

"El desafío de dialogar: los Métodos Alternativos de Resolución de Conflictos (MARC's) como herramienta para la formación de ciudadanía participativa."

Esp. Ruiz, Alejandra – aleruizlic@gmail.com

“Todo parece imposible hasta que se hace”

Nelson Mandela

El presente trabajo busca una mirada hacia adentro de las prácticas de participación. Dejo a otros colegas el abordaje de la perspectiva jurídica constitucional, leyes especiales y tratados internacionales a los que se ha adherido a nivel nacional y provincial. Y adelantare que solamente se tocará puntualmente para contextualizarnos.

Como por ejemplo que la participación es un derecho y una obligación. y entonces la pregunta se centrará en la calidad de la participación del ciudadano cuando se lo habilita y de las repercusiones posibles de esa participación en la toma de decisión en la esfera del poder.

Tomaremos como concepto de participación asociada a la posibilidad de los ciudadanos de participar en la toma de decisión y da voz a los individuos cuyas opiniones son escuchadas con atención a los mecanismos previstos. No se limita a que lo funcionarios informen o inviten a debates sino que implica escuchar con el propósito de generar una mejor practica, inclusiva y respetuosa.

Esto nos lleva a la noción de democracia de calidad que habilite los mecanismos de participación previstos en las constituciones nacional y provinciales y leyes especiales, un ciudadano que participe (quienes, como, porque, para que) y una intervención de calidad en el proceso.

Entendemos a la calidad democrática como aquella asociada a los conceptos de gobernabilidad, gobernanza y accountability (rendición de cuentas mas responsabilidad).

El concepto de democracia refiere a un sistema de gobierno representativo pero y también participativo. Por ello las democracias modernas han desarrollados mecanismos de

participación que garanticen este principio como así también la delegación de responsabilidades en los políticos que deben llevar adelante las cuestiones delegadas.

Por ello es central conocer cuales son los mecanismos previstos, en que contextos se hacen disponibles, avances y obstáculos a superar. Y tan importante como esto nos resulta indagar en como nos preparamos los ciudadanos para participar? Pero y también ¿cómo se preparan las esferas de gobierno para esa demanda?

Mecanismos Previstos que habilitan la participación en Argentina	
Mecanismos constitucionales	<ul style="list-style-type: none"> • Iniciativa popular • Consulta popular/ referendum/ plebiscito • Revocatoria popular • Consejos participativos • Audiencia pública
Leyes especiales que los articula: algunos ejemplos	<ul style="list-style-type: none"> • Justicia del Consumidor <ul style="list-style-type: none"> ○ Nuevo fuero: mediación obligatoria • Cartas del ciudadano • Entes reguladores • Leyes de ambiente, Política Ambiental • Plan de Metas • Presupuestos y planificaciones participativas • Para la promoción de la palabra (ley 10150/13) • Control ciudadano de la policía (ley 10197/14)

Ensayemos algunas respuestas en torno al problema de la participación:

1.- Los ciudadanos participan poco o no participan por su escaso interés en lo político.

Algunos estudios globales como el realizado por World Values Survey citado por el CEN indican que en Argentina en general entienden que la política es poco importante

en su vida. Correlato de esto es una desconfianza no ya en la democracia como sistema consolidado, sino en las instituciones políticas y partidarias.

2.- La participación genera escasos impactos en la toma de decisión de los gobiernos.

Los ideales de mayor participación en las decisiones políticas se han visto reflejados en las reformas constitucionales de 1994 y en las distintas provincias que han ido incorporando mecanismos de democracia semi directa, con el objeto de hacerlas disponibles y apuntalar el control. Sin embargo en la práctica hay muchos obstáculos que superar. Por caso requisitos para la iniciativa popular, instrumentación de las Audiencias Públicas (disponibilidad, record of decisión, voto de mayorías en directorios,) Referéndum, etc.

3.- Los mecanismos por si solos no garantizan nuevas prácticas políticas.

Para ello es necesario pensar en como impulsarlas, fomentarlas, educar para la familiarización de los ciudadanos con el uso de las mismas para contribuir a una mejor calidad democrática. Es necesario combatir la apatía, la desinformación, la poca voluntad de algunos gobernantes para instrumentarlas e impedir que las dificultades para medir los efectos de la participación en los resultados los “descalifique por sobreexposición” tal como sostiene Eberhardt y otros.

¿Cómo salir de esto? Quizás la respuesta que ensayaremos es que solo ciudadanos que desarrollen un mayor involucramiento determinara clase dirigente más virtuosa y por tanto decisiones de calidad.

La participación fortalece la cohesión social y el desarrollo de competencias ciudadanas como mecanismo de control y como canal para las demandas sociales y políticas y por sobre todo contribuye a la creación de valor para la gobernabilidad democrática.

4.- Participar implica la gestión de intereses diferentes que tienen la carga de potenciales conflictos. Es por ello que resulta propicio armonizar políticas públicas de gestión y resolución de conflictos. Estos procesos también llamados colaborativos

operan en el imaginario de la practica: Adversarial o no y el posicionamiento frente al conflicto.

Tal como sostiene Fidyka *“Emergen nuevos actores sociales, organizaciones de la sociedad civil, sujetos cargados de intereses con distintas visiones y lógicas. Ello determina una multiplicidad de actores y diversidad de demandas que hacen al sistema político democrático un espacio complejo de relaciones y negociación.”*

Sarmiento ya decía que “todos los problemas al fin son problemas de educación” y entonces quiero aprovechar estos momentos de su generosa atención para viajar hacia adentro de las practicas.

En este sentido la idea de confrontación debe ir cediendo frente a la cultura de cooperación. Los ciudadanos debemos prepararnos para aprender a dialogar, a involucrarnos desde la búsqueda de consensos con expectativas razonables e incrementales. Paulatinamente ser cada vez más cercanos a lo público.

“Lo que debería quedar fuera de discusión es el compromiso ético con el proceso y finalidad perseguida, evitando actitudes que favorezcan actuaciones pseudo-participativas, clientelares o teñidas de elementos sectoriales o partidarios. El promotor de participación debe contribuir al desarrollo, convivencia y armonía de los actores involucrados, respetando la expresión de los mismos, privilegiando los puntos de convergencia para la construcción común.”

En este aspecto tiene una amplia incidencia la metodología utilizada, ya que existen distintas herramientas que facilitan procesos participativos, como la utilización de técnicas de visualización, de dinámica grupal, procesos colaborativos o planificación participativa, de acuerdo a las necesidades y características de los actores y escenario.

La metodología constituye el "corazón" de un proceso participativo, por lo tanto un alto contenido del logro de los objetivos planteados se derivan de la adecuada planificación y desarrollo de aquella” tal como menciona Fidyka.

La participación ciudadana desde la perspectiva de la gestión y resolución de conflictos

Los movimientos en torno a la promoción de la RAC o RAD (Resolución alternativa de Conflictos o Disputas) conlleva el ideal de promover una vía no litigiosa y en lo posible no adversarial, para el tratamiento de los mismos y sobre todo a un **ideal de justicia futura basada en la prevención**.

Por ello es que se prefiere hablar de resolución **“adecuada”**, en lugar de alternativa, pues este último término parecería sugerir que la vía natural es el litigio y la alternativa todos los diversos métodos: arbitraje, mediación, negociación, conciliación y formas mixtas.

Repasemos cuales son para quienes no estén familiarizados

Modos de Resolver Disputas	
<u>Sistemas no adversariales</u>	<u>Sistemas adversariales</u>
Negociación Mediación Conciliación Facilitación Procesos Colaborativos	Juicio Arbitraje
<u>Formas Mixtas</u>	
Med. Arb./Arb. Med	

Fidyka señala ya en relación a los aspectos conceptuales para promover la participación “Responde a cuestiones acerca del tipo y modalidad de participación que quiere promoverse. Al diseñar cualquier intervención debe tenerse bien presente la finalidad perseguida, la cual debería estar inserta en el planteo estrategias que realmente tiendan al empoderamiento comunitario (en sentido de adquisición de capacidades) tanto si la misma se dirige como formación ciudadana o fortalecimiento institucional...”

En el cuadro organizamos algunas cuestiones que se deben tener presente al momento de generar intervención que faciliten la aplicación de los métodos-

Gestión y Resolución de conflictos: procesos colaborativos y participación ciudadana. Aspectos a considerar.	
Políticas Públicas	Diseño y armonización

Toma de decisión	Familiarización de los decisores con el entrenamiento para concertar y consensuar. Temor a la pérdida de poder o debilidad. Por eje. Audiencias Públicas: Record of decisión. Registro de las opiniones de los vecinos, orden de las que se han considerado para el decisorio y devolución por escrito sobre las incorporaciones o desestimaciones de los aportes de los ciudadanos en un plazo establecido.
Construcción de ciudadanía	Establecer metas para Aumentar progresivamente la cantidad de participantes en las Audiencias Públicas de manera sostenida y no solo en situaciones críticas. Incrementar los programas de capacitación para la ciudadanía participativa en todos los niveles.
Propiciar el uso de recursos ya disponibles	Centros comunitarios. Adecuación de programas de formación de mediadores para trabajar conflictos públicos
Propiciar espacios de diálogo y no solo debates previos a elecciones	
Libros verdes y blancos	Familiarización con estas experiencias. Son documentos para ser opinados estimulando la reflexión y el intercambio sobre temas de interés para el estado. Este último es un documento oficial parecido a una guía que ayuda a entender un problema, resolverlo o tomar decisiones. Contribuyen a medir clima e impactos de una medida y obtener apoyos.
Nuevas herramientas tecnológicas	Aplicaciones para el control de elecciones, redes sociales, capacidad de convocatoria.
Previsión político-jurídico	Revisión de marcos legales que permitan la

	articulación. Organigramas y dependencias. Superposición de funciones. Diseños transversales. Recursos presupuestarios.
Algunas controversias sobre su uso	Sobre que tipo de cultura se asentaran. Cultura de paz y de reducción de lo adversarial en lo cotidiano.

Recordemos que la gestión y o resolución de conflictos parte de una serie de estrategias que tiene como centro el abordaje del conflicto de manera constructiva, apoyados en los procesos comunicacionales que favorecen el dialogo, que visibiliza las distintas perspectivas o intereses para buscar cambios en las relaciones, construir acuerdos o cursos de acción consensuados.

Distinguimos la gestión de la resolución ya que no siempre podemos resolverlo, pero al menos gestionarlos para la reducción de impactos.

En el siguiente cuadro focalizare en algunos que pueden fluir muy bien dentro de nuestras prácticas:

Algunos Modelos de Intervención en Conflictos Públicos participativos
<ul style="list-style-type: none"> • Construcción de Escenarios • Diálogos Appreciativos • Proyecto de Conversaciones Públicas • Construcción de Consenso • Comunidades de Aprendizaje • Constructores de Paz • Facilitación y Multipartes • ARIA (Adversarial/Reflexivo/Integrativo/Acción) Diplomacia ciudadana

Desde hace más de 10 años intervengo en distintos procesos educativos, formativos, de investigación y de aplicación en el campo de la Resolución de conflictos.

Las experiencias diferentes en sus contextos, actores sociales, tipo de conflictos me han permitido apreciar aquella premisa de que cuando se interviene en el campo el primer fruto es que “ya nada será igual...” porque los destinatarios han podido apreciar que existe otro modo

de posicionarse frente a una “percibida divergencia de intereses” tal como lo plantea Lederach.

Aspectos centrales que surgen cuando se trabaja con estas herramientas es el aumento de la comunicación, la autoestima, el pensamiento crítico, la empatía, la aceptación de la diversidad y la recuperación del valor de la palabra. Pero y por sobre todo la capacidad para poder transformar la realidad de manera pacífica. Pasar de la confrontación a la cooperación. Nada más, nada menos.

No obstante ello, el surgimiento de la RAC y particularmente de la Mediación a principios de 1991 como una política pública entendemos que obedeció a las consignas de Modernización y descentralización. Y también, a la evaluación de los excelentes resultados que venía dando en los países donde se la aplicaba.- Esto generó algunas críticas que los ligaba a prácticas no enraizadas con nuestra cultura. Esta crítica entiendo se ha superado por la calidad y cantidad de intervenciones con actores locales, proyectos e investigaciones que tiene la carga de lo propio.

A la pregunta de sí ha habido en Argentina un mantenimiento de estos como política pública que nos hacíamos después de 2001 podemos apreciar una voluntad de mantenimiento y expansión de los Marcos en general como sistema de gestión o de resolución de conflictos, ligada también al rol de los privados, ONG, Universidades y Programas Internacionales.-

Casi todas las provincias tiene Mediación Judicial y extrajudicial, Centros de Mediación Comunitaria, avances en materia de Conciliación y arbitraje. El Nuevo Código Civil viene a reforzar la tendencia del protagonismo de las personas en distintas situaciones. Lo cual abre también esta perspectiva.

Es una política pública **sostenible** debido a que introduce el valor de la participación y la responsabilidad correlata que da el protagonismo, para construir un mecanismo más coexistencial para la gestión y/o resolución de los conflictos. Permite la interacción de múltiples actores de la sociedad y pone en el centro del debate las nuevas formas en que se expresa la ciudadanía.

De allí la importancia de considerarlo como una herramienta para la formación de ciudadanía participativa que busque superar enfrentamientos para mirar de manera conjunta la solución a los problemas.

En los espacios donde hemos desarrollados actividades que operan en la gestión de conflictos culturales, públicos, sociales, escolares, comunitarios y mas recientemente en ámbitos carcelarios puedo decirles que rinde excelentes frutos para la pacificación y el emponderamiento.¹ Quizás un aspecto a considerar, y lo digo en esta provincia que tiene un excelente desarrollo en los métodos, es el seguimiento de los procesos.

Una recomendación importante es la misma que ya planteé oportunamente

1. Procurar que la idea de justicia futura basada en la prevención se ponga en acto mediante el fortalecimiento de la idea de ciudadanía participativa y responsable, es decir co-constructora de la resolución del conflicto.
2. Generar una clara distinción entre Mediación Comunitaria, Educacional, Empresarial, Sociopolítica, Cultural etc. y la Mediación Judicial y de estas con otros métodos de gestión o resolución de conflictos. Salta tiene un notable desarrollo en este aspecto. La pregunta es en este punto si las leyes de Mediación han contribuido al objetivo de prevención o más bien, han vuelto a encriptar mediante procedimientos un instrumento cuyo valor descansa en su accesibilidad e informalismo. Por ejemplo algunas provincias aún en su ley de mediación al resto de los métodos sometiendo a la homologación, por ejemplo en cursos de formación, mediante parámetros que se justifican para la mediación pero no para la facilitación u otras intervenciones.

Los mediadores y facilitadores con competencias para trabajar conflictos públicos (no todos) tienen especial formación para analizar y asesorar sobre las herramientas de resolución de conflictos adecuadas, diseñar intervenciones en equipos multidisciplinarios para generar confianza que favorezca el dialogo respetuoso y, finalmente, poder interpretar un “escenario de crisis”.

¹ En referencia a las actividades de Proyectos RSU, Investigación en conflictos Interculturales y de empleabilidad en la UCC -UNC y Formación de facilitadores para la Defensoría de los derechos de las Niñas, Niños y adolescentes.

Por tanto, habilitar canales e instrumentar políticas públicas que contribuyan a las prácticas conversacionales es un modo de atender a las múltiples aristas que convergen en la escalada de los conflictos que requieren intervención del actor estatal en cualquiera de sus niveles. Repasando las herramientas que nos proporcionan los MARC, debemos tener presente en qué etapa se encuentra la controversia, pues en cada una serán diferentes las intervenciones y roles posibles de quienes deban gestionar el conflicto.

3. Reforzar o generar de acuerdo al desarrollo en las distintas provincias, de una mayor credibilidad colectiva basada en estadísticas y experiencias comprobadas que lleguen a la comunidad. Esto podría implementarse mediante el seguimiento del ex post de los Acuerdos.: dicho de otro modo hay estadísticas de los Acuerdos a que se arriba, pero el denominado “seguimiento” del cumplimiento de los mismos se presenta como de menor incidencia.- Sobre todo en intervenciones de tipo comunitario, social, escolar, etc.

Por ultimo En torno a los diferentes conflictos ocurridos, se ha escuchado en los últimos tiempos, de los distintos actores políticos, la necesidad de resolverlos por medio del diálogo, pero para dialogar se requiere generar espacios y clima que favorezcan dicha práctica. Es imprescindible entonces que la ciudadanía trabaje cooperativamente y discuta los temas que le interesan como sociedad y allí se encuentra el desafío.

Bibliografía Consultada

- Datos extraídos de la página web del “World Values Survey”, un proyecto global de investigación de valores y opiniones <http://www.worldvaluessurvey.org/WVSONline.jsp>
- Eberhardt, M. Laura, Mario Maurich, Matías Triguboff, y M. Victoria Urdínez: Mecanismos de Participación y Control Ciudadano en la Argentina, Buenos Aires, Facultad de Ciencias Sociales UBA, tomado de: <http://www.catedras.fsoc.uba.ar/castiglioni/paper3.pdf> , consultado en setiembre de 2015
- Fidyka, Leopoldo J.: Lineamientos, retos y aprendizajes de la promoción de la Participación Ciudadana desde el ámbito nacional, Buenos Aires, Ministerio del

Interior, tomado de www.ag.org.ar/3congreso/Ponencias/Fidyka.doc, consultado en noviembre de 2014

- Fidyka, Leopoldo J.: Participación ciudadana: Despliegue temático en el marco constitucional comparado de la República Argentina, Buenos Aires, tomado de http://www.academia.edu/8058886/Participaci%C3%B3n_ciudadana_Despliegue_tem%C3%A1tico_en_el_marco_constitucional_comparado_de_la_Rep%C3%BAblica_Argentina, consultado en noviembre de 2014.
- Ruiz, Alejandra (2013): “Métodos Alternativos de Resolución de Conflictos (MARC) en Contextos Públicos y Escenarios de Crisis”, en Paszucki, Samuel (Comp.) Casos y Cosas de Mediación, Córdoba, Editorial Brujas, pp. 63-66.
- Ruiz, Alejandra y Sonia Zilberberg (2014): Diálogo, ciudadanía participativa y mediación social, Córdoba, Diario Comercio y Justicia, tomado de <http://comercioyjusticia.info/blog/opinion/dialogo-ciudadania-participativa-y-mediacion-social/>, consultado en setiembre de 2015.
- Ruiz, Alejandra (2004): “Creación de Valor para la Gobernabilidad. La mediación como política pública sostenible” En Revista Studia Politicae N°4, Córdoba: Ediciones UCC.
- Sarlenga, Nicolás: La Participación Ciudadana en la Argentina, Argentina, Centro de Estudios Nacionales Arturo Frondizi, tomado de <http://www.centroestudiosnacionales.org/instituciones-participacion-ciudadana/>, consultado en setiembre de 2015
- Wolfenson, Gustavo Ferrari y Constanza Mazzina (2001): Mecanismos de participación, Argentina, V Congreso Nacional de Ciencia Política, tomado de <http://www.saap.org.ar/esp/docs-congresos/congresos-saap/V/docs/cheresky/wolfenson-mazzina.pdf>, consultado en setiembre de 2015.