abrí la puerta fue porque estaba dormida. Después de hacer todas las labores de la casa y de cuidar a tres niños todo el día, estaba rendida. Seguramente estaba tan profunda que no me desperté tan pronto él timbró.

Por otra parte, él nunca me escucha. Es que definitivamente “todos los hombres son iguales”. La vez pasada, en el día de la mujer, mi hermano me regaló unas flores. Él cree que me las regaló no sé quién y por eso me pegó ese día también.

Me parece que todo tiene una explicación y que si mi esposo me escuchara, entendería que yo siempre le he sido fiel. Además, la violencia no es buena. Los niños se han dado cuenta del mal trato de mi esposo y creo que eso no es sano para nadie.

A continuación se presentará la argumentación de don Carlos:

Dirigiéndose a doña Clara, don Carlos le pregunta: *¿No le da pena ser tan mentirosa?* Luego le dice al Juez: *Ella dice que uno es así porque todos los hombres son iguales y eso no es cierto. Usted sabe que a las mujeres “alegres” hay que castigarlas. Y porque ella me fue infiel fue que me tocó pegarle, así que la culpa es de ella.*

Estoy seguro de que ella no me abrió por estar ayudándole a su amante a salirse por una de las ventanas, si no ¿por qué se demoraba tanto? Una de dos, señor Juez: o estaba con otro tipo o quería hacerse la que manda en la casa. ¡Y ahí sí está muy equivocada porque aquí el de los pantalones soy yo!

Además, señor Juez, todos mis compadres le pegan a sus mujeres, entonces ¿yo por qué no? Mi papá me ha dicho que pegarle a Clara está bien porque así ella me va a respetar más y no me va a ser infiel. Le va a dar miedo portarse mal.

Usted no le puede creer nada de lo que le dice mi esposa: las mujeres son “chismosas” por naturaleza. La vez pasada yo encontré unas flores en la casa. Ella me dijo que se las había llevado su hermano; puro cuento.

Seguro el amante se las dio. Ella es igual a la prostituta del pueblo, la diferencia es que a ella le pagan con rosas y a la otra con plata.

Mire, señor Juez, usted tiene que ayudarme porque si no yo sería el hazmerreír de todos mis compadres. Además, si no me da la razón, les diré a todos en el pueblo que usted no tiene habilidad para resolver conflictos.

Identifique los argumentos de cada una de las partes.

Identifique las falacias o defectos de la argumentación y justifique su respuesta.





UNIDAD 3

Técnicas y habilidades de comunicación verbal y corporal

OBJETIVO GENERAL

Desarrollar la capacidad para comunicarse efectivamente de manera oral y corporal.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar el concepto de comunicación oral.
- Mejorar la expresión verbal a través del reconocimiento y práctica de las pautas propuestas.
- Mejorar el manejo de la voz por medio del reconocimiento y práctica de los modificadores vocales.
- Identificar los elementos fundamentales de una buena expresión corporal.
- Reconocer las pautas más importantes para mejorar el manejo del espacio individual.
- Desarrollar habilidades para recolectar información.

Cristina tiene un problema con su profesora de Lectura. Cada vez que ella se acerca a preguntarle sobre los temas de la clase, la profesora cruza los brazos y le lanza una mirada amenazadora. Entonces, Cristina se voltea y se devuelve a su puesto. Con el tiempo ha desarrollado un gran temor hacia ella y no sabe cómo resolver las dudas que tiene. Ella cree que si hace preguntas, la profesora lo tomará como una ofensa y se desquitará con las notas. A veces, quisiera escribirle una carta, pero quizás sea peor. Al final, ella ha decidido quedarse callada y esperar a ver cómo le va en los exámenes.

Las posibilidades corporales, afectivas, intelectuales y espirituales hacen del ser humano un ser complejo, pero sobre todo, único. Lo que lo distingue del resto de los seres vivos es su capacidad para expresarse, pues a pesar de que los animales pueden comunicarse, el ser humano además tiene la capacidad de expresar sentimientos, pensamientos y emociones. Así pues, cuenta con alternativas como la comunicación oral, gestual, corporal o escrita.

Unidad 3

3.1 ¿Qué es la comunicación oral?

La comunicación está sujeta a los cambios sociales y del pensamiento del ser humano. Por su naturaleza social, ésta se establece entre dos o más personas, para lograr significados comunes, influencia recíproca e interacción continua. El ser humano hace uso del lenguaje al comunicarse. Sin embargo, cuando lo hace sin recurrir a la escritura, sino utilizando únicamente la voz, se habla de comunicación oral.

Así pues, la comunicación oral es aquella que se establece entre dos o más personas a través de la voz, y el código que utiliza es el idioma (como el español, el inglés o el francés).

Para transmitir cualquier emoción, sentimiento o idea de forma oral,

el interlocutor puede recurrir a la entonación y a las distintas variaciones de la voz. Igualmente, puede reforzar o enriquecer su mensaje con los gestos, la mirada, los movimientos de la cabeza y de las manos, etc.

Ahora bien, una buena comunicación oral se garantiza en la medida en que el discurso cumpla con las siguientes características:

Claridad al exponer ideas: con enunciados bien contruidos y términos que entiendan los demás.

Concisión: que se relaciona con el uso de las palabras. Éstas deben ser adecuadas, coherentes con el tema, específicas y pertinentes con el contexto.

Coherencia: que consiste en construir mensajes lógicos; es decir que se desarrolle de forma ordenada las ideas.

Sencillez en la construcción del mensaje: no es necesario dar demasiada vueltas para expresar una idea. Entre más sencillo y directo el mensaje, será mejor.

Naturalidad: que se refiere a la expresión enérgica y espontánea; esto no implica informalidad y descuido.

3.1.1. Importancia de la comunicación oral

A lo largo de su vida, las personas interactúan la mayor parte de su tiempo de manera oral. Por ello, es necesario que se conozcan y dominen las habilidades propias de este tipo de comunicación para

así lograr eficacia y propiedad en la transmisión del mensaje.

Además, al conocer y manejar las técnicas de comunicación oral, para el interlocutor es más fácil manifestar sus opiniones, transmitir sus conocimientos y convencer a los demás, pues tendrá la capacidad de expresarse con precisión y concisión en las discusiones de grupo, o de disertar de forma clara, amena e interesante frente a cualquier auditorio. Así, entonces, el conocimiento y manejo de estas técnicas por parte del Juez o la Jueza de Paz es fundamental en su ejercicio, ya que es de esta manera como contribuirá a la solución de los conflictos de la comunidad. Su credibilidad y el equilibrio que debe lograr en las relaciones de su comunidad dependen de su habilidad comunicativa.

3.1.2. Interferencias en la comunicación oral

El impacto o reacción que el hablante quiere lograr en su interlocutor se ve anulado o disminuido por algunas interferencias o barreras que se pueden presentar en el flujo interactivo de la comunicación. Entre otras, se presentan las físicas, las semánticas, las sociolingüísticas, las actitudinales y las psicológicas.

Las interferencias físicas se refieren a las fallas que se producen en los medios, soportes o canales que se utilizan para enviar el mensaje; por ejemplo, si el interlocutor utiliza un micrófono y éste se encuentra en malas condiciones, el mensaje puede distorsionarse o anularse.

Las interferencias semánticas se relacionan con el nivel educativo, el manejo del lenguaje y el idioma de

los interlocutores. Es decir, la falta de adecuación en el lenguaje que utiliza el hablante puede volver el mensaje incomprensible. Por ejemplo, si en una conversación entre un abogado y un estudiante de secundaria, el primero de ellos escoge términos propios de su disciplina para comunicarse y el segundo no conoce el significado de esos términos, entonces para el estudiante el mensaje será incomprensible y la comunicación no será efectiva.

Las interferencias sociolingüísticas se refieren a las barreras causadas por edad, sexo, raza, clase social, ocupación, etc. Éstas pueden crear obstáculos importantes en la comunicación. Por ejemplo, el señor Juan Carlos acude a la Justicia Especial de Paz, pero por su crianza cree que las mujeres sólo se pueden desempeñar en el hogar. Sin embargo, el Juez de Paz a quien acude es una mujer; entonces, él se

dirige a ella con tono autoritario, no la deja hablar y exige que lo atienda un hombre. En este caso, la barrera es causada por las relaciones de género, aun cuando la Jueza de Paz tenga las mismas capacidades para mediar y resolver conflictos que un Juez de Paz hombre.

Las interferencias actitudinales están ligadas a los intereses, valores, necesidades y otras actitudes de los interlocutores que pueden obstaculizar la comprensión del mensaje. Por ejemplo, la señora Ana presenta una actitud sumisa, temerosa y rezagada al dirigirse ante el Juez de Paz para acusar a su esposo por maltrato. Debido a esa actitud, el Juez de Paz desconfía de la usuaria y justifica el actuar del acusado basado en sus prejuicios. En este caso existe una tendencia natural a juzgar a las personas en función de la primera impresión que nos causan. El problema radica

en que esto conlleva una falta de objetividad o neutralidad.

Las interferencias psicológicas están relacionadas con la personalidad de los interlocutores (prejuicios, antipatías, problemas coyunturales) y pueden causar que los interlocutores se ubiquen en una posición contraria. Por ejemplo, la señora Edilma, que tiene fama de chismosa, acude al Juez de Paz para acusar a su vecino por maltratar a sus hijos. Los prejuicios que tenga el Juez o la Jueza frente a la fama de la señora Edilma pueden crear una barrera en la comunicación y llevar a una falta de neutralidad en la mediación. Estos prejuicios (u opiniones desfavorables) provocan una tendencia a interpretar los mensajes de una manera apresurada, sin tener en cuenta los argumentos que cada cual pueda sustentar.

De esta forma, para el logro de la tarea fundamental del Juez o de la Jueza de Paz, que es la de velar por la convivencia y la paz, es importante prever y neutralizar las posibles interferencias o barreras que se puedan presentar en el flujo de interacción. Para ello, es indispensable ser consciente de cuáles son las posibles barreras que se presentan en su interlocución y generar estrategias que disminuyan su efecto negativo.

RECUERDE...

La comunicación oral es aquella que se establece entre dos o más personas, a través de la voz, y el código que utiliza es el idioma.

Una buena comunicación oral se garantiza en la medida en que el discurso cumpla con características como la claridad, la concisión, la coherencia, la sencillez y la naturalidad.

Para el logro de la tarea fundamental del Juez o Jueza de Paz, que es la de velar por la convivencia y la paz, es importante prever y neutralizar las posibles interferencias o barreras que se puedan presentar en el flujo de interacción.

Unidad 3

3.2 ¿Cómo mejorar la expresión verbal?

Para lograr una buena expresión verbal es necesario proyectar de manera adecuada la voz, encontrar un estilo propio, manejar la expresión corporal y preparar el espacio individual. Pero, además, se debe tener en cuenta algunos aspectos que mencionaremos a continuación:

Procurar la empatía en la comunicación

Se trata de que el Juez o Jueza de Paz, en su papel de conciliador, desarrolle la capacidad de ponerse en el lugar del otro con el objeto de comprender mejor cuáles son sus necesidades, preocupaciones y motivaciones.

Hacer recapitulaciones periódicamente

Este aspecto consiste en reconsiderar las ideas fundamentales del caso que se está desarrollando. Es decir, asegúrese de que lo que usted dice sea realmente lo que quiso comunicar y también asegúrese de que lo que usted entendió es lo que su interlocutor quiso decir.

Crear imágenes al hablar

Evitar términos vagos como “esto”, “eso”, “esa cosa” “algo” para referirse a hechos específicos, ideas, personas, lugares, etc. Se prefiere el uso de sustantivos y adjetivos bien elegidos que evoquen exactamente la imagen de lo que se dice. Igualmente, se debe recurrir

a la descripción detallada de los elementos esenciales de una idea y a la narración concreta de las acciones que se quiere evocar.

Recurrir a la comparación o al ejemplo

Esto con el fin de precisar la idea que se quiere transmitir. La comparación y el ejemplo ayudan a entender lo desconocido a través de lo conocido; o lo abstracto a través de lo concreto.

Evitar el uso de muletillas

Es muy frecuente el uso de las llamadas “muletillas”. Aunque no es un obstáculo para la comunicación, a menudo resultan molestas y perturban el proceso comunicativo. Para ello, es conveniente evitar expresiones como “eh...”, “sabes...”, “entiendes...”, “bueno...”, “entonces”, “¿sí?”, etc.

RECUERDE...

Para mejorar la expresión oral es necesario proyectar de manera adecuada la voz, encontrar un estilo propio, manejar la expresión corporal y preparar el espacio individual.

3.3 ¿Cómo se puede mejorar el manejo de la voz?

En su tarea, al Juez y Jueza de Paz les corresponde asesorar a la comunidad. En esta actividad brindan información y hacen sugerencias sobre distintos asuntos. También, deben mediar en la resolución de conflictos y fallar cuando sea necesario. Dado que gran parte de su actividad es oral, para optimizar su desempeño, es indispensable un adecuado manejo de la voz. Por ello, es necesario tener en cuenta que es fundamental adquirir un estilo personal y auténtico, en el cual tenga lugar no sólo una buena pronunciación sino también, y ante todo, su personalidad y carácter.

Se incurre en una mala comunicación por el desconocimiento de los términos apropiados, por la falta de claridad, por pronunciar incorrectamente, por no saber controlar el tono o el volumen de la voz, etc. Por tal razón, el conocimiento y mejoramiento de las características de la voz debe ser imprescindible en la formación del Juez y Jueza de Paz.

3.3.1. ¿Cuáles son las características de la voz?

3.3.1.1. La dicción

Una de las principales características de la voz es **la dicción**, que da forma a la palabra, no sólo como fenómeno sino como discurso. Debe entenderse como un medio de expresión, como una herramienta de comunicación, pues cuando ésta se trabaja solamente como forma de pronunciar correctamente las palabras, sin tener en cuenta los factores expresivos, el discurso tiende a volverse monótono, aburrido y abiertamente afectado.

Entonces, es necesario establecer la diferencia entre dicción, vocalización y articulación con el fin de determinar la necesidad e importancia de cada uno de estos aspectos en el desarrollo efectivo

**PABLITO CLAVÓ
UN CLAVITO,
¿QUÉ CLASE DE
CLAVITO CLAVÓ
PABLITO?**

- * CLARIDAD
- * PRONUNCIACIÓN
- * TONO DE VOZ
- * VOLUMEN DE VOZ
- * DICCION
 - VOCALIZACIÓN
 - ARTICULACIÓN



Se incurre en una mala comunicación por el desconocimiento de los términos apropiados, por la falta de claridad, por pronunciar incorrectamente, por no saber controlar el tono o el volumen de la voz, etc.

de cualquier discurso. Por un lado, la **vocalización** se refiere a la adecuada pronunciación de las vocales. Por otro, la **articulación** hace referencia a la correcta pronunciación de consonantes, como es lógico asociadas a las vocales. Y por último, la **dicción** enfatiza en la emisión y transmisión de la expresión al pronunciar una palabra, frase o texto. En este sentido, la dicción involucra la vocalización y la articulación, así como la expresividad, que es una cualidad fundamental ¹.

a. ¿Cómo mejorar la dicción?

Es un proceso de ejercitación continua, en el cual se deben tener en cuenta los rasgos con los que cuenta su voz y si es necesario ajustarlos a la situación o rol que desempeñe. A continuación, se presentan algunos ejercicios que puede realizar con miras al desarrollo de una adecuada dicción.

- Cada persona tiene un nivel de desarrollo diferente en los

músculos de su rostro. Esto depende de cómo sea su gesticulación. Así que si usted quiere proyectar adecuadamente su voz, es necesario que estire los músculos de la cara, haga muecas, gestos. Ejercite los músculos faciales, los del cuello, de la nuca y de la parte alta del tórax.

- Lea un texto y grabe de ser posible su lectura, luego escúchelo. Esto le ayudará a reconocer la calidad de su dicción. Escúchese y detecte la omisión de consonantes o vocales, la pronunciación de una consonante por otra, la omisión de sílabas, la no transmisión de un significado al leer, la falta de expresión. Con la práctica usted se familiarizará con diferentes estilos de redacción y con términos nuevos. Ponga especial énfasis en repetir las palabras que le resulten de difícil pronunciación. Cuando lea,

hágalo de pie y levante el texto a la altura de su cara (no incline la cabeza), así, respirará mejor.

- Tome un poema y realice lecturas exagerando la pronunciación, los acentos y las velocidades, no pierda ni una letra, mucho menos sílabas y palabras.
- Lea lo mejor posible algunos trabalenguas, ya que estos le permiten ejercitarse en la pronunciación compleja de algunas combinaciones de consonantes.
- Para optimizar su vocalización, realice ejercicios de reproducción de sonidos diversos. Por ejemplo, el oleaje del mar, el sonido del viento, el murmullo de la ciudad, el barullo de la selva. Repita estos sonidos pero utilizando sólo una vocal, por ejemplo, “al alaje al mar” con a, “el eleeje el mer” con e y así con todas las vocales.

*María Chuzena su choza techaba
y un pescador que por allí
pasaba le dijo: ¿María chuzena
techas tu choza o techas la ajena?
Ni techo mi choza ni techo la ajena
techo la choza de María Chuzena.*

*Cestas castas hacía Custo, pues
la casta de las cestas que
Custo costeaba por costos,
eran castas a costa de Custo
que costeaban a Custo
las cestas las cuales Custo
hacía castas por costos.*

3.3.1.2. El tono y el volumen

El volumen es la intensidad de la voz. Es el grado de fuerza o energía con que emite la voz. El Juez o Jueza de Paz en su ejercicio conciliador debe poner principal atención a esta característica, pues de acuerdo con la situación y con el interlocutor, la intensidad de la voz debe ser ajustada con el fin de generar la sensación de equidad en las partes involucradas en un conflicto. Cada lugar y circunstancia tiene su volumen adecuado. Si se encuentra en un recinto cerrado, la intensidad de su voz va a ser menor que si se encuentra en un recinto abierto. Esto mismo aplica para un recinto sin interrupciones de ruido o con éstas. Una vez establecido el volumen en el que se debe hablar, éste no debe variar notoriamente.

Para el Juez o Jueza de Paz es indispensable regular la intensidad

de su voz, ya que con esto puede evitar que el conflicto sea mayor. De acuerdo con la potencia con que se exhala el aire de los pulmones, así mismo es la energía con que se proyecta la voz.

Para incrementar el volumen es preciso llenar los pulmones con una mayor cantidad de aire y aumentar la frecuencia de la respiración. La idea es aumentar el volumen manteniendo el tono de la voz y no permitiendo que varíe su registro; si varía se convertirá en grito y éste puede ser molesto para la comunicación; los usuarios o usuarias se pueden sentir regañados.

El tono es la variación en la elevación de la voz. Esta cualidad permite clasificar los sonidos en graves, medios y agudos. Los graves son los tonos más bajos que el oído humano puede escuchar. Los tonos medios son

sonidos intermedios. Finalmente, los agudos son los más altos.

Si mantenemos un mismo tono durante toda la conversación, resultaremos monótonos o también expresaremos diferentes sentimientos, corriendo el riesgo de ser mal interpretados. Los tonos agudos, es decir, los que se producen un poco más arriba de nuestra voz normal expresan sentimientos positivos, agradables; mientras que los tonos graves expresan sentimientos menos positivos.

En el caso del Juez o Jueza de Paz, es conveniente transmitir sentimientos de empatía para comprender las necesidades y preocupaciones de su comunidad. Para sonar amables debemos usar la voz aguda porque al usarla grave sonará molesta o triste. Sobre todo, se trata de cambiar constantemente los tonos utilizados

durante la conversación. Esta habilidad se denomina **modulación** y consiste en pasar de un tono a otro armónicamente, logrando una melodía en la voz. Así que por medio de la tonalidad en nuestra voz al comunicarnos también estamos transmitiendo nuestros sentimientos y emociones al interlocutor. He aquí algunos ejercicios para mejorar la modulación de la voz:

- Lea un párrafo con voz natural (volumen regular); luego, vuélvalo a leer muy bajito (casi susurrando); y, después, léalo con toda la intensidad de su voz. Proceda igual con frases musicales o con canciones.
- Lea una poesía con todo el sentimiento que sea posible; luego, léala con tristeza; y luego, con alegría. También puede leer un artículo de periódico variando el volumen

de la voz y expresando distintos estados de ánimo.

- Tome una frase y dígala de diferentes formas: en tono burlón, en forma de regaño, con suspenso, con admiración, en tono de sorpresa, etc. Algunas frases que puede usar son las siguientes: “Qué buena profesora”, “Cierre la puerta”, “Saludos a su madre”, “Detengamos la injusticia”.

Además, para proyectar la voz correctamente es importante saber respirar. La respiración incluye dos procesos, la inspiración (tomar aire) y la espiración (dejar salir el aire). Ésta nos ayuda a controlar las emociones y, así, se puede lograr un nivel de relajación y control del pensamiento.

Sin aire, no hay voz; y sin voz, no existe comunicación oral. Al respirar podemos hacerlo de dos

maneras. La primera, la respiración **clavicular**, que es cuando se toma aire y éste se queda a la altura de la clavícula. No es muy recomendable cuando se dialoga, ya que se relaciona con personas nerviosas, ansiosas o tensas. Se trata de hacer inspiraciones y espiraciones cortas que no dejan que entre una cantidad importante de aire y, por lo tanto, no se logra una buena proyección de la voz.

La segunda forma de respiración, la **diafragmática**, permite hablar con claridad sin cansarse. Es la más recomendable cuando queremos proyectar adecuadamente nuestra voz. Se realiza inspirando por la nariz y depositando el aire en el abdomen para lograr que el músculo diafragmático sea el soporte y podamos distribuir la cantidad de aire que necesitamos para lograr la vibración de las cuerdas vocales de

manera tal que se emitan sonidos agradables y no voces destempladas.

El Juez o Jueza de Paz, en su tarea de velar por la convivencia vecinal o familiar, debe infundir mucha seguridad para que los miembros de su comunidad vean en él o ella un líder y le apoyen en sus propuestas. Para ello, dominar su propia respiración y así dominar sus emociones es primordial. Por este motivo, a continuación se presenta algunos ejercicios para el control de la respiración diafragmática. Ésta se debe practicar varias veces hasta dominarla.

La postura debe ser cómoda, ya sea acostado en la cama o sentado en una silla sin distractores alrededor. El objetivo de este ejercicio es dirigir el aire a la parte inferior de los pulmones. Para ello, coloque una mano en el vientre (por debajo del ombligo) y otra sobre el estómago,

para percibir mejor los efectos de cada inspiración y espiración. Tome el aire por la nariz y trate de dirigir el aire en cada inspiración para llenar la parte inferior de sus pulmones, lo que debe producir que se mueva la mano colocada en el vientre, pero no la que ha situado sobre el estómago, ni tampoco el pecho.

RECUERDE...

Para un adecuado manejo de la voz, es necesario adquirir un estilo personal y auténtico.

La respiración es indispensable para una buena proyección de la voz.

Unidad 3

3.4 ¿Cuáles son los elementos fundamentales de una buena expresión corporal?

Para que el Juez o la Jueza de Paz inspiren seguridad y empatía en su comunidad, no sólo debe controlar su respiración sino también los movimientos de su cuerpo, ya que cuando se quiere comunicar una idea de manera oral, no solamente se recurre a la voz, sino también se hace por medio del cuerpo, con sus movimientos o con la ausencia de ellos. La expresividad del cuerpo es enorme, aunque a veces no se es consciente de ello. Del movimiento del cuerpo y de las cualidades de la voz depende la comunicación efectiva de nuestras ideas.

Los movimientos corporales, gestos, maneras y posturas,

poseen un valor comunicativo intencionado o no y pueden apreciarse de cuatro maneras, ya sea individualmente o conjuntamente:

Visualmente. La visión tiene gran valor comunicativo. Por ejemplo, al saludar a nuestro interlocutor vemos los gestos de su rostro; con ello, podemos descubrir si está a gusto o no con nuestra interlocución. Por ello, es recomendable mirar a nuestro interlocutor mientras nos comunicamos; esto genera confianza. No se debe mirar al piso o al techo mientras dialogamos. Pero tampoco es aconsejable mirarlo fijamente a los ojos de manera prolongada porque se

puede sentir incómodo. Hay que mirar a los ojos con seguridad y transmitiendo confianza.

Audiblemente. Sonidos como los que producen el chascar de dedos, el aplauso, las palmadas en la espalda, una bofetada, etc., siempre tienen un significado adicional muy concreto que complementan lo dicho. Es recomendable no hacer sonidos con objetos mientras se habla o se escucha porque distraen la atención.

Táctilmente. Abrazar, besar, dar la mano, son formas de interacción que nos generan más o menos empatía con el interlocutor. Asimismo, sentir el frío o sudor del otro puede transmitir sentimientos de rechazo. Por esto, es muy importante guardar cuidadosa higiene cuando se atiende a los usuarios y usuarias. Las manos deben estar limpias y se debe evitar el consumo de cigarrillo o bebidas alcohólicas que

« La expresividad del cuerpo es enorme: del movimiento del cuerpo y de las cualidades de la voz depende la comunicación efectiva de nuestras ideas. »

dejen impregnados a los demás antes o durante la atención.

Corporalmente. El manejo del cuerpo y de elementos como la ropa, el cabello o los accesorios que se lleven puestos, puede influir en la forma en que usted es percibido por los demás. Por ejemplo, no es aconsejable llevar las manos en los bolsillos, o jugar con el cabello mientras se escucha al otro. Hacer sonar una manilla o rascarse la cabeza pueden ser acciones distractoras e incómodas en la comunicación. También es fundamental llevar la ropa adecuada para un evento público. El cuidado en la imagen es una señal de respeto por las demás personas y genera buena impresión.

Escondarse detrás de una barrera es una respuesta humana normal, que se aprende a temprana edad. Ante las diversas posturas, la posición de

los brazos transmite un mensaje que influye en la comunicación. Por ejemplo, en una situación en la que una persona se siente insegura asume, generalmente, una posición de brazos cruzados junto al pecho. Si los puños están cerrados y, además, los gestos de su cara son duros, como dientes apretados y rostro enrojecido, se envía al receptor una señal de hostilidad y defensa.

En su labor, los Jueces y Juezas de Paz requieren enviar un mensaje contrario al del ejemplo. Por lo tanto, sus brazos deben estar sueltos para abrir el canal de comunicación. Además, los músculos de su rostro deben estar relajados y su mirada y postura en dirección del interlocutor.

Como los movimientos y posiciones envían mensajes, es importante tener en cuenta que en ocasiones pueden sustituir el mensaje, como por ejemplo en el caso en

que usted invita a su interlocutor a sentarse con el gesto de su mano extendida señalando en dirección de la silla. Es aconsejable que en estas situaciones sus movimientos sean espontáneos y amables. Evite gestos nerviosos, al igual que posturas que envíen mensajes de autoritarismo.

Para evitar malentendidos, es necesario estar consciente de que los movimientos de su cuerpo, los gestos y las posturas pueden también confirmar o contradecir el mensaje. Por ejemplo, si usted mientras emite un fallo presenta gestos nerviosos o de inseguridad, está contradiciendo su mensaje. Si, por el contrario, su postura es abierta, mirada firme y músculos de la cara distensionados, está confirmando el mensaje.

RECUERDE...

Los movimientos corporales: gestos, maneras y posturas, pueden percibirse de cuatro maneras, ya sea individualmente o conjuntamente.

Nuestros movimientos y posiciones pueden sustituir el lenguaje verbal, confirmarlo o contradecirlo.

Unidad 3

3.5 ¿Cuáles son las pautas más importantes para el manejo del espacio individual?

Los Jueces y Juezas de Paz deben mantener una distancia adecuada con su interlocutor para así poder entender y analizar el mensaje que envía con todo su cuerpo y con su voz. Igualmente, deben analizar el mensaje que envía este interlocutor con la distancia que mantiene entre él y sus receptores.

De acuerdo con Fernando Poyatos, todo campo personal posee zonas privadas y públicas. Además, comunica según cuatro distancias: la íntima, la personal, la social y la pública.

La distancia íntima es la que indica una relación de mucha confianza, generalmente de pareja. Se presenta de modo cercano, es decir cuerpo

a cuerpo. O de modo alejado, aproximadamente de 15 a 40 cm. Esta distancia cuando es impuesta genera una reacción inmediata, ya sea al retroceder o desviar la mirada. Es adecuada en una relación cercana y de confianza mutua. Esta distancia la debe evitar el Juez o Jueza de Paz en su ejercicio conciliador y de atención a usuarios y usuarias.

La distancia personal puede ser la que está presente en una relación de amistad o familiar, en ella se mantiene un volumen de voz normal, un contacto visual familiar y el contacto físico es esporádico.

La distancia social es la más recomendable para la labor del Juez o Jueza de Paz, ya que mantiene una

distancia de aproximadamente 1,25 m. a 2 m., y en ocasiones puede estar mediada por una mesa u otro tipo de mueble. El volumen de la voz debe ser un poco más alto de lo normal, la mirada es directa y firme a los ojos del interlocutor. Está presente en las negociaciones impersonales, relaciones profesionales, y normalmente no hay contacto físico.

Por último, la distancia pública involucra presencia de una colectividad, en la que el interlocutor juega un papel social. La mirada debe ser de recorrido por su auditorio, su voz es mucho más fuerte e incluso en ocasiones requerirá de micrófono, y la información se hace más formal.

En conclusión, nos comunicamos con los demás a través del espacio en el que nos encontramos, su disposición envía un mensaje único y específico para nuestro interlocutor.

RECUERDE...

El Juez o Jueza de Paz debe mantener una distancia adecuada con su interlocutor para así poder entender y analizar el mensaje que envía con todo su cuerpo y con su voz.

3.6 ¿Cómo recolectar información?

Esta actividad es muy importante para recrear el conflicto que se presenta entre las partes y así tomar una decisión frente a la posible solución. Para que esta actividad sea efectiva, es conveniente, en primer lugar, mantener una organización adecuada. Esto es tomar nota de la fecha y la hora en que se presentó el conflicto; determinar de qué se trata en general el caso, es decir, el tema que expone cada una de las partes.

En segundo lugar, debe estar atento a los cambios del tono de la voz o de la velocidad al hablar; allí se encuentran los puntos clave del mensaje. Así mismo, tenga en cuenta las repeticiones o los énfasis que hace el interlocutor y las palabras

clave, como las que enumeran, reiteran, resaltan o concluyen.

Por último, cree un sistema propio de abreviaturas junto con un formato que le sirva como guía para recordar los puntos clave del conflicto.

A continuación se sugiere un modelo de formato para la toma de apuntes.

FORMATO PARA LA TOMA DE APUNTES

Nombre del Juez y la Jueza de Paz:.....

Jurisdicción:.....

Fecha:.....Hora: Lugar:

Caso:.....

Nombres involucrados en el conflicto:.....

.....

.....

Hechos significativos	Observaciones	Preguntas aclaratorias

Aclaraciones:

.....

Resolución del conflicto:.....

.....

Unidad 3

Actividades pedagógicas

En cada uno de los siguientes casos, identifique cuáles son los aspectos que no permiten una buena comunicación.

La señora Bertilda González viuda de Marroquín acude a la Jueza de Paz acompañada de su vecina la señora Maruja Tijuana, quien la acompaña por petición suya, dada su avanzada edad. La señora de 87 años, quien no escucha muy bien, le dice a la Jueza de Paz:

Doña Bertilda: *Mi hijo se roba las cosas de la casa para venderlas o empeñarlas.*

En un volumen de voz suave, la Jueza de Paz pregunta: *¿Él vive con usted?*

Doña Bertilda le pide a su vecina que le repita lo que preguntó la Jueza de Paz porque no escuchó; y ella le repite.

Doña Bertilda: *Sí, él vive conmigo.*

De nuevo, con el mismo volumen de voz, la Jueza de Paz pregunta: *¿Por qué cree usted que él se roba las cosas de su casa?*

Doña Bertilda mira a la señora Maruja y con un gesto le indica que no escuchó. Entonces la señora Maruja le responde a la Jueza de Paz.

Señora Maruja: *Porque es un vago, vicioso, no trabaja y se gasta la pensión de Doña Bertilda.*

La Jueza de Paz, recostada cómodamente en su silla con los brazos cruzados y con la mirada dirigida hacia la señora Maruja, le dice: *Muy interesante. Continúe su historia.*

La Señora Maruja con un tono entrecortado, respiración agitada y su rostro enrojecido dice: *Además, no le colabora en la casa; no cocina, no corta leña, no asea los corrales de los animales y, fuera de eso, lleva mujeres los fines de semana, se emborrachan y hacen escándalos que molestan incluso a los vecinos.*

JP: *Señora Maruja, ¿cuántos años tiene ese vago?*

Señora Maruja: *55 años*

JP: *Ese viejo no tiene vergüenza, ¿no?*

Doña Bertilda, que escucha a medias lo que ellas hablan, dice que ella no vino a que hablen mal de su hijo sino a que le ayuden a solucionar su problema. Entonces, se levanta de su silla muy disgustada y sale del despacho.

¿Qué características de la voz no controló la Jueza de Paz? ¿Cómo incidió esto en la comunicación?

¿Qué pudo interpretar la Jueza de Paz en la intervención de la señora Maruja, de acuerdo con el manejo de su respiración mientras hablaba?

¿Qué otros aspectos le permiten a la Jueza de Paz determinar los sentimientos de la señora Maruja?

¿Cuál era el mensaje que enviaba doña Bertilda con sus gestos y miradas?

¿El mensaje que envía la Jueza de Paz por medio de su postura corporal, contradice, sustituye o confirma el mensaje oral? Justifique su respuesta.

Determine la distancia personal que se debe usar o se usa para cada caso. Identifique el mensaje que envía cada distancia. Justifique su respuesta.

La Jueza de Paz recibe en su despacho a la señora Aurora Mercado y al señor Joaquín Cervantes. Ella acusa a Don Joaquín de abuso de confianza. Llegan los dos al mismo tiempo y se sientan el uno al lado del otro. En dos ocasiones, el señor Cervantes se acerca a la señora Aurora para decirle algo al oído y le toma la mano. En una ocasión, cruzan miradas cómplices y se despiden de beso en la mejilla.

¿Qué tipo de distancia se maneja en este caso entre la señora Aurora y el señor Joaquín?

¿Qué mensaje puede identificar en esta situación la Jueza de Paz?

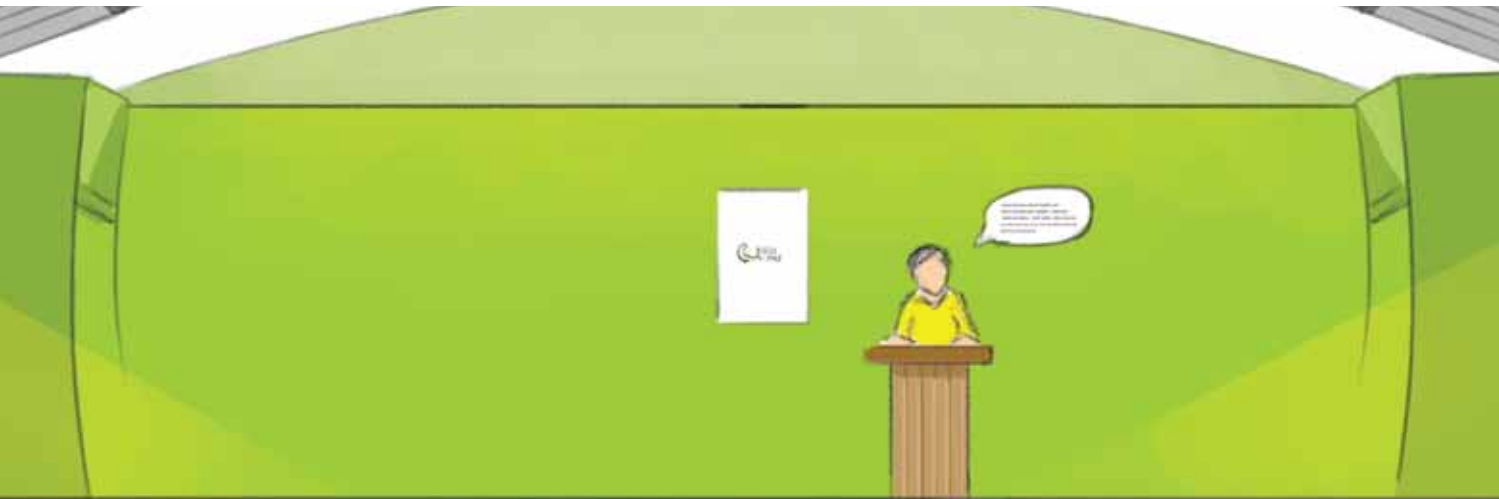


El Juez de Paz está desarrollando un taller en su comunidad sobre justicia y resolución de conflictos. A esta charla asisten 25 personas. El auditorio en el que se realiza es muy amplio y tiene grandes ventanas por las que entra el ruido de los automóviles. El Juez de Paz habla a su comunidad desde una tarima ubicada a un metro de distancia del público, detrás de un atril y sin la ayuda de un micrófono.

¿Cuál debe ser la distancia adecuada que el Juez de Paz debe mantener con su comunidad en este caso?

¿Qué mensaje transmite el Juez de Paz con la distancia que toma ante su comunidad?

¿Qué dificultades se pueden presentar en esta interlocución?



Unidad 3

Autoevaluación

ANÁLISIS DE CASOS

Caso 1

La señora María Concepción le cuenta al Juez de Paz que el señor Mario Pérez, quien tiene una casa vecina a la suya, le envenenó dos perros guardianes de su propiedad. Ella comenta que el señor Francisco Torres, quien atiende en la panadería de la cuadra, escuchó al señor Pérez, quien había llegado allí a comprar la leche del desayuno y 1.000 de pan, decir que eran para envenenar a unos perros callejeros que lo molestaban cada vez que pasaba por la esquina de los picaros del barrio. Doña María argumenta que sus perros no eran callejeros; dice que lo que ocurría es que los perros ladraban cada vez que pasaba cualquier persona y eso molestaba a los inquilinos de la casa del señor Pérez. Además, dice que él tenía un pleito con sus hermanos porque él se había adueñado de esa casa, que era herencia de sus padres y andaba ofuscado con todo el mundo. Por esa razón, agredía a todos los vecinos, incluyendo a sus perros, con los que se había desquitado. El Juez de Paz, quien conocía al señor Pérez y sabía de los chismes sobre él, prefirió no escuchar su versión y tomar partido de una vez.

¿De qué tipo es la posible interferencia en esta conversación?

¿Cómo evitaría usted que esta barrera obstaculizara la comunicación?

¿Cree usted que el Juez de Paz debe restarle credibilidad a la acusación de la señora María Concepción por basarse en comentarios?

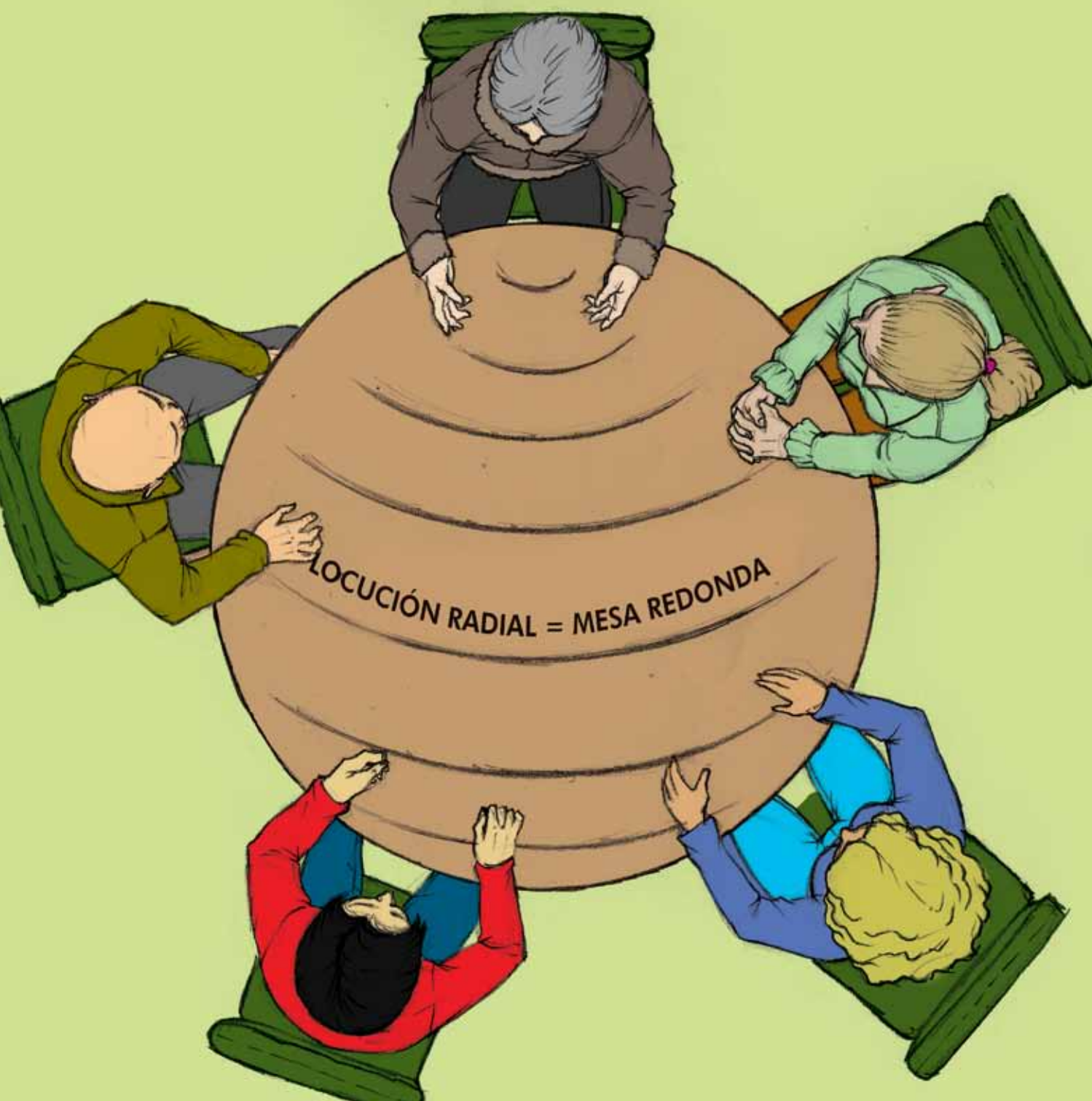


Caso 2

Un joven de 21 años se acerca al Juez de Paz para solicitar su ayuda en la siguiente situación: Durante los últimos meses estuvo reflexionando sobre el tema de su sexualidad y ha aceptado finalmente su orientación homosexual. Entonces, ha iniciado una relación sentimental con un joven de su misma edad. Para él resulta muy importante que pueda asumir su decisión con el apoyo y la comprensión de sus padres, por eso quiere presentar a su compañero sentimental ante ellos y convivir con su pareja sin que su comunidad los rechace.

Teniendo en cuenta que el Juez de Paz es un hombre que tiene un hijo de la misma edad de este joven, ¿podría haber algún tipo de interferencia en esta conversación?

¿Cómo evitaría usted como Juez de Paz que esta barrera obstaculice la comunicación?



UNIDAD 4

Técnicas y habilidades para escuchar y dirigir la audiencia

OBJETIVO GENERAL

Adquirir la habilidad para escuchar activamente y aprender a manejar la audiencia.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar el concepto de escucha activa.
- Mejorar los procesos de comunicación a través de la escucha activa.
- Reconocer la importancia de la organización del espacio físico para optimizar la comunicación.
- Desarrollar habilidades para organizar una audiencia de conciliación o un fallo en equidad.

Juan Esteban es Juez de Paz de su comunidad, pero tiene un problema cada vez que se reúne con muchas personas. Por lo general, se para en frente del auditorio muy nervioso. Entonces, prefiere mirar al piso para no distraerse y centrarse en lo que debe decir. Sin embargo, después de un rato, las personas no le prestan atención y algunos se duermen. Tal vez, su tono de voz no es el adecuado o no sabe cómo llegar al público.

La escucha activa y la dirección de la audiencia son dos factores que le permitirán al Juez o a la Jueza de Paz propiciar una interlocución exitosa y generar un espacio equitativo. Por un lado, la escucha activa es uno de los fundamentos de la comunicación efectiva. Cuando no se escucha al interlocutor, no es posible comprenderle y se pierde el pacto tácito entre las partes de hablar y ser escuchadas. Por otro lado, la forma en que se organiza y se lleva a la audiencia disminuye los sesgos de poder y acentúa el tratamiento equitativo de las partes.

RECUERDE...

La escucha activa implica prestar atención a otra persona e intentar entenderla, aunque no estemos de acuerdo con ella.

Es importante que el Juez o Jueza de Paz no interrumpa, juzgue o trivialice la situación que le ha sido confiada.

Unidad 4

4.1 ¿Qué es la escucha activa?

La escucha activa consiste en estar en disposición de atender al otro u otra, de entender su punto de vista y sus razones o creencias. Parece un concepto sencillo, pero no es fácil de poner en práctica; algunos de los obstáculos que se presentan para escuchar activamente y que debemos minimizar son: primero, los que provienen del ambiente, como demasiado ruido o interferencias en la comunicación; y segundo, los que provienen del estado emocional de quien escucha, como preocupaciones personales o impaciencia.

Algunas estrategias para mostrar al hablante que lo estamos escuchando consisten en: parafrasear o decir en nuestras

palabras lo que el otro ha dicho, validar nuestra interpretación de lo que nos dicen a través de preguntas, y mostrar interés. Lo que definitivamente se debe evitar cuando se escucha a alguien es: juzgar al otro u otra de manera precipitada, trivializar sus emociones, interrumpir, descalificar sus opiniones, distraerse, entre otras.

Unidad 4

4.2 ¿Cómo la escucha activa ayuda a mejorar los procesos de comunicación?

¿Alguna vez, cuando ha entablado una conversación con alguien y usted está hablando, ha sonado el celular de la otra persona y usted ha quedado totalmente desatendido? ¿O, tal vez, ha llamado a alguien por teléfono mientras veía televisión y ha perdido el hilo de la conversación porque su mente estaba enfocada en otro tema?

La mayoría de problemas interpersonales se dan por la falta o la ineficacia de la comunicación. Comunicarse no significa simplemente hablar, también estar dispuestos a escuchar. He aquí algunos consejos para mejorar los procesos de comunicación a través de la escucha activa:

- Revise si es capaz de expresar con sus propias palabras lo que ha expresado la otra persona; este es un signo de comprensión aun cuando uno no esté de acuerdo con la postura del otro.
- Verifique que su interpretación de los hechos es precisa. La estrategia de hacer preguntas para validar que se ha entendido bien es una buena herramienta.
- Focalice su atención en el tema. Si tiene preocupaciones personales u otros asuntos que atender, recuerde que su distracción provocará una fractura en el diálogo y se perderá la confianza de los interlocutores y las interlocutoras.
- Intente dejar a un lado sus prejuicios. El hecho de que nuestro interlocutor sea una mujer, o sea afrodescendiente, o pertenezca a una subcultura (como los góticos, los rockeros, los rastafari, los emos, etc.), no debe ser una barrera para un trato equitativo y sin prejuicios. Muchas veces nos podemos sorprender de lo equivocados que estábamos cuando hemos generalizado o emitido un juicio por desconocimiento.
- Recuerde que los signos no verbales también hablan. Preste atención a las señales de la persona que habla y de las suyas propias cuando escucha.

Por ejemplo, un bostezo o la mirada perdida pueden ser signos de desinterés.

- No es prudente traer a colación nuestras propias anécdotas o consejos cuando no han sido solicitados.

RECUERDE...

La escucha activa es una forma de generar confianza, respeto y reconocimiento del otro u otra.

Estas estrategias de escucha favorecen la interlocución y el entendimiento.

4.3 ¿Cómo se debe organizar el espacio físico para una óptima comunicación?

La proxémica estudia la organización del espacio y su influencia en las interacciones comunicativas. Como ya se había mencionado, para entender la importancia del espacio es importante diferenciar el espacio personal, donde se dan las relaciones afectivas y cercanas (entre 46 y 120 cms.), del espacio social, que es donde establecemos las relaciones de interacción social (entre 120 y 360 cms.) .

Aunque a veces pase desapercibido, el manejo del espacio es uno de los factores más influyentes de la comunicación. La distancia entre las personas y la forma en que se organizan determinan las relaciones que se pueden establecer en la

interlocución. Por ejemplo, si alguien está sentado demasiado cerca de nosotros, tanto que invada el espacio personal, nos sentiremos acorralados e incómodos.

Las recomendaciones que hay que tener en cuenta para organizar el espacio físico y a las personas en el mismo son las siguientes:

- La organización del espacio ayuda a promover la comunicación. Por eso es importante ubicar los muebles de tal forma que todos los interlocutores y las interlocutoras puedan verse mutuamente y guarden relaciones simétricas. Por ejemplo, una mesa redonda es más recomendable que una rectangular porque quien se

sienta a la cabeza adquiere mayor status que los demás.

- La distancia entre las personas es muy importante. Si están demasiado lejos unas de otras no se generará confianza, pero si están demasiado cerca habrá la sensación de invasión. Por lo general, la cultura latinoamericana, sobre todo en las zonas rurales, se siente cómoda un poco más cerca que los estadounidenses o europeos, más o menos un tercio en promedio.
- Es importante que en el lugar donde se reúnan los interlocutores y las interlocutoras haya privacidad. Así, nadie se sentirá limitado para decir lo que piensa o a hacer una descripción detallada de la situación.
- Se recomienda que las sillas sean movibles. Por lo general,

la organización en hileras o con sillas fijas dificulta el movimiento del cuerpo y obliga a mirar hacia al frente, lo que reduce la posibilidad de comunicación .

- Los sillones de espaldas alto o los escritorios amplios marcan jerarquía y autoridad, mientras que las mesas redondas favorecen el trabajo en equipo .

RECUERDE...

La organización del espacio ayuda a favorecer la comunicación, la equidad y el trabajo cooperativo.

Unidad 4

4.4 ¿Cómo organizar una audiencia de conciliación o un fallo en equidad?

Para organizar una audiencia de conciliación o un fallo en equidad es importante seguir los siguientes pasos:

- Preséntese a la hora indicada, si es posible intente llegar con antelación. Este es un signo de respeto hacia los demás.
- El espacio físico del lugar donde se lleva a cabo la audiencia debe estar listo con antelación, limpio y con suficiente espacio. Los Jueces y las Juezas deben intentar ubicar a las partes en un lugar donde no haya paso permanente de personas y no interfieran la entrada o salida del lugar.
- Durante el tiempo de la audiencia no atiende otros asuntos. Es recomendable apagar el celular y ubicarse en un espacio cerrado, en donde no sea fácil interrumpir.
- Salude cortésmente a cada una de las partes y preséntese. Recuerde la importancia del trato equitativo y cordial.
- Es recomendable que todos los y las participantes en la interlocución estén sentadas. Cuando algunas personas están de pie y otras sentadas, se rompe el equilibrio y se dificulta el diálogo.
- Como se busca conciliar y entrar en diálogo, intente que

todos se ubiquen en torno a una mesa. No es aconsejable que el Juez o la Jueza esté detrás de un escritorio, porque da la sensación de autoridad y le resta a su rol mediador.

- Es prudente que el Juez o la Jueza se ubique en medio de las dos partes para que pueda prestar atención en igual medida a ambos y genere una distancia prudente entre ellos.
- Explique claramente cuál es la finalidad de la Justicia Especial de Paz, cuál es la dinámica de la audiencia y cuáles son las reglas de interlocución.
- Pregunte a las partes si están dispuestas a colaborar y participar en la solución del conflicto.
- Proceda a dar la palabra a cada una de las partes, tome nota

atenta de los aspectos más importantes de cada intervención y fomente un ambiente de respeto y conciliación.

- Levante un acta de la audiencia y léala con detenimiento a las partes, quienes deben quedarse con copia del documento.
- Finalmente, despídase y agradezca a los usuarios y a las usuarias.

RECUERDE...

La audiencia de conciliación es un espacio de diálogo y negociación, que debe estar predispuesto para favorecer las buenas relaciones de interlocución.

1. Identifique cuáles de las siguientes acciones dificultan la escucha activa:

Escucha atentamente a los hombres porque son los que tienen poder, mientras que le presta menos importancia a las mujeres, porque las considera débiles.

Mientras escucha a las partes, aprovecha para planear las demás actividades que va a realizar durante el día.

Muestra interés y respeto por lo que expresan los usuarios y las usuarias.

Evita interrumpir a quien está hablando y espera para hacer las preguntas en el momento oportuno.

Da su consejo y cuenta anécdotas personales cada vez que puede para ilustrar a los usuarios y a las usuarias sobre cómo deben ser las cosas.

2. Revise cuáles de los siguientes elementos contribuyen a construir un espacio para el diálogo y la equidad:

Mesa redonda

Sala de estar

Sillones de espaldar alto

Escritorio

Lugar abierto y con paso de personas

Mesa rectangular con sillón de cabecera

Pasillo con sillas fijas

Lugar cerrado y limpio

Lugar sin organizar para que las partes colaboren.

Autoevaluación

ANÁLISIS DE CASOS:

Caso 1

El señor Wilson Quintero ha acudido al Juez de Paz Emilio Monsalve porque tiene un conflicto con su vecino. Cuando llega a la Jurisdicción Especial de Paz, ubicada en una oficina cerca al centro del municipio, el Juez lo recibe y le da bienvenida. Pero el señor Quintero viene muy exaltado porque acaba de discutir con el señor Pedraza, su vecino. Su cara está roja y habla agitadamente. Entonces el Juez le dice que se tranquilice, que él le ayudará a resolver su conflicto.

Entonces lo invita a pasar a una sala muy limpia y agradable. Cierra la puerta porque en la calle hay demasiado ruido y le dice a su hermana, quien le ayuda en la Jurisdicción, que no le pase ninguna llamada. Después, invita al señor Quintero a sentarse de tal modo que quedan frente a frente y le sirve un vaso de agua. Cuando lo ve más tranquilo, le dice que le cuente lo que ha ocurrido.

Señor Quintero: *Resulta que mi vecino está construyendo una casa aledaña a la mía, y ha dejado una viga corrida sobre su patio trasero. Entonces, mi lote,*

que es de 20 por 30 metros, me ha quedado de 18 por 30. Me da rabia porque don Jerónimo González quiere aprovecharse de la situación para ampliar su casa a costa de la mía.

Mientras el señor Quintero habla, el Juez le presta atención. Lo mira firmemente todo el tiempo y aprueba con su cabeza algunas de las expresiones de su interlocutor. Entonces le pregunta: *¿Usted ya habló con el señor González? Él es consciente del daño y lo ha verificado.*

El señor Quintero responde: *Mire, yo era muy amigo de don Jerónimo, pero con esto ya no puedo verlo. Hoy me lo encontré y casi nos agarramos.*

Luego, el Juez le pregunta: *Entonces, ¿ustedes eran buenos amigos antes de este incidente? ¿Se tienen confianza y pueden dialogar?*

El señor Quintero le dice: *Pues yo no sé si todavía puedo confiar en ese señor. Lo que sí da pesar es que teníamos una buena amistad. Él estaba pendiente de mi casa cuando yo salía de vacaciones y le daba de comer a los perros.*

Entonces, el Juez observa que su tono ha cambiado y se ve más tranquilo. Así pues, le explica cómo funciona la Justicia de Paz y le propone al señor Quintero invitar a don Jerónimo González a una Audiencia de Conciliación...

Identifique qué aspectos favorecen la comunicación entre el Juez de Paz y el señor Quintero.

¿Cómo influye el manejo del espacio y la distancia en la comunicación que se da en este caso?

¿Qué signos no verbales pudo detectar el Juez de Paz y cómo los interpretó?

¿Qué acciones destaca como positivas en el tratamiento que le da el Juez de Paz al usuario?

¿Qué recomendaciones haría usted a otros u otras Juezas de Paz cuando llega una persona exaltada, como en el caso del señor Quintero?

De acuerdo con su experiencia, cuáles son los principales problemas de comunicación que se presentan en su comunidad.



UNIDAD 5

Técnicas de redacción y elaboración de documentos

OBJETIVO GENERAL

Mejorar los procesos de redacción y elaboración de documentos, así como la competencia lingüística.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar los aspectos más importantes en la redacción de un documento.
- Reconocer los documentos que debe redactar un Juez o Jueza de Paz y su importancia.
- Desarrollar habilidades para redactar invitaciones, actas y fallos en equidad.



Soledad, Julia e Irene son tres hermanas jóvenes. Desde hace algún tiempo, las ha visitado un joven muy culto y elegante. Sin embargo, hoy han recibido una carta de amor que tiene problemas de redacción y cada una de ellas la ha interpretado a su manera.

Soledad abrió la carta y la leyó así:

*Tres bellas que bellas son.
Me han exigido las tres,
Que diga de ellas cuál es
La que ama mi corazón.
Si obedecer es razón,
Digo, que amo a Soledad;
No a Julia, cuya bondad
Persona humana no tiene;
No aspira mi amor a Irene,
Que no es poca su beldad.*

Julia, a su vez, interpretó:

*Tres bellas, que bellas son,
Me han exigido las tres,
Que diga de ellas cuál es
La que ama mi corazón.
Si obedecer es razón,
Digo que, amo a Soledad ?...
No. A Julia, cuya bondad
Persona humana no tiene.
No aspira mi amor a Irene,
Que no es poca su beldad.*

E Irene, por último, la leyó:

*Tres bellas, que bellas son,
Me han exigido las tres,
Que diga de ellas cuál es
La que ama mi corazón.
Si obedecer es razón,
Digo que, amo a Soledad ?...
No. Julia, cuya bondad
Persona humana no tiene ?...
No. Aspira mi amor a Irene,
Que no es poca su beldad.*

¿Qué tal la confusión?

A pesar de que la mayoría del trabajo que lleva a cabo el Juez o la Jueza de Paz es oral, los documentos escritos constituyen la memoria histórica de los hechos. Por esta razón, es importante que los y las Juezas intenten producir documentos de buena calidad, que recojan los elementos más importantes de cada caso y que permitan al lector hacerse una fotografía de las acciones realizadas a través de la Justicia Especial de Paz.

5.1 ¿Cuáles son los aspectos más importantes en la redacción de un documento?

La palabra “texto” proviene del latín “texus”, del verbo latino “texere”, que significa “tejer, trenzar, entrelazar”. De este significado etimológico (es decir, del origen de la palabra) podemos tener un primer acercamiento a lo que significa: una serie de componentes y contenidos se entrelazan e interrelacionan para formar una unidad. De hecho, el *Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española* lo define como un “enunciado o conjunto coherente de enunciados orales o escritos”.

Todo texto escrito debe guardar tres propiedades fundamentales para que sea comprendido por sus posteriores lectores y cumpla con su función

comunicativa: la adecuación, la cohesión y la coherencia .

La adecuación: Esta primera propiedad se refiere a que el texto sea apropiado para el contexto en el cual fue escrito y para el lector o la lectora a la que va dirigido. Para que el documento sea adecuado es importante revisar las siguientes pautas:

- Es necesario definir cuál va a ser la intención comunicativa del texto, por ejemplo, convencer, informar, describir, contar, etc.
- También, se debe determinar a quién o quiénes va dirigido; es decir, quiénes serán los futuros lectores del documento. En el caso de la Justicia

Especial de Paz, es necesario tener en cuenta que probablemente el lector o la lectora no tendrá conocimiento del caso que se trate en una Acta de Conciliación o en un fallo en Equidad, ni de sus antecedentes; por ende, es fundamental darle todas las herramientas para que pueda reconstruir la situación y reconstruir los elementos de juicio que guiaron la decisión.

- Por último, es importante revisar el nivel de formalidad del documento que se va a escribir. En el caso de un documento oficial, es recomendable que se utilicen los términos precisos para referirse a las cosas sin caer en detalles que distraigan, que no aporten o le resten claridad al documento.

La cohesión: Esta propiedad se refiere a la correcta conexión entre la información. Con esta propiedad logramos que el

documento se constituya en una unidad y no en fragmentos divididos sobre un mismo tema. Las recomendaciones para lograr la cohesión son las siguientes:

- Primero que todo es importante saber utilizar los conectores, como: por ejemplo, aunque, no obstante, sin embargo, es decir, etc. Cada conector determina las relaciones lógicas entre los contenidos y ayuda a lograr la unidad y organización en el texto. Por ejemplo, si tenemos las dos oraciones: “se querían”, “se casaron”, y las unimos con dos conectores diferentes, el resultado en cuanto al significado puede variar aun cuando las oraciones sean las mismas. Veamos: “Se querían y se casaron” o “Se querían, pero se casaron”. Las funciones que pueden cumplir los conectores son: adición, cuando se añade información adicional a lo que se

había dicho; oposición, cuando se pone una barrera o restricción a lo que se afirma; causa o efecto, cuando se dan razones de algo; tiempo, cuando hay un orden temporal; ampliación, cuando se dan ejemplos o se explica con más detalle una idea; comparación, cuando se revisan las semejanzas o diferencias de dos o más objetos, personas o situaciones; orden, para organizar las ideas; y resumen, cuando se quiere finalizar el texto y se ofrece una conclusión o resumen de lo expuesto. También, hay conectores de énfasis y orden, que ayudan a que el texto sea más claro y esté mejor organizado.

El siguiente cuadro ayudará para reconocer las diferentes funciones que cumplen los conectores en una oración o un párrafo.

RELACIÓN	CONECTORES
Adición	Y, también, además, más, aún, por otra parte, sobretodo, otro aspecto, por un lado.
Oposición	Pero, sin embargo, por el contrario, aunque, no obstante.
Causa / efecto	Porque, por consiguiente, por esta razón, puesto que, por lo tanto, de modo que, por eso, en consecuencia, esto indica, dado que.
Tiempo	Después, más tarde, antes, seguidamente, entre tanto, posteriormente, ahora, luego.

RELACIÓN	CONECTORES
Ampliación	Por ejemplo, en otras palabras, es decir, o sea.
Comparación	Tanto como, igualmente, del mismo modo, de la misma manera, así mismo, de igual modo.
Énfasis	Sobre todo, ciertamente, lo que es peor.
Resumen o finalización	Finalmente, en suma, en conclusión, para terminar, para concluir.
Orden	Seguidamente, en primer lugar, por último, por un lado, por el otro.

Otro elemento que ayuda a dar cohesión al texto es la puntuación. Los signos que se utilizan de manera más frecuente en los textos son la coma (,), el punto y coma (;) y el punto (.). El punto seguido se usa en el mismo párrafo para separar oraciones; el punto aparte se utiliza para separar párrafos; y el punto final es el que cierra el documento al final. A pesar de que los signos de puntuación parecieran insignificantes, marcan definitivamente el sentido del texto. Por ejemplo, en las siguientes dos oraciones la diferencia de significado la marca el uso de la coma: "Pásame la cebolla cabezona" y "Pásame la cebolla, cabezona".

- Finalmente, en las narraciones, sobre todo, es importante mantener la consistencia en el tratamiento de los tiempos verbales. Si se cuenta un

hecho en pasado simple, los verbos deben conjugarse en pretérito. Por ejemplo: “La mujer llegó a las 8 p.m. a su casa, y cuando entró, escuchó unos ruidos extraños que provenían de la cocina...” También se puede hacer la narración en presente histórico, que una forma de contar hechos pasados en presente. Por ejemplo: “La mujer llega a las 8 p.m. a su casa, y cuando entra, escucha unos ruidos extraños que provienen de la cocina...” Lo esencial es no mezclar las formas de narración.

La coherencia: Esta última propiedad consiste en el adecuado procesamiento de la información, es decir, que tenga un ordenamiento lógico. Para lograr que el texto sea coherente es importante tener en cuenta las siguientes pautas:

- La cantidad de información: No siempre más, es mejor. Para elegir la información que se debe incluir en el documento es recomendable revisar qué información es necesaria y pertinente para reconstruir un hecho o argumentación. Recuerde que el lector probablemente no tiene conocimiento previo de las circunstancias y es necesario contextualizar la información. Además, intente no agregar datos que no sean importantes o distraigan al lector.
- La calidad de la información: La calidad se refiere a que la información que se incluya debe ser fidedigna, es decir que debe intentar no distorsionar lo que se ha expresado oralmente, y debe ser expresada con claridad. Recuerde que la sencillez es una virtud. Cuando

se da muchas vueltas a una idea, se pierde el sentido y se torna confuso el texto.

- Por último, la estructuración: Todo texto escrito debe organizarse según un plan que le dé orden y claridad. Una forma de organizar el texto es a partir de los párrafos, que son las unidades temáticas que componen el texto. El párrafo “es una secuencia de oraciones cohesivas y coherentes que desarrollan una unidad conceptual. Los párrafos están separados entre sí por puntos y aparte, que evidencian la transición del uno al otro”. Además, pueden empezar con sangría de primera línea y mayúscula inicial. A su vez, cada párrafo debe girar en torno a un contenido específico, que se aclara a través de una oración principal en la que se manifiesta la idea central del párrafo. En las

siguientes oraciones, se debe desarrollar la idea central hasta que se cumpla el propósito y se dé paso al párrafo siguiente.

RECUERDE...

El documento escrito constituye la memoria de las acciones llevadas a cabo a través de la Justicia Especial de Paz.

Todo texto escrito debe cumplir tres propiedades esenciales: la adecuación, la cohesión y la coherencia.

Unidad 5

5.2 ¿Cuáles son los documentos que debe redactar un Juez o Jueza de Paz?

A manera de repaso y como refuerzo en la formación, se revisará en este capítulo los documentos que habitualmente redactan los Jueces y Juezas de Paz.

Para llevar una memoria del ejercicio de la Justicia Especial de Paz, el Juez o la Jueza deberán redactar y archivar los siguientes documentos escritos:

- Acta de Conocimiento o Acta de Solicitud
- Invitación
- Acta de Conciliación
- Constancia de no Acuerdo
- Fallo en Equidad

- Fallo de Reconsideración.

A continuación, encontrará una guía de cada formato, que podrá adaptar de acuerdo a las necesidades particulares de su Jurisdicción .

RECUERDE...

Los documentos escritos guardan la memoria de los pueblos.

Su correcta elaboración ayudará a la sistematización posterior y a la claridad en el proceso.

¿Cómo redactar un Acta de Conocimiento o Acta de Solicitud?

El Acta de Conocimiento, también denominada Acta de Solicitud, es la constancia de solicitud por parte de los usuarios y las usuarias de los servicios de la Justicia Especial de Paz para la resolución de un conflicto. La redacta el Juez o la Jueza, la firman los solicitantes y se archiva como memoria.



REPÚBLICA DE COLOMBIA
JURISDICCIÓN ESPECIAL DE PAZ
LEY 497 DE 1999

ACTA DE CONOCIMIENTO

CONSECUTIVO N°.....

CASO N°.....

Fecha:.....

Asunto:.....

Juez de Paz:

Jurisdicción:.....

En el Municipio de , nos presentamos los abajo firmantes, para solicitar de común acuerdo su intervención para resolver el conflicto que describiremos a continuación:

.....
.....
.....
.....
.....

CC.Nº
Dirección:
Teléfono

.....
CC.Nº
Dirección:
Teléfono

.....
CC.Nº
Dirección:
Teléfono

DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS

.....
.....
.....

El Juez o la Jueza de Paz ha identificado que este conflicto es de su competencia y fija la siguiente fecha para realizar la Audiencia de Conciliación:

Se informa a las partes por medio de comunicación:

Verbal: Escrita:

Por medio del Juez de Paz..... Por medio de la JAC

Otra. ¿Cuál?.....

PRUEBAS QUE SE APORTAN

.....
.....
.....

Firman los solicitantes después de su lectura y aprobación:

.....
CC Nº

.....
CC Nº

.....
 CC N°


.....
 JUEZ/JUEZA DE PAZ:
 CC N°

Dirección: Barrio:

Teléfono: Celular:.....

¿Cómo redactar una Invitación?

Es ideal que las dos partes involucradas en un conflicto. Dado que en la práctica no es así, por lo general asiste una de las partes, el Juez está en potestad de invitar a la otra parte a participar en la Audiencia de Conciliación. Es importante recordar que este es un acto voluntario.



REPÚBLICA DE COLOMBIA
JURISDICCIÓN ESPECIAL DE PAZ
LEY 497 DE 1999

INVITACIÓN

CONSECUTIVO N°.....
 CASO N°.....

Fecha:.....
 Señora/señor:.....
 Dirección:
 Barrio:

A esta oficina de la Justicia Especial de Paz se presentó el señor/la señora:

Con el fin de solicitar la intervención del Juez/la Jueza de Paz:

Para lograr la solución del Conflicto relacionado con:

.....

Por esta razón, lo/la invito a presentarse a la siguiente dirección:

....., el día:
 a las

Es indispensable contar con su presencia para llevar a cabo esta diligencia. El objetivo es solucionar de manera pacífica el conflicto que los aqueja, para lograr el mejoramiento de las relaciones de convivencia y la consecución de una verdadera paz en nuestra comunidad.

Cordialmente,

.....

JUEZ/JUEZA DE PAZ:

CC N°

Dirección: Barrio:

Teléfono: Celular:.....

¿Cómo redactar un Acta de Conciliación?

El Acta de Conciliación es la memoria del acuerdo al que han llegado las partes a través del diálogo y es uno de los fines más importantes de la Justicia Especial de Paz. El siguiente formato le servirá como guía para elaborar un documento tan fundamental.



REPÚBLICA DE COLOMBIA
JURISDICCIÓN ESPECIAL DE PAZ
LEY 497 DE 1999

ACTA DE CONCILIACIÓN

CONSECUTIVO N°.....

CASO N°.....

Fecha:.....

Asunto:

Juez/ Jueza de Paz:.....

En la Comuna/ Municipio de.....

se presentó o presentaron a las del..... de 2010,

.....
CC.Nº

.....
CC.Nº

INTERVENCIÓN DEL /LA JUEZA DE PAZ

(Se realiza una breve reseña de qué es y cómo funciona la Justicia Especial de Paz y se aclara que en caso de no lograrse un acuerdo, el Juez o la Jueza de Paz se obligan a realizar la valoración de las pruebas y a emitir un fallo en equidad en un tiempo prudencial de cinco (5) días.

De igual manera, se informa que en caso de que se emita un fallo y alguna de las partes no esté conforme con lo decidido, se puede interponer el recurso de reconsideración de forma oral o escrita durante los 5 días siguientes a la comunicación del fallo.)

Hechas las anteriores aclaraciones, las partes aceptan las reglas de la Justicia Especial de Paz y deciden participar en la audiencia.

HECHOS

Primera Parte:
.....
.....
.....

Segunda Parte:
.....
.....

PRETENSIONES

Primera Parte:
.....
.....
.....

Segunda Parte:
.....
.....
.....

INTERVENCIÓN DEL JUEZ O JUEZA DE PAZ

.....
.....
.....
.....

ACUERDO LOGRADO

.....
.....
.....
.....
.....

FACULTADES ESPECIALES

De acuerdo con el artículo 37 de la ley 497 de 1999, si alguna de las partes incumpliera el acuerdo establecido en la presente acta se sancionará con:.....

.....
.....
.....
.....

APROBACIÓN

Como Juez/Jueza de Paz, doy mi aprobación al presente acuerdo conciliatorio por ajustarse a la Constitución Nacional, respetar los Derechos Fundamentales y ceñirse al Justo comunitario.

Felicito a las partes y les recuerdo la importancia de fortalecer la convivencia y crear lazos de amistad en la comunidad en la que se encuentran.

Esta Acta de Conciliación presta merito ejecutivo y hace tránsito a cosa juzgada.

Leída y aprobada el Acta de Conciliación, se firma en constancia, se hace entrega de una copia a cada una de las partes y el original se archiva en el

Juzgado de Paz del Municipio/ Comuna:

Departamento:

.....
CC N°

.....
CC N°

.....
CC N°

.....
JUEZ/JUEZA DE PAZ:

CC N°

Dirección: Barrio:

Teléfono: Celular:.....

¿Cómo redactar una Constancia de No Acuerdo?

Cuando en la audiencia de conciliación las partes no llegan a un acuerdo para dirimir el conflicto, es importante dejar una constancia de la intención de acuerdo, pero el fracaso en el mismo. El siguiente formato puede ayudar a la elaboración de tal constancia:



REPÚBLICA DE COLOMBIA
JURISDICCIÓN ESPECIAL DE PAZ
LEY 497 DE 1999

CONSTANCIA DE NO ACUERDO

CONSECUTIVO N°

CASO N°

Fecha:

Asunto:

Juez o Jueza de Paz:

En el Municipio/Comuna:,
 siendo las, este despacho procede a levantar
 constancia de no acuerdo en la Audiencia de Conciliación. Las partes:

.....
 CC.N°
 Dirección:
 Teléfono

.....
 CC.N°
 Dirección:
 Teléfono

.....
 CC.N°
 Dirección:
 Teléfono

quienes solicitaron por medio de Acta de Conocimiento la ayuda en la
 solución del conflicto relacionado con:
 siendo la parte convocante
 y la convocada

RELATARON LOS SIGUIENTES HECHOS

.....

El Juez o la Jueza de Paz del Municipio/comuna:, identificado con CC N°....., en uso de sus facultades legales, en especial las conferidas en el artículo 29 de la ley 497 de 1999, procede a declarar fracasada la etapa conciliatoria en la presente controversia, teniendo en cuenta para ello las siguientes consideraciones:

Pretensiones Parte 1

.....

Pretensiones Parte 2

.....

Sin más consideraciones, deja constancia de esta etapa de acuerdo e informa a las partes sobre el proceso a seguir.

.....

JUEZ/JUEZA DE PAZ

.....

PARTE 1

.....

PARTE 2

¿Cómo redactar un Fallo en Equidad?

Cuando el Juez o la Jueza debe fallar, es esencial que las partes conozcan cuáles fueron las razones que fundamentaron su decisión. Esto implica que se ponderen las posiciones de las partes y las pruebas aportadas y se reconstruya la argumentación en torno al caso. Este ejercicio de razonamiento debe quedar reflejado en el documento escrito, en el cual usted identifica las obligaciones y derechos de cada una de las partes.



Para llevar una memoria del ejercicio de la Justicia Especial de Paz, el Juez o la Jueza deberán redactar y archivar varios documentos escritos. Su correcta elaboración ayudará a la sistematización posterior y a la claridad en el proceso.



**REPÚBLICA DE COLOMBIA
JURISDICCIÓN ESPECIAL DE PAZ
LEY 497 DE 1999**

FALLO DE EQUIDAD

CONSECUTIVO N°.....

CASO N°.....

Fecha:.....

Asunto:

Juez o Jueza de Paz:

En el Municipio/Comuna:,

El/La Jueza de Paz del Municipio/Comuna deja constancia de la imposibilidad de las partes de llegar a un acuerdo y en uso de sus facultades legales, en especial las conferidas en el artículo 29 de la ley 497 de 1999, procede a fallar el caso adelantado por la controversia surgida entre:

.....

CC N°.....

.....
CC N°.....

.....
CC N°.....

En relación con:.....

Con fundamento en la Constitución Política de Colombia (art. 247), tuvo conocimiento de lo siguiente:

HECHOS Y PRETENSIONES

.....
.....
.....
.....

PRUEBAS PRESENTADAS

- 1.....
- 2.....
- 3.....

MOTIVACIONES

Agotada la etapa conciliatoria en este proceso y habiendo levantado la Constancia de No acuerdo correspondiente, las partes acuerdan que el caso sea fallado por el Juzgado de Paz, el cual examinará las pruebas

allegadas para compararlas con las relatadas por las partes, con el fin de construir el fallo que se ajuste a esta valoración.

Primero:

Segundo:

Tercero:

Cuarto:

RAZONES QUE ASISTEN AL JUZGADO FRENTE A LAS PRUEBAS Y HECHOS PRESENTADOS:

.....
.....
.....
.....
.....

RESUELVE

PRIMERO:

SEGUNDO:

TERCERO:

CUARTO:

Este Fallo en Equidad presta merito ejecutivo y hace tránsito a cosa juzgada.

Leído y aprobado el Fallo en Equidad, se firma en constancia, se hace entrega de una copia a cada una de las partes y el original se archiva en el Juzgado de Paz del

Municipio/ Comuna:.....

Departamento:.....

.....

CC N°

.....

CC N°

.....

CC N°

.....

JUEZ/JUEZA DE PAZ:

CC N°

Dirección: Barrio:

Teléfono: Celular:.....

¿Cómo redactar un Fallo de Reconsideración?

El Fallo de Reconsideración es el último recurso en el manejo integral de un conflicto. Dado que es un documento que refleja la posición de varios Jueces y Juezas, es necesario que sea claro y fiel a lo que se ha expresado oralmente. He aquí una guía que usted podrá mejorar de acuerdo con su experiencia.



**REPÚBLICA DE COLOMBIA
 JURISDICCIÓN ESPECIAL DE PAZ
 LEY 497 DE 1999**

FALLO DE RECONSIDERACIÓN

CONSECUTIVO N°.....
 CASO N°.....

Fecha:.....

Asunto:.....

Juez o Jueza de Paz:

El cuerpo colegiado del Municipio/Comuna:....., en uso de sus facultades legales, en especial las conferidas por los artículos 32 y

ss de la Ley 497 de 1999, procede a fallar en Reconsideración el proceso adelantado por el conflicto surgido entre:
 y , con base en los siguientes hechos:

HECHOS

Primero:.....

Segundo:.....

Con base en lo expuesto anteriormente, el convocante interpone el “Recurso de Reconsideración” contra el Fallo o sentencia en Equidad N°con fecha del.....conforme lo exponen los artículos: N° 32 y 33 de la Ley 497 de 1999.

Tercero: El señor/La señora: solicita el recurso de reconsideración del Fallo o Sentencia en Equidad expedida el día..... .

Cuarto: Se presentan las pruebas por parte del solicitante para ser tenidas en cuenta por el Cuerpo colegiado que realizará el proceso de reconsideración.

MOTIVACIONES DEL CUERPO COLEGIADO

Primero:.....

.....

.....

.....

Segundo:

.....

.....

.....

Tercero:

.....

.....

.....

RESOLVEMOS EN RECONSIDERACIÓN LO SIGUIENTE:

Primero:

.....

.....

Segundo:

.....

.....

Tercero:.....

.....

.....

Cuarto: Se firma el presente Fallo de Reconsideración, el cual se archivará en el Juzgado de Paz.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

.....

JUEZ / JUEZA DE RECONSIDERACIÓN

CC.Nº

.....

JUEZ / JUEZA DE RECONSIDERACIÓN

CC.Nº

Despacho/Oficina:

Municipio/ Comuna.....

Dirección:

Barrio:.....

Teléfono:.....

RECUERDE...

Es necesario mantener la claridad y precisión en todos los documentos escritos para facilitar su posterior lectura y análisis. También es importante sistematizarlos y archivarlos.

En los siguientes textos, identifique los problemas de adecuación, coherencia y cohesión. Después, reescriba los siguientes textos con las correcciones necesarias:

ACTA DE CONCILIACIÓN:

En la vereda El Matorral, se llevó a cabo el lunes la audiencia de conciliación entre las hermanas Laura y Marta Zamora. Una de ellas alega que su hermana es una ladrona porque no le deja agua caliente para bañarse. Mientras tanto, la otra dice que la sapa es la otra. A ella qué le importa cuánto se demore en el baño. Además, Laura alega que el otro día su hermana la mechoneó cuando se estaba bañando y le tocó salirse de la ducha sin enjuagar. Entonces yo procedí a hablar con la mamá a ver qué decía. No obstante, acordamos con la señora que cada una se deve vañar cada día de por medio para que no halla pelea y que cuando alguna incumpla debe pagar a la señora la suma de \$20.000.

ACTA DE CONCILIACIÓN:

Se le da la palabra al señor José Pachón para que hable sobre el conflicto que le aqueja en este momento de desesperación y dolor ante tan cruel y aborrecible acto, al ver que su hijo le estaba sacando plata del pantalón de su mamá. El hijo se defendió diciendo que a él no le importa su bienestar porque no le da suficiente dinero para sus gastos y a él le toca mirar a ver cómo se consigue el dinero para su subtención. La madre dice que no se mete porque luego la pelea es con ella. Entonces, mejor que se arreglen entre ellos. El Juez les hace caer en cuenta de sus errores a ambos y les pregunta cómo pueden solucionar su conflicto. Así, se arreglan y se van para la casa los tres.



ANÁLISIS DE CASOS:

Caso 1

La señora María Teresa Galindo acude a donde la Jueza de Paz Rosa Otálora, acusando al señor Andrés Martínez, su esposo, de mantener en secreto una relación con una inquilina, doña Eugenia Conrado, quien vive en un apartamento de su propiedad.

La señora Galindo asegura que su esposo le hace costosos obsequios a la señora Eugenia y que no colabora en la casa con los gastos. El señor Andrés, quien ha acudido con doña María Teresa, dice que esto es falso, que él ni siquiera habla con la señora y que esto es producto de chismes y enredos que otra inquilina, Tomasina Prieto, le ha infundido a su esposa para hacerlos pelear. (1) Por esta razón han acudido de mutuo acuerdo a la oficina de la Jueza de Paz ubicada en la casa de Justicia del Municipio.

Doña Teresa desea que se convoque a la inquilina que ocasiona el conflicto con su esposo y a la señora Tomasina para que ratifiquen lo que ella acaba de mencionar (2).

El día de la audiencia, asisten los dos esposos y las inquilinas mencionadas. Doña Teresa asegura que necesita que esa “mujerzuela” salga de su casa, de lo contrario es capaz de golpearla hasta matarla, y a su esposo le da una semana para que aporte a los gastos de la casa o si no puede irse detrás de “la otra”.

El señor Andrés alega que su esposa lo agrede verbal y físicamente y que lo humilla permanentemente porque él no trabaja todos los días, sino cuando lo llaman de la fábrica de licuadoras para arreglar una que otra. Por lo anterior, él ayuda económicamente en la medida de sus posibilidades, pero no tiene nada con ninguna mujer y, en caso de separación, le corresponde tanto a ella como a él los beneficios de la casa. Según el señor Martínez, no se va de la casa porque él lleva más de 10 años “aguantándosela”.

La señora Tomasina, amiga de doña María, apoya la declaración realizada por ella y arguye que este es un vividor y que le gusta que lo mantengan, ya que la casa es de doña María y a él solo le gusta estar con los amigos jugando tejo, emborrachándose y saliendo con cuanta mujer se le aparece. Dice que ella los ha visto en actos comprometedores y que apoya que se vayan los dos de la casa antes de que maten de una rabia a la señora María.

De otro lado, Eugenia, la inquilina objeto de la controversia, comenta que ella vive sola para no tener líos y que paga cumplidamente el arriendo y los servicios. Entonces, no le parece justo que ahora la metan en enredos de pareja. Según ella, no se va porque nada debe, además, su contrato

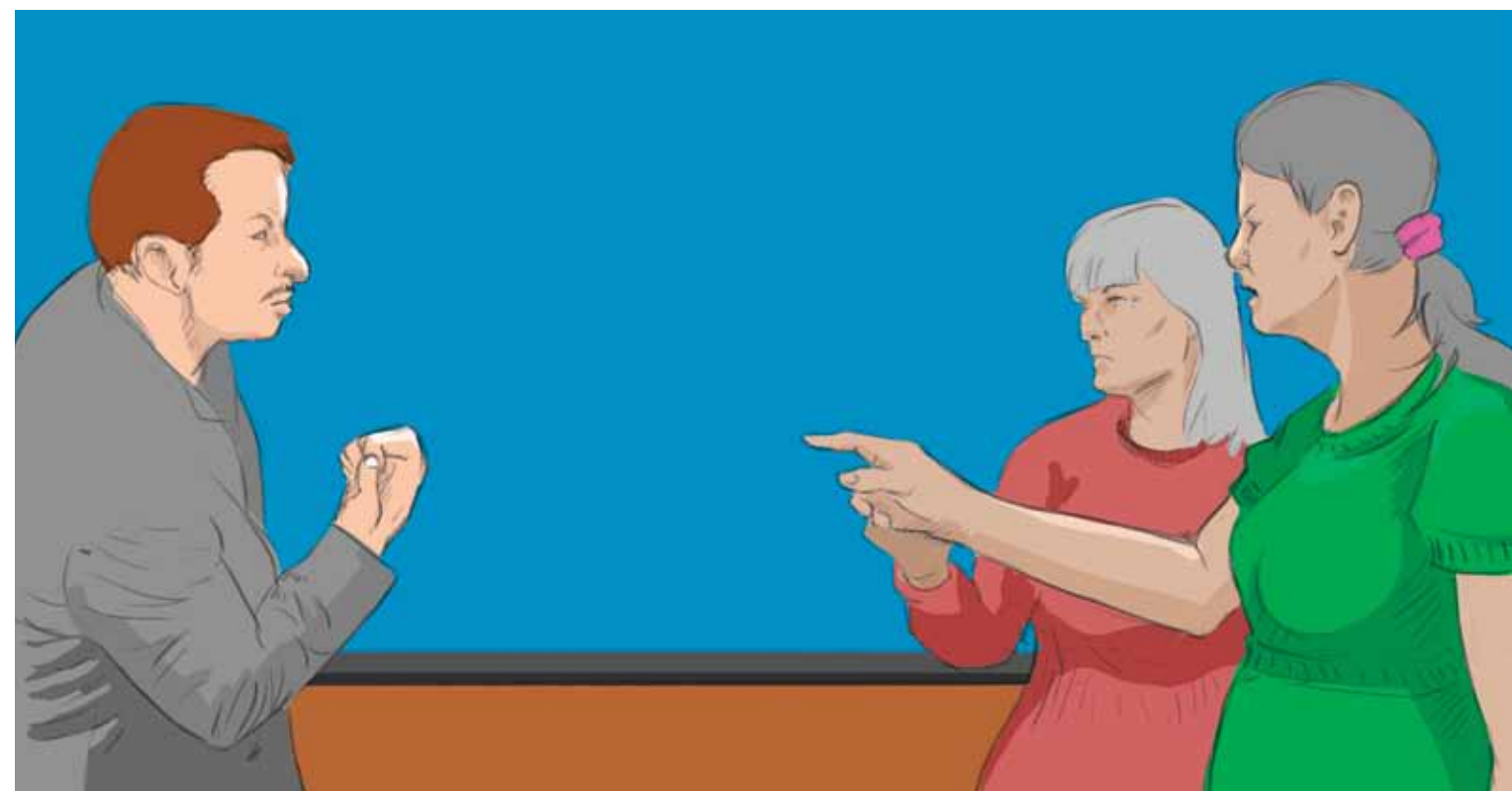
se vence hasta dentro de seis meses y no va a salir de allí por chismes de faldas (3).

La Jueza de Paz del municipio escucha atentamente las diferentes intervenciones y, dada su situación de operadora de justicia que busca lograr la solución pacífica de los conflictos en su comunidad, intenta por todos los medios convencer a las partes y hacerlas caer en cuenta de sus errores y diferencias. No obstante, no logra que las partes que intervienen se pongan de acuerdo, por lo cual finaliza el encuentro sin un logro positivo (4).

En este momento, la Jueza de Paz propone a las partes colaborar con una decisión justa después de analizar la argumentación de la audiencia y emitir un fallo equitativo (5).

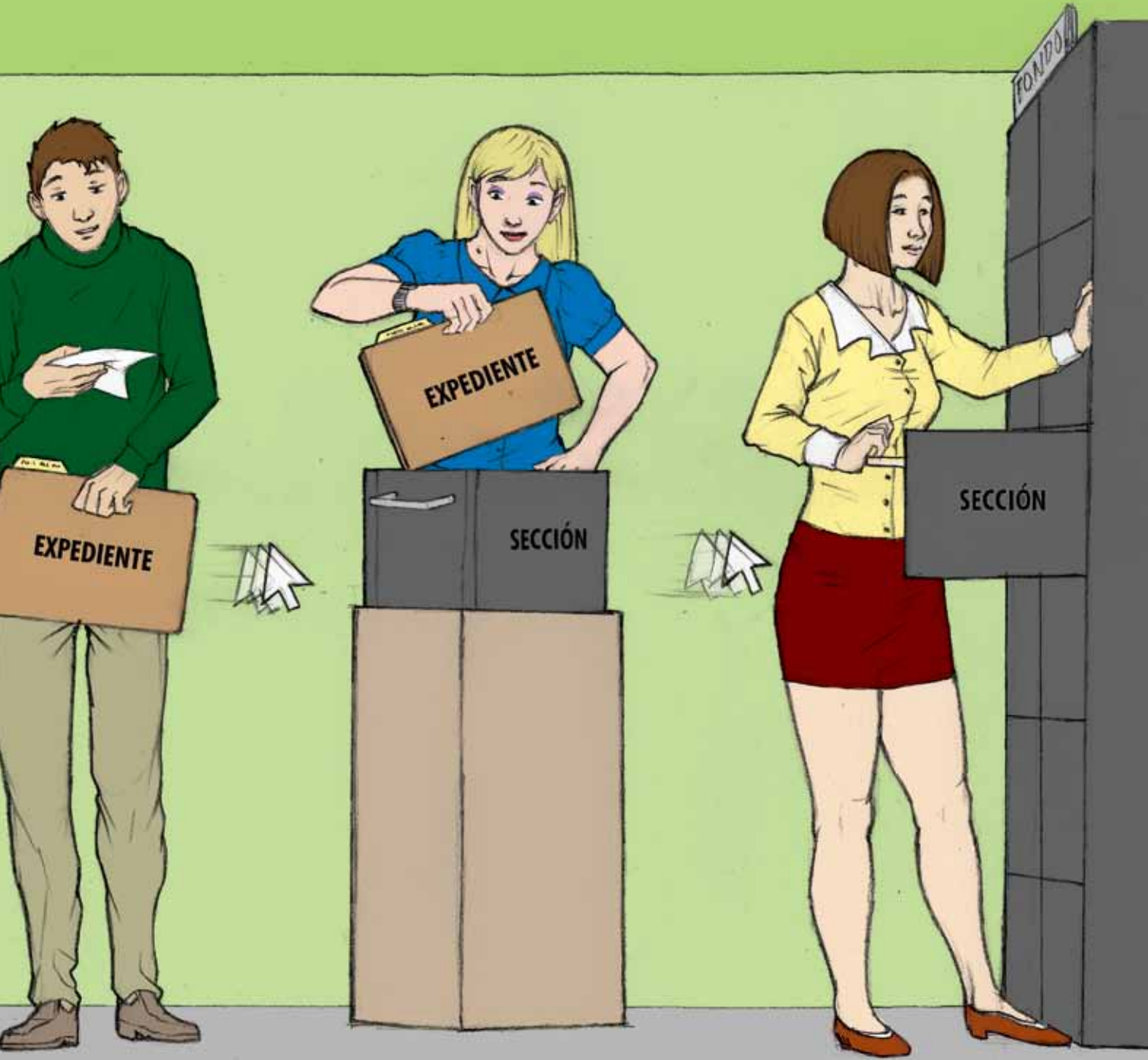
Indique en cada número que aparece a lo largo del caso qué documento debió producir la Jueza de Paz en su ejercicio.

Redacte cada uno de los documentos para este caso.



UNIDAD 6

Técnicas de manejo y archivo de documentos



OBJETIVO GENERAL

Aprender a organizar los documentos y a llevar un archivo para sistematizar la información.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Reconocer la importancia de sistematizar la información a través del manejo de archivo y base de datos.
- Desarrollar habilidades para sistematizar información.
- Desarrollar habilidades para organizar un archivo.
- Desarrollar habilidades para crear una base de datos.

Unidad 6

6.1 ¿Cómo sistematizar los documentos?

Los archivos guardan información de gran valor, que de otra manera se perdería. Contienen la memoria histórica de los pueblos y sus comunidades, por eso, es esencial que los Jueces y Juezas de Paz organicen o sistematicen los documentos escritos y los depositen en un archivo. De la correcta clasificación y orden dependerá el éxito del archivo para su posterior consulta.

Los archivos se encargan de resguardar los documentos escritos, en este caso, provenientes del ejercicio de la Justicia Especial de Paz. Estos archivos contienen información única e irremplazable; por esta razón, son fuentes de valor incalculable que es necesario organizar y conservar.

Dado que los Jueces y Juezas de Paz manejan una cantidad de documentos fácil de sistematizar, con organizar un archivo personal será suficiente. Se llama de esta manera porque la administración del archivo recae en una sola persona; no obstante, esto no quiere decir que sólo pueda consultarlo el Juez o Jueza que lo administra. Todo lo contrario, debe estar disponible cuando los usuarios o usuarias lo requieran.

Para organizar el archivo es necesario tener en cuenta dos procesos: la clasificación y la ordenación. Por un lado, “la clasificación es el proceso intelectual que consiste en agrupar en clases o categorías un conjunto de documentos” . Por otro lado, “la ordenación es la acción de unir de manera coherente los grupos o unidades de un conjunto

documental, siguiendo las reglas o criterios establecidos, que pueden ser: por asunto, numérico, alfabético, [...] entre otros”.

El archivo consta de las siguientes partes: (1) el fondo, que está formado por todos los documentos que conformarán el archivo y que lleva el nombre de la Jurisdicción Especial de Paz y el nombre del Juez o Jueza a cargo; (2) las secciones, que son las categorías en las que se ha dividido el fondo, y que pueden coincidir con los tipos de documentos que debe archivar el Juez o Jueza de Paz; y (3) los expedientes, que son los documentos que se vinculan entre sí para conformar una unidad, como por ejemplo un acta de conciliación con las pruebas allegadas constituiría un expediente. Cada expediente debe contar con un consecutivo, es decir un número acompañado por letras,

que permitirá su identificación para fácil acceso y ordenación.

Para la Justicia Especial de Paz se recomienda asignar dos letras, que indiquen a qué sección pertenece cada expediente, y un número, que le dé orden. Por ejemplo, si el documento pertenece a la sección *Fallo en equidad*, su consecutivo debe llevar las letras FE con el número que le corresponda: FE-010.

Para sistematizar los documentos, puede utilizar como ejemplo el siguiente cuadro:

RECUERDE...

En los archivos reposa la memoria histórica de los pueblos.

Los dos procesos más importantes para sistematizar la información son la clasificación y la ordenación.

<p>Fondo</p> <p>(Son todos los documentos escritos que estén en poder del Juez o Jueza de Paz)</p>	<p>Jurisdicción Especial de Paz de Nunchía Juez Roberto José Pérez</p>
<p>Sección</p> <p>(Son las divisiones del fondo. Cada sección corresponde a cada tipo de documento que debe manejar el Juez o Jueza de Paz)</p>	<p>Actas de Conocimiento o Solicitud</p> <p>Actas de Conciliación</p> <p>Fallos en Equidad</p> <p>Fallos de Reconsideración</p> <p>Constancia de no Acuerdo</p> <p>Invitaciones</p> <p>Documentos oficiales</p>
<p>Expedientes</p> <p>(Son los documentos que se vinculan entre sí, por ejemplo, el expediente de un Acta de Conciliación reúne todos los documentos escritos que sirvieron como pruebas).</p>	<p>Actas de Conocimiento o Solicitud: AS – 001</p> <p>Actas de Conciliación: AC – 001</p> <p>Fallos en Equidad: FE – 001</p> <p>Fallos de Reconsideración: FR – 001</p> <p>Constancias de no acuerdo: CNA – 001</p> <p>Invitaciones: IN – 001</p> <p>Documentos oficiales: DO - 001</p>

Unidad 6

6.2. ¿Cómo organizar un archivo?

Siga los siguientes pasos para organizar un archivo de su Jurisdicción Especial de Paz:

1. Seleccione todos los documentos escritos que tenga en su poder como Juez o Jueza de Paz. Estos son los documentos que conformarán su fondo.
2. Clasifíquelos en secciones de acuerdo a las siguientes categorías:
 - Actas de Conocimiento o Solicitud
 - Actas de Conciliación
 - Fallos en Equidad
 - Fallos de Reconsideración
 - Constancias de no Acuerdo

- Invitaciones
 - Documentos oficiales
3. Revise que cada expediente esté completo con las pruebas escritas o documentos referidos en su momento.
 4. Organice los documentos de cada sección por orden cronológico del más antiguo al más reciente.
 5. Asigne un consecutivo a cada expediente. Por ejemplo, en la sección de Actas de Conciliación, el acta más antigua llevará el consecutivo AC – 001 e irá en la parte de abajo de la carpeta o folder, y se organizarán las demás consecutivamente hasta llegar a la más reciente, que irá encima de las demás.

RECUERDE...

La correcta clasificación y ordenación de los expedientes facilitará su posterior consulta y conservación.

Los archivos ayudan a ahorrar tiempo y a mantener el orden.

6. También, asigne un consecutivo a cada caso con el fin de facilitar la ubicación de los documentos correspondientes.
7. En un archivador o estante, organice por carpetas o fólderés cada una de las secciones. Éstas deben estar debidamente marcadas (i.e. *Actas de Conciliación*).
8. Cada expediente se irá almacenando por orden cronológico en la sección que le corresponda. Siempre el expediente más reciente debe estar en la parte superior de la pila.
9. Recuerde entregar copias a los usuarios y usuarias, y dejar los originales en su archivo personal.

Unidad 6**6.3. ¿Cómo crear una base de datos?**

Una base de datos es una colección de información organizada sistemáticamente para facilitar el almacenamiento y la consulta. Esta base de datos les servirá a los Jueces y Juezas de Paz para suministrar información precisa cuando asesoren o guíen a las partes, y también, para su consulta personal.

La base de datos ayuda a consolidar y fortalecer la articulación en red, dar respuesta a las inquietudes de los usuarios y usuarias.

Es útil diseñar un cuadro con la siguiente información (si cuenta con computador, algunos programas pueden facilitar esta tarea):

RECUERDE...

Las bases de datos sirven para almacenar información de manera estructurada.

Las bases de datos facilitan la consulta y la asesoría.

Unidad 6

Actividades pedagógicas

Institución	Organice su base de datos en orden alfabético por institución.
Nombre	Incluya el nombre de la persona de contacto
Cargo	Además del cargo, se puede incluir el área de competencia
Dirección	
Teléfono	
Celular	
Horario	Es importante tener los horarios de atención

1. Organice los siguientes documentos por carpetas y asigne los consecutivos correspondientes:

- a. Acta de Conciliación (conflicto Pérez – Ramírez).
- b. Constancia de No Acuerdo (conflicto Acevedo – Cuervo).
- c. Acta de Solicitud (conflicto Pérez- Ramírez).
- d. Invitación (conflicto Mora – Carrillo).
- e. Fallo en Equidad (conflicto Mora – Carrillo).
- f. Fallo en Equidad (conflicto Acevedo – Cuervo).
- g. Fallo de Reconsideración (conflicto Mora – Carrillo).
- h. Invitación (conflicto Acevedo – Cuervo).

2. Organice una base de datos con la información importante para su Jurisdicción Especial de Paz.



La base de datos ayuda a consolidar y fortalecer la articulación en red, dar respuesta a las inquietudes de los usuarios y usuarias.

ANÁLISIS DE CASOS

Caso 1

El día 20 de febrero de 2010, se celebró la Audiencia de Conciliación entre las partes: José Miguel Pinnacle y Arsenio Fajardo, la cual se realizó en el municipio El Playón, en el departamento de Caquetá. El conflicto que los aquejaba era un dinero adeudado por el señor Miguel a don Arsenio, quien le había vendido una motocicleta por el valor de \$3'500.000, para ser cancelada en cinco contados; cada uno de \$600.000, los primeros cinco días de cada mes a partir del 5 de septiembre de 2009. No obstante, el conflicto no se solucionó, dado que don Miguel alegaba que ya le había cancelado la cuarta cuota el 5 de diciembre cuando don Arsenio se encontraba tomando cerveza en la tienda de doña Inés. Pero él no se acuerda y no entregó ningún recibo. La señora Inés Roldan, citada como testigo, asegura que el señor Miguel sí le había hecho entrega del dinero en su presencia y que don Arsenio quería sacar doble tajada del negocio.

Ante esta situación, se notifica a las partes que el caso será fallado por la Jueza de Paz que los atendió, quien en el término de cinco (5) días dará respuesta al conflicto.

Al término de los cinco días (5) se presentan las partes ante la Jueza de Paz y esta hace entrega del fallo, el cual contiene la siguiente decisión:

Dadas las pruebas presentadas, don Miguel debe cancelar a don Arsenio la última cuota el día 5 de marzo del 2010 con intereses por mora como se acordó en el contrato presentado ante la oficina de la Jueza de Paz.

Don Arsenio Fajardo debe hacer entrega de la respectiva carta de propiedad de la moto en cuestión a don Miguel Pinnacle, el mismo día en el que éste le cancele la última cuota.

Se presentarán ante la Jueza de Paz Laura Ballesteros en la oficina N° 104, el día 5 de marzo de 2010 a las 9:00 a.m., para realizar la entrega del dinero y la respectiva carta de propiedad.

Sin embargo, don Arsenio no estuvo de acuerdo y acudió al recurso de Reconsideración. Su desacuerdo estaba fundado en que la Jueza de Paz no había tenido en cuenta su posición sino la del señor Miguel, además, que su firma había sido falsificada por dicho señor en alianza con la señora de la tienda, quien era su amiga personal. Por estas razones, no estaba dispuesto a acatar dicho fallo y solicitó otra valoración por parte de otros Jueces.

Los Jueces de reconsideración: Camilo Zúñiga y Eliodora Páez, en compañía de la Jueza de Paz Laura Ballesteros realizaron el respectivo estudio del caso en el tiempo estipulado por la norma. No obstante, cuando se reunieron los Jueces no contaban con una copia escrita de los documentos y la Jueza de Paz no recordaba muy bien los pormenores del caso. Las pruebas habían sido devueltas a las partes y los Jueces no tuvieron argumentos suficientes para fallar el caso.

Ante este resultado, don Arsenio, indignado, solicitó una copia de la Constancia de No Acuerdo emitida el día de la Audiencia de Conciliación, dado que allí don Miguel había reconocido que no tenía dinero para pagar las dos cuotas que le faltaban, ya que se había quedado sin trabajo.

La Jueza de Paz, quien no contaba con un adecuado archivo de los documentos diligenciados, había hecho la Constancia en un cuaderno que había perdido tiempo después, y no dejó documento escrito del Fallo en Equidad. Entonces, don Arsenio se fue a buscar la solución de su conflicto en la justicia ordinaria sin tener en cuenta el proceso que ya había tenido efecto.

¿Qué dificultades se le presentaron a la Jueza de Paz mencionada en el manejo de archivo y tratamiento de documentos en este caso?

¿Por qué era importante para este caso contar con los documentos organizados y archivados?

¿Qué consecuencias trajo en este caso la falta de archivo y el adecuado manejo de los documentos?

¿Qué recomendaciones haría usted en este caso?



- ARAQUE OSORIO C. *Voces para la escena; Vocalización, articulación y dicción en el trabajo de voz*. Bogotá, 1998.
- ATIENZA, M. *El derecho como argumentación, Isegoría* 21, 1999, pp. 37-47.
- BAQUERO, J., PARDO, F. y SÁNCHEZ, W. *Textos científicos y argumentativos: una didáctica para su comprensión y reseña*. Bogotá, Ediciones Lambda, 1994.
- BAQUERO, J. y PARDO, F. *Textos científicos y argumentativos: una metodología para su comprensión y redacción*. *Ánfora*, Revista de la Universidad Autónoma de Manizales. Año 5, No. 10, julio-diciembre de 1997.
- BAQUERO, J. y PARDO, F. *La argumentación en el texto jurídico*. Bogotá, Ministerio de Justicia, 1997.
- BAQUERO, J. y PARDO, F. *El texto Jurídico argumentativo: cuestiones de redacción y comprensión*. Santafé de Bogotá, Ediciones Gustavo Ibáñez, 1998.
- BAQUERO, J. *Elementos para la comprensión y producción de textos*. Revista Forma y Función. Universidad Nacional de Colombia. No. 17, agosto, 2004.
- COMANDUCCI, P. *Razonamiento jurídico*, trad. P. Larrañaga, México, Fontamara, 1999.
- CUADROS CONTRERAS, R. *Argumentación, lenguaje y racionalidad: Consideraciones sobre las bases filosóficas de la teoría de la argumentación de Chaim Perelman*. Revista Sujeto y Discurso, Buenos Aires, N° 2, julio de 2006.
- DÍAZ, A. *La argumentación escrita*, Medellín, Universidad de Antioquia, 2002.
- GARCÍA AMADO, J. A. Del método jurídico a las teorías de la argumentación, *Anuario de filosofía del derecho* 3, 1986, pp. 151-182.
- GARCÍA AMADO, J. A. Retórica, argumentación y derecho, *Isegoría* 21, 1999, pp. 137-147.
- GÓMEZ, A. *Argumentos y falacias*, Cali, Universidad del Valle, 1993.
- GÓMEZ GÓMEZ, H. *La proxémica: un acercamiento al estudio del comportamiento humano*. Revista Eafit N°95, julio – septiembre 1994, pp. 77 - 86.
- HARRIGAN, J. et al. *The New Handbook of Methods in Nonverbal Behavior Research*, Inglaterra, Oxford University Press, 2005.
- HAVERKATE, H. *La semiótica del diálogo*. Ámsterdam, Ed. Rodopi, 1987.
- Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación. Documentación. Referencias bibliográficas para normas. Bogotá: ICONTEC, 2002. p. 2, (NTC 1307).
- MARTÍN TAFFAREL, T. *Caminos de escritura*. Bogotá, Cooperativa Editorial Magisterio, 2003.
- MARTÍN VIVALDI, G. *Curso de redacción*, 20° edición, Madrid, Paraninfo, 1986.

- MARTÍNEZ GÓMEZ, J. *Aportes del modelo psicolingüístico a la escritura*. Bogotá, Cooperativa Editorial Magisterio, 2009.
- MORENO FERNÁNDEZ, F. *Principios de sociolingüística y sociología del lenguaje*, Barcelona, Ariel, 2009.
- NOCETTI, O. *Falacias y medios de comunicación: El discurso como arma*, Buenos Aires, Humanitas, 1990.
- PEASE, A. *El lenguaje del cuerpo*. Caracas, Venezuela. Planeta venezolana. 1996.
- PERELMAN, Ch. *La lógica jurídica y la nueva retórica*, trad. L. Díez-Picazo, Madrid, Civitas, 1979.
- PERELMAN, Ch. Y OLBRECHTS-TYTECA, L. *Tratado de la argumentación racional*, trad. J. Sevilla, Madrid, Gredos, 1989.
- PERELMAN, C. *El imperio retórico: retórica y argumentación*. Bogotá, Editorial Norma, 1997.
- PÉREZ, H. *Nuevas tendencias de la composición escrita*. Bogotá, Cooperativa Editorial Magisterio, 1999.
- POYATOS, F. *La comunicación no verbal II: Paralenguaje, Kinésica e Interacción*. Biblioteca española de lingüística y filología. Ed. Itsmo, Madrid. 1994.
- REAL ACADEMIA DE LA LENGUA ESPAÑOLA RAE. Diccionario Real Academia de la Lengua Española RAE, disponible en http://buscon.rae.es/drael/SrvltConsulta?TIPO_BUS=3&LEMA=pemisa Consultado 22/07/2010 03:17 p.m.
- RÍOS, P. *La importancia de la organización y conservación de un archivo personal*. Revista de la Universidad de Sonora, México, N° 23, octubre – diciembre 2008, pp.52 - 55
- RODRÍGUEZ MOURULLO, G. *Aplicación judicial del derecho y lógica de la argumentación*, Madrid, Civitas, 1998.
- RULICKI, S. *Comunicación no verbal*, Buenos Aires, Granica, 2007.
- SANTAMARÍA, L y CASSALS M.J. *La opinión periodística*, Madrid, Grijelmo, 2000.
- SERAFINI, M. T. *Cómo se escribe*. Barcelona, Editorial Paidós, 1994.
- TOURAINÉ, A. *¿Podemos vivir juntos? Iguales y diferentes*, Madrid, PPC, 1997.
- VIAN HERRERO, A. *Interlocución y estructura de la argumentación en el diálogo: algunos caminos para una poética de género*. Revista Criticón N° 81 – 82, 2001, pp. 157 - 190
- WESTON, A. *Las claves de la argumentación*, trad. J. F. Malem, Barcelona, Ariel, 1994.

1. Ver: Plan Sectorial de desarrollo de la Rama Judicial 2007-2010 una justicia más eficiente, efectiva y eficaz. 1ª ed. Bogotá, Uniiblos, Universidad Nacional de Colombia.
2. MORENO FERNÁNDEZ, F. Principios de sociolingüística y sociología del lenguaje. Barcelona, Ariel, 2009, pp. 149-150.
3. CUADROS CONTRERAS, R. Argumentación, lenguaje y racionalidad: Consideraciones sobre las bases filosóficas de la teoría de la argumentación de Chaim Perelman. Revista Sujeto y Discurso, N° 2, julio de 2006. Buenos Aires, p. 39.
4. VIAN HERRERO, A. Interlocución y estructura de la argumentación en el diálogo: algunos caminos para una poética de género. Revista Criticón N° 81 – 82, 2001, pp. 167 - 168
5. HAVERKATE, H. La semiótica del diálogo. Ámsterdam, Ed. Rodopi, 1987, p. 28.
6. TOURAINE, A. ¿Podemos vivir juntos? Iguales y diferentes, Madrid, PPC, 1997.
7. Ver Cartilla de construcción de acuerdos y elaboración de actas. Programa Nacional de Justicia en Equidad, marzo de 2008, Ministerio del Interior y de Justicia. Además de los otros módulos de formación de Jueces de Paz de la Escuela Judicial Rodrigo Lara Bonilla.
8. Tomado de Guía de Atención a Usuarios y Usuarías de la Justicia Especial de Paz.
9. PERELMAN, op.cit., p. 32
10. SANTAMARÍA, L y CASSALS M.J. La opinión periodística, Madrid, Grijelmo, 2000, p. 109
11. DÍAZ, A. La argumentación escrita, Medellín, Universidad de Antioquia, 2002, p. 2
12. PERELMAN, op. cit., p. 108
13. WESTON, op. cit., p. 33
14. SANTAMARÍA, op. cit., p. 240
15. WESTON, op. cit., p. 57
16. DÍAZ, op. cit. p. 96
17. WESTON, op. cit., p. 129
18. Adaptado de ROMERA, A. Manual de Retórica y Recursos Estilísticos. Disponible en <http://retorica.librodenotas.com/?s=Las-partes-del-discurso> el 28 de julio a las 11:54 am
19. ARAQUE OSORIO C. Voces para la escena; Vocalización, articulación y dicción en el trabajo de voz. Bogotá 1998. p. 34.
20. PEASE, A. El lenguaje del cuerpo. Caracas, Venezuela. Planeta venezolana. 1996. p 87
21. POYATOS, F. LA COMUNICACIÓN NO VERBAL II: Paralenguaje, Kinésica e Interacción. Biblioteca española de lingüística y filología. Ed. Itsmo, Madrid. 1994. p. 163
22. GÓMEZ GÓMEZ, H. La proxémica: un acercamiento al estudio del comportamiento humano. Revista Eafit N°95, julio – septiembre 1994, p. 82.
23. HARRIGAN, J. et al. The New Handbook of Methods in

- Nonverbal Behavior Research, Inglaterra, Oxford University Press, 2005, p. 139.
- 24.** RULICKI, S. Comunicación no verbal, Buenos Aires, Granica, 2007, p. 40.
- 25.** RULICKI, S. Comunicación no verbal, Buenos Aires, Granica, 2007, p. 41
- 26.** PÉREZ, H. Nuevas tendencias de la composición escrita. Bogotá, Cooperativa Editorial Magisterio, 1999.
- 27.** SERAFINI, M. Cómo se escribe. Barcelona, Paidós, 1994, p. 132.
- 28.** Los siguientes formatos fueron diseñados con la colaboración del grupo de asesores de la Cámara de Comercio de Bogotá, en especial de Nubia Esperanza Quinche, y tomando como punto de partida aquellos que ya habían sido presentados en los módulos de formación de Jueces y Juezas de Paz del plan general de formación de la Escuela Judicial Rodrigo Lara Bonilla.
- 29.** RÍOS, P. La importancia de la organización y conservación de un archivo personal. Revista de la Universidad de Sonora, México, N° 23, octubre – diciembre 2008, pp.52 - 55
- 30.** Ibíd. p. 53
- 31.** Ibíd. p. 53

