

El abordaje del conflicto en la agenda global

30 años de experiencia
en la Defensoría del Pueblo
de la Provincia de Santa Fe



Defensoría del Pueblo
PROVINCIA DE SANTA FE

Autoridades

Lic. Gabriel S. Savino

Defensor del Pueblo
de la provincia de Santa Fe a/c

Dr. Jorge Henn

Defensor del Pueblo
de la provincia de Santa Fe a/c

Dr. Víctor Jorge Jaef

Director General de Mediación y
Resolución de Conflictos - Rosario

Dra. Liliana Bellone

Directora General de Mediación y
Resolución de Conflictos - Santa Fe

El abordaje del conflicto en la agenda global

30 años de experiencia
en la Defensoría del Pueblo
de la Provincia de Santa Fe

Palabras de agradecimiento y bienvenida

Lic. Gabriel Savino, Defensor del Pueblo de la provincia de Santa Fe

En nombre de toda la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe y de la Defensoría de Niños, Niñas y adolescentes (DNNyA), en nombre de mi compañero de gestión Dr. Jorge Henn, y en el mío personal, en representación de las Defensorías subnacionales de Argentina ante la Federación Iberoamericana de Ombudsperson (FIO). Asimismo, en mi carácter de Director Regional del Caribe y América Latina del Instituto Internacional de Ombudsman (IOI) y como miembro de la Asociación Argentina de Defensores del Pueblo de la República Argentina (ADPRA), les damos la bienvenida a este *Congreso Internacional de Mediación “El Abordaje del Conflicto en la agenda Global”*.

También queremos agradecer especialmente al Presidente del Instituto Internacional del Ombudsman IOI, Cris Field, Ombudsman de Australia, y a su Secretario General, Werner Amon, Ombudsman de Austria, que desde hoy es el nuevo Ministro de Asuntos Europeos e Internacionales, Educación y Derechos Humanos Recursos del Estado de Estiria (Austria), quienes nos enviaron unas palabras de bienvenida. A través de ellos, a los y las Colegas Ombudsman, procuradores y Comisionados del mundo, de las regiones de Europa, de Asia, de Asia

Austral y Pacífico, de América del Norte, de África, y mis pares de Caribe y América Latina.

Al Presidente de la Federación Iberoamericana del Ombudsperson, Pablo Ulloa, y Defensor del Pueblo de República Dominicana;

A la Presidenta del Instituto Latinoamericano del Ombudsman ILO, Cristina Ayub Riche, Ouvidora de la Universidad Federal de Río de Janeiro (Brasil);

Al Presidente de la Alianza Global del Ombudsman Local AGOL, Ismael Rins, Defensor del Pueblo de Rio IV;

Al Presidente de ADPRA, Lionel Suárez, Defensor del Pueblo de Santiago del Estero, y a través de él a Colegas de la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina;

A los Responsables de la Defensoría del Pueblo de la Nación, Secretario General Juan José Bockel, que se han puesto al hombro una institución que hace más de una década no cuenta con Defensor del Pueblo Nacional.

No podríamos estar aquí presentes si no entendiéramos que hubo una historia institucional pasada con otras personas que nos antecedieron en la gestión de esta Defensoría del Pueblo: a Norberto Nicotra, a María Angelica Gastaldi, a Carlos Bermúdez, quien fuera mi mentor en cuestiones de defensa de derechos y sin él no estaría hoy en esta función, a Edgardo Bistoletti (F), a Raúl Lamberto y a Analía Colombo, y las Defensoras y Defensores Adjuntos y Ad hoc.

También queremos agradecer a las autoridades presentes: señor Presidente de la Bolsa de Comercio Rosario, Miguel Simioni, por Recibirnos en su casa, Comisión Directiva y Técnicos; al señor Secretario de Gobierno,

Gustavo Zignago, en representación del Intendente Municipal de Rosario, Pablo Javkin; a la señora Vicegobernadora, Alejandra Rodenas, en representación del señor Gobernador de la provincia, Omar Perotti; a los miembros del Poder Judicial y la Corte Suprema de Justicia; a Legisladores nacionales y provinciales, que han realizado diferentes Declaraciones de Interés de este Congreso; a Ministros y funcionarios provinciales; al Cuerpo Consular acreditado en Rosario; a Intendentes municipales y Presidentes comunales; a Concejales y Concejalas; a los Rectores de la Universidad Pública y Universidades Privadas; a ONGs y Colegios Profesionales; a los colegas y expositores nacionales e internacionales, que forman este Congreso; a todo el personal de la Defensoría del Pueblo que pasaron en estos 30 años y a los de la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes; a los equipos de Mediadores de la Defensoría del Pueblo y a los Directores del Centro de Mediación, a la Dra. Liliana Bellone y, en especial, a uno de los primeros formadores de Mediadores en nuestra provincia y en el país, Dr. Victor Jaef. No quiero dejar de mencionar al equipo de colaboradores y técnicos que van a seguir trabajando y que, sin su esfuerzo, no podría hacerse realidad estar hoy aquí, y a todos los presentes y los que nos siguen a la distancia. Les damos la bienvenida a la ciudad de Rosario, a la provincia de Santa Fe y a la República Argentina.

Como mencioné anteriormente, hoy es un día muy especial para todos y todas. Nosotros le damos continuidad y visibilidad a un trabajo que comenzó hace más de 30 años en nuestra provincia y nuestro país.

Han transcurrido más de tres décadas desde que en nuestra provincia Santa Fe se instauró la Defensoría del Pueblo, organismo protector de derechos de las todas las personas, sin distinción y contralor de las arbitrariedades en la gestión del Estado, que fuera antecesora al Defensor del Pueblo Nacional.

Hoy vamos camino a los treinta años de la instauración de los procesos de resolución de conflictos no adversariales, a través de nuestro Centro de Mediación Comunitaria, uno de los primeros Centros de mediación y de formación de Mediadores Comunitarios de la provincia y de nuestro país, como así también, no menos importante, nuestra *Atención a la ciudadanía*, de nuestro *Centro de Asistencia a la Víctima y Testigo del delito (CAV)*; de nuestra política de *Descentralización territorial*, con más de 40 oficinas de atención en el interior y tres oficinas móviles que recorren las localidades e instituciones, para escucharlos en cada rincón de la provincia.

¿Y cómo no íbamos a hacer todo este esfuerzo? No solo para visibilizar el trabajo silencioso y continuo, pero no por ello menos importante, con este Congreso Internacional, que tiene la particularidad de ser un desafío, que se esté transmitiendo en directo y con traducción simultánea en diferentes países en los 5 continentes, 4500 inscriptos y con más de 2800 personas que nos están siguiendo en las plataformas de más de 40 países diferentes.

Es claro que algo está cambiando, no solo aquí, sino en cada rincón del planeta. Este no es un Congreso más, es un encuentro donde la intención es comprometernos a gestar otro pacto social, en la forma de abordar la conflictividad, con una nueva visión que nos demandara nuevos desafíos, nuevos roles y responsabilidades, de iniciar otros paradigmas en relación con una realidad pospandémica, que cambió las reglas de juego mundial, que acrecentó sin distinción las brechas de desigualdades, pero que al mismo tiempo debemos demostrarnos a nosotros mismos que es posible cambiar y dar un salto de calidad hacia adelante. En estos días hablaremos de muchas *herramientas que desde hoy se tomarán a tiempo, pero tal vez, fuera de tiempo...*

Son estos los lugares comunes en los que uno aprende que los tiempos de la política no son los tiempos del gobierno. Los tiempos del gobierno no son los de la Justicia. Los tiempos de la Justicia no son los de la gestión pública; y los tiempos de respuesta de la gestión pública no son los tiempos que demanda de la ciudadanía.

Por eso están nuestras instituciones protectoras de derechos, que sí saben de los tiempos y demandas de los ciudadanos y ciudadanas, en especial de las infancias y adolescencias, de los adultos mayores, de los que necesitan ser incluidos y/o visibilizados, de los que sienten vulnerados sus derechos.

Es ahí donde entran en juego las respuestas para crear el verdadero *valor público* en la gestión, ser un complemento positivo de la justicia, un consultor de los ejecutivos y los Parlamentos, para así mejorar la calidad de vida de toda la ciudadanía, a través de una gestión institucional basada en el respeto, el compromiso, la contención y la evidencia, siempre con una visión integral y con perspectiva en derechos humanos.

Alguien dijo que *“nunca encontraremos vientos favorables, si no sabemos adónde ir”*, y nosotros, como organismo de derechos, siempre tuvimos en claro cuál era el objetivo de una de las instituciones más relevantes y aggiornadas en el mundo, en la protección y progresividad de los derechos humanos.

Porque ya no somos instituciones iguales a las del siglo pasado; hoy los desafíos y las demandas son múltiples y nuestras competencias fueron ampliadas, aunque muchos de los gobiernos mal entienden a las instituciones protectoras de derechos (Defensorías, Procuradurías, Comisionados, entre otros) y se atenta contra estas instituciones a nivel mundial.

Sabemos que una buena gestión es la que se preocupa de las necesidades demandadas por la ciudadanía, pero una mejor gestión es

la que se preocupa y ocupa por las necesidades que no son demandadas o son silenciadas, y ahí están las instituciones como las nuestras, para escucharlas, para visibilizarlas, para darle voz a los que no tienen voz.

Y por eso el espíritu de este Congreso, que trasciende las fronteras en una sociedad cada vez más conflictiva, cada vez más compleja, cada vez más multidimensional, pero también cada vez más individualista en la toma de decisiones, que acrecienta las brechas de las desigualdades e inequidades en cada uno de los territorios, sin distinción. Porque todos tenemos problemas comunes en la diversidad. Y son estos problemas comunes los que nos convocan y nos desafían diariamente, sin importar el límite de las fronteras físicas o tecnológicas, sin importar si somos organismos internacionales, nacionales, subnacionales, regionales o locales, si somos públicos o privados u organizaciones de la sociedad civil, todos estamos en conflictividad, sea latente o manifiesta, sin importar la dimensión en la cual nos desempeñemos.

Hoy en este Congreso vamos a dar cuenta de que no podemos seguir con recetas discursivas pasadas, que nos trajeron hasta aquí, a esta realidad, y si a la conflictividad compleja la abordamos con la misma receta y la intentamos resolver con más punitivismo, endureciendo las leyes, o con mayor garantismo, ablandando las penas, el resultado lo repetiremos nuevamente.

Debemos animarnos a deconstruirnos, a ser disruptivos pero propositivos y aquí es donde nos encontramos hoy, en las miles de oportunidades que tenemos para que algo cambie. Que cambiemos nosotros mismos en la manera de ver, analizar y abordar los conflictos, sin dejar de lado la perspectiva humana, del bien común y la verdadera justicia social, que tiene mucho que ver con la equidad y la igualdad, bien entendida.

Es hora de darnos la posibilidad de reconocer que nos equivocamos. Porque nunca es tarde cuando hay un comienzo para intentar abordar y hacer frente a los conflictos. Porque cuando perdemos la humildad se pierde toda capacidad de crecimiento.

Hoy debemos dar paso a la humildad en nuestras acciones, en nuestras decisiones, que lo más importante es ver hacia adelante, que las problemáticas sociales, culturales, económicas, ambientales, educativas, de salud, de inclusión, las tecnológicas, las de movilidad humana, las nuevas esclavitudes, las dependencias y explotación moderna, las viejas y nuevas tipologías de violencias, son una realidad en la que estamos todos directa e indirectamente involucrados; asumamos la responsabilidad que nos convoca.

Rompamos con las viejas barreras discursivas, en la cual la pereza intelectual y de la gestión pública nos impone que “ni la culpa es del otro, ni los adultos mayores son el pasado, ni los niños, niñas y adolescentes son el futuro”, “¡Son el presente, el aquí, el ahora!”. Y aquí debemos estar todos juntos, unidos, lo público, lo privado y la sociedad en conjunto, todos con el mismo destino, *eso es gobernanza*.

Hoy hay que apostar por el *presente*, porque todos somos este presente, bienvenidos a este desafío.

Parte I

30 años de Mediación en la Provincia de Santa Fe

La historia de la historia...

30 años de Mediación en la Provincia de Santa Fe

*Por Dr. Víctor Jaef**

Corría el año 1992 cuando desde la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe se pensó en la institucionalización y el desarrollo de los sistemas no adversariales de resolución de conflictos, en especial la *mediación*.

Esta había aparecido en el país a partir de una experiencia piloto que se estaba desarrollando en Capital Federal desde el Ministerio de Justicia de la Nación, siguiendo la tendencia de los países más avanzados del mundo en cuanto a administración de justicia.

Bajo ese lineamiento se inició la investigación de la temática, cuestión que no era simple ya que la bibliografía en el país era casi inexistente, con lo que había que traerla del exterior, mayormente en inglés. De esa manera comenzó el primer desafío: conseguir bibliografía. Llamados a amigos y conocidos de los Estados Unidos, como también

* Director del Centro de Mediación y Resolución de Conflictos, Rosario.

favores pedidos a familiares y allegados que viajaban a ese país ayudaron a salvar la dificultad y fueron los primeros proveedores del preciado material.

Ya avanzado el estudio del incipiente movimiento conocido como RAD (Resolución Alternativa de Disputas) y para darle un marco formal, el 7 de diciembre de 1993, por Resolución n° 1799 se creó una Comisión técnico-asesora en materia de Mediación en el ámbito de la Defensoría, poniéndose a la vanguardia de los organismos del país en el estudio de dicha herramienta de pacificación social.

Así se continuó con arduos y profundos estudios en el país con docentes internacionales, pero principalmente en el exterior. Se llevó a cabo una intensa capacitación en mediación —sobre todo en cuestiones comunitarias y sociales— y se elaboró un Proyecto de Creación del Centro de Mediación que se presentó ante el Ministerio de Justicia de la Nación en 1994, elogiado por la calidad, detalle de requisitos y formalidades necesarias para su puesta en marcha. Ello llevó a que finalmente pudiera inaugurarse el 5 de julio de 1995, en el ámbito de la Defensoría del Pueblo, el Centro de Mediación y Resolución de Conflictos, que resultó ser uno de los primeros en su tipo en toda la República Argentina.

Sus primeros nueve mediadores —cuyos títulos habían sido expedidos por el Ministerio de Justicia de la Nación— fueron matriculados en el Registro Nacional de Mediadores de dicho Ministerio, creado a fin de poder implementar la Ley Nacional de Mediación 24573, generando la curiosidad de ser los primeros mediadores no residentes en Capital Federal en inscribirse en dicho Registro. Esto marcaba un estándar de calidad de quienes iban a actuar como pacificadores para la Institución.

Rápidamente, la ciudadanía encontró la utilidad y practicidad del Centro —y de la mediación—, por lo que fue requiriendo su intervención

cada vez más y en cuestiones cada vez más complejas, con lo que su competencia y actividad se fueron ampliando. Así, de la intervención primaria en conflictos entre vecinos por cuestiones derivadas de ruidos u olores molestos, se empezó a requerir la intervención de la institución en conflictos familiares, escolares, penales, en temas de consumidores, sobre discriminación, salud y hasta comerciales, más allá de la competencia original de la Defensoría.

Sin dudas, esto nos ubicó entre los organismos más avanzados de la República Argentina en cuanto a la defensa, protección y gestión de los derechos de la ciudadanía.

Un largo y enriquecedor camino se fue transitando, en el cual los mediadores del Centro se fueron capacitando y actualizando, no solo en nuestro país sino también en el exterior realizando trabajos de investigación, tomando cursos y participando de congresos en países como Estados Unidos, Francia, Alemania, Rumania, Panamá, Chile y Paraguay, creciendo también en experiencia y práctica.

Pero veíamos que solo con tener este conocimiento no era suficiente.

Sentíamos que era importante transmitirlo y así se inscribió al Centro de Mediación como institución formadora del Registro Nacional de Instituciones Formadoras del Ministerio de Justicia de la Nación. Con ello pudimos empezar la enseñanza y capacitación de la mediación y otras formas de resolución de conflictos, lo que nos permitió formar más de 500 mediadores y dar centenares de cursos y conferencias sobre distintas problemáticas y su abordaje, en toda la provincia de Santa Fe.

Un área que debemos destacar es la de *educación*. En ella fue importantísima la labor que se desarrolló en la divulgación de la mediación a través de charlas informativas e instancias formativas a las

que fuimos especialmente invitados por distintas Direcciones Regionales del Ministerio de Educación de la Provincia. Así se capacitó a directores, supervisores y jefes de supervisores de las Regionales VI y VIII, adonde concurrimos en reiteradas oportunidades para concluir con un programa de formación de los mismos. Además, fuimos especialmente invitados a participar de talleres organizados por la Dirección Regional VI para la capacitación de los docentes en la manera de enfrentar y abordar los problemas de violencia que aparecían y se acrecentaban en las escuelas de la región.

Un importante hito en esta materia fue la publicación por parte de la Defensoría del libro *Más allá de la Mediación en la escuela* (Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe, 2007) con el que acompañamos al Ministerio de Educación en la divulgación de las conclusiones del Primer Postítulo en Mediación Educativa que existió en el país.

En este campo resultó emblemático el caso ocurrido en una escuela de la periferia de la ciudad de Rosario, en la que los alumnos que cursaban su escolaridad secundaria amenazaron con incendiar al establecimiento en virtud de una decisión que —consideraban— había sido arbitraria por parte de la Directora. El temor que originó la situación era totalmente justificado, ya que el día anterior al llamado requiriendo nuestra intervención se había producido un conato de incendio en uno de los baños de la escuela.

Fue llamativo recibir el llamado de auxilio —muy temprano en la mañana— y al llegar encontrarnos con que esperaban nuestras instrucciones: la policía, los bomberos, la Supervisora del Ministerio de Educación, la Directora, algunas maestras, alumnos dentro y fuera de la escuela, padres y medios periodísticos, incluso de Buenos Aires transmitiendo en vivo, que se habían acercado al establecimiento educativo.

Nuestra vasta y creciente experiencia hizo que se nos convocara de distintos ámbitos a colaborar en la solución de conflictos cada vez más complejos. Así fuimos convocados en una oportunidad por la Suprema Corte de Justicia de la provincia a trabajar sobre un caso complejo que tramitaba ante un Juzgado de Instrucción Penal, la toma de una fábrica por parte de los obreros. Curioso conflicto, originalmente laboral, que derivó en una causa penal.

La mediación llevada a cabo en la sede del mismo Tribunal tuvo la particularidad de tener veintidós partes sentadas a la mesa y más de sesenta asistentes al procedimiento, entre obreros imputados, agrupaciones gremiales en disputa, socios y directivos de la empresa tomada, representantes de la Secretaría de Trabajo provincial y del Ministerio de Trabajo nacional, además de abogados de varios estudios jurídicos. Todo ello se llevó a cabo durante varios días, mientras se cortaban las calles y se producían acampes en la zona de la fábrica tomada con las consabidas consecuencias que derivan de este tipo de situaciones.

Pero una vez más el espíritu inquieto e innovador que siempre inspiró y motivó a nuestra institución nos llevó a incorporar nuevas estrategias y herramientas. Así fue que el Centro amplió su espectro de abordaje, incorporando la *facilitación* como medio de solución de conflictos, principalmente a los problemas de salud, de consumidores, y los vinculados con servicios públicos.

Específicamente, en estas áreas el compromiso de la Defensoría con la ciudadanía tiene que ver con el pleno acceso de la misma a servicios tan esenciales como la salud, la luz o el agua. De allí que la mediación como medio autocompositivo de solución de conflictos entre dos partes, en un pie de perfecta igualdad ante un tercero imparcial que intenta ayudarlas para que, por sí mismas, puedan arribar a una solución mutuamente

satisfactoria del conflicto que las vincula, no es suficiente.

Privar al ciudadano del acceso a la salud o al servicio eléctrico es, en definitiva, cercenar el acceso a los “nuevos derechos humanos”. Ello no significa resignar el lugar que legalmente le toca y en la práctica ocupa la Defensoría del Pueblo, al recibir quejas, investigar y aportar recomendaciones de solución de las cuestiones planteadas, sino un compromiso mucho mayor asumido al no limitar la institución a ser un simple “buzón receptor de quejas”.

La idea es *encontrarnos* con la sociedad y descubrir sus problemas y necesidades.

En las dos áreas puntualmente enunciadas la sola intervención como terceros imparciales ayudando a las partes no resultaba suficiente. De allí que a través de la facilitación se busca la promoción del acuerdo que supere el conflicto entre las partes. Esto no significa perder la imparcialidad del accionar del tercero interviniente; significa la búsqueda concreta del acuerdo, la superación efectiva del estado de controversia, en definitiva, el verdadero restablecimiento de la paz social afectada en cuestiones tan sensibles como las mencionadas.

No existe otro organismo público —ni privado— que adopte este tipo de intervención, que en la práctica ha demostrado una altísima efectividad.

Y cuando otros podrían pensar que con esto alcanza, desde la Defensoría vamos por más.

El nuevo milenio despertó con la implementación de las nuevas tecnologías, y la Defensoría, siempre al ritmo de los tiempos, incorporó esa tecnología al servicio de la sociedad reiterando su posición de liderazgo en la búsqueda de soluciones a los conflictos. Así, se sumó al entonces incipiente movimiento mundial de la Resolución de Disputas “en línea”

(*on line dispute resolution-ODR*) mediante el uso de las herramientas tecnológicas que permiten que las partes puedan resolver sus conflictos, aunque se encuentren a cientos de kilómetros entre sí o sea imposible el encuentro personal y presencial.

Ante la crisis desatada por la pandemia de Covid 19, la total y absoluta efectividad de la incorporación de la resolución en línea nos permitió seguir brindando el servicio de facilitación y mediación no presencial, con los mismos niveles de concurrencia y satisfacción que se deban con la presencialidad.

De este modo, pudimos intervenir en casos como el de una mamá de dos hijos menores que vivían en Orán, provincia de Salta, que requería de nuestro servicio para obtener por parte del padre —residente en Rosario— la tenencia legal de los niños, a fin de poder conseguir una serie de beneficios sociales otorgados por el gobierno provincial salteño. Fue curiosa la participación desde la localidad norteña, ya que el lugar de mejor recepción de internet se encontraba adentro de una pequeña salita usada como archivo dentro la Defensoría Civil de tribunales patrocinante, y desde ahí se llevó a cabo la reunión.

Estas y tantas otras experiencias acumuladas durante tres décadas hicieron que el Centro de Mediación dependiente de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe definitivamente se haya ganado su lugar en la sociedad. Pero ello, lejos de conformarnos nos incentiva y motiva a ir por más, promoviendo el desarrollo de la mediación comunitaria como efectiva herramienta para el mantenimiento y, en su caso, el restablecimiento de la paz social.

Todo esto fue lo que quisimos recordar y conmemorar con el Congreso Internacional celebrado en Rosario.

Como es variada nuestra base de trabajo, organizamos el congreso

con una variedad temática sorprendente y actual, siendo necesarios muchos meses de preparación, con diversos contactos en distintos lugares del planeta. Esta organización no fue simple ni sencilla, ya que siempre tuvimos el fantasma de la reaparición virulenta de Covid 19 que nos hacía más complejo su armado. Todo debía ser pensado a partir de un plan A, con importante participación presencial, un plan B con participación virtual, y un plan C con participación virtual alternativa ante eventuales dificultades del plan B.

Afortunadamente, se pudo llevar a cabo según el plan original. De esa manera se programó un evento híbrido, presencial y virtual, con transmisión en vivo vía streaming y traducción simultánea, desde Rosario al resto del mundo.

El pre congreso...

Un evento de esa magnitud debía ser presentado previamente en sociedad para poder difundirlo adecuadamente, tener una idea de la repercusión que podría tener y prever los detalles negativos que podrían aparecer. Así se diseñó una actividad preparatoria que se llevaría a cabo dos meses antes, en dos jornadas, con uno de los expositores principales invitados al Congreso.

La responsabilidad recayó en el Dr. Raúl Calvo Soler, reconocido catedrático español, experto en análisis y mapeo del conflicto, con una vastísima experiencia en diferentes campos y conductor actual de varios programas de justicia penal juvenil restaurativa en diversos lugares de la Argentina.

Esa actividad preparatoria —que resultó un éxito total— comenzó el 19 de mayo con una disertación sobre “Prácticas restaurativas en conflictos deportivos”, llevadas a cabo en el Club Español de Rosario, con

la participación de miembros de la Secretaría de Deportes de la provincia y del municipio, la Asociación Rosarina de Entidades Amateurs (AREDA) y la Federación Santafesina de Clubes. Siguió con un ameno encuentro de camaradería para abordar el tema “Violencia en el rugby”, en el Old Resian Club de Rosario.

El día viernes 20 de mayo se desarrolló un conversatorio sobre “Justicia Juvenil y Prácticas Restaurativas como Derechos Humanos”, en la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe, en Rosario, con la concurrida participación de miembros del Poder Judicial, principalmente jueces, fiscales y defensores que abordan la temática penal juvenil, miembros del Poder Ejecutivo, ex diputados provinciales y varias instituciones y ONG’s dedicadas al tratamiento de tan delicada y actual problemática. Pero entendimos que además de la actividad académica era fundamental tomar contacto y conocimiento de la situación en el campo de acción. Entonces se llevó a cabo una charla informal y distendida — pero muy emotiva y profunda— con Madres Territoriales en la Iglesia del Buen Pastor de Rosario, donde se abordó la complejidad del entramado de las adicciones y el delito con jóvenes y menores en el centro como actores víctimas y victimarios de esa dura realidad.

Reiteramos el éxito y repercusión que tuvieron las jornadas preparatorias, que despertaron el interés y expectativas sobre el Congreso que vendría. Y nuestro desafío fue aún mayor. Descubrimos que estábamos en lo cierto cuando decidimos hacer girar el eje del Congreso alrededor del “conflicto”, tema crucial y poco atendido.

Desde la Defensoría, un equipo de más de treinta agentes de la Institución entraba en la recta final de los preparativos con una actividad por momentos frenética y una agenda cambiante casi a diario por la imposibilidad, de último momento, de expositores del resto del mundo.

Un detalle de cruda actualidad y demostrativo del acierto del Congreso al tratar el “Abordaje del Conflicto en la Agenda Global” se dio cuando tuvimos el primer contacto telefónico, después de muchísimo intercambio durante meses de mails y mensajes, con el segundo expositor principal, el noruego canadiense residente en Rumania, Dr. Kai Brand Jacobsen. Al avisarle que queríamos comunicarnos por teléfono nos pidió que lo hiciéramos inmediatamente, ya que al rato no iba a tener “señal” de servicio, cosa que hicimos. El llamado fue atendido en el acto con un curioso ruido de fondo mientras hablábamos: se sentía el ruido del motor de algún vehículo potente. Efectivamente —nos explicó— se trataba del motor de un camión en el cual él estaba subido, que formaba parte de un convoy que estaba en ruta yendo a Ucrania de noche, en una misión humanitaria para rescatar a población de la ciudad de Kiev y refugiarlos en Rumania y Polonia.

Con esta calidad de expositores fue que avanzamos en el armado y posterior desarrollo del Congreso.

La previa

A los dos invitados presenciales principales se les armó una agenda a cubrir desde el día anterior al inicio formal del evento.

El lunes 4 de julio de 2022 se organizó un encuentro de Calvo Soler y Brand Jacobsen con Senadores de la Nación en la sede de la Defensoría, donde durante el transcurso de una larga mañana se intercambiaron ideas, proyectos y propuestas de abordaje de la creciente conflictividad en nuestra provincia. Fue una reunión altamente productiva, a cuya finalización se mantuvieron una serie de entrevistas y reportajes para medios periodísticos que sirvieron para la difusión el evento principal.

Por la tarde, distintos eventos marcaron diferentes rumbos a los dos expositores mientras participantes del resto del mundo empezaban a llegar a Rosario.

El Dr. Raúl Calvo Soler fue invitado por el Rotary Club Río Paraná a realizar una exposición sobre “El Conflicto en el Aula”, que se llevó a cabo en el Jockey Club de Rosario con la participación del Ministro de Desarrollo Social de la Provincia de Santa Fe, Danilo Capitani, y de los Defensores del Pueblo, Jorge Henn y Gabriel Savino, miembros del Gabinete de Asesores y del Centro de Mediación.

El Dr. Kai Brand Jacobsen fue recibido en la Casa Suiza por el Cuerpo Consular acreditado en la ciudad de Rosario, ante quienes expuso sobre la “Situación actual en Ucrania y sus implicancias en el mundo”, lo que despertó el interés y curiosidad de los cónsules, quienes tuvieron la oportunidad de profundizar el tema a través de un posterior espacio de preguntas. Del encuentro participaron miembros de ADPRA, el Director del Centro de Mediación y luego se sumaron los Defensores Henn y Savino.

Al fin: el Congreso

Finalmente llegó el esperado 5 de julio de 2022, día de inicio formal del ansiado Congreso, que comenzó muy temprano en la mañana con un particular acto protocolar: el izamiento de nuestra enseña patria en el mástil mayor del Parque Nacional a la Bandera, ofrecido desde la Municipalidad de Rosario —como anfitriona del evento— a nuestro ilustres visitantes y autoridades.

Altísima emotividad provocó entre los asistentes ver cómo la celeste y blanca comenzaba a abrirse y a flamear mientras subía hacia el cielo acompañada por un clarinete que acompañaba tan sublime momento, mientras que un cuerpo de gendarmes custodios del Monumento rendían

sus honores. De dicho evento participaron los ponentes internacionales Raúl Calvo Soler y Kai Brand Jacobsen, el Defensor del Pueblo de Curazao, Keursly Concincion, la Proveedora de Justicia de la República de Angola, Antonia Florbela de Jesús Rocha Araujo, junto a su nutrida delegación, la Directora del Centro de Mediación de la Defensoría del Pueblo de República Dominicana, Sandra Nogué Collazo, los Defensores del Pueblo, Jorge Henn y Gabriel Savino, el Director del Centro de Mediación de la Defensoría Víctor Jorge Jaef, acompañado por miembros del Centro, todos recibidos por el Secretario de Gobierno de la Municipalidad de Rosario, Gustavo Zignago, en representación del Intendente Municipal, en su rol de anfitrión.

El acto protocolar concluyó con una visita a la Galería de las Banderas del Monumento Nacional a la Bandera, en la que se ofrecieron ofrendas florales por parte de los visitantes extranjeros a nuestra enseña patria y de los Defensores locales a las banderas extranjeras.

Luego de la emotiva ceremonia en el Monumento se dio inicio formal al tan esperado Congreso Internacional de Mediación en el distinguido Auditorio de la Bolsa de Comercio de Rosario.

Debemos destacar y agradecer la desinteresada y generosa colaboración de las autoridades de la Bolsa brindada a la Defensoría del Pueblo, ya que cedieron todas las instalaciones e infraestructura necesarias para el desarrollo del evento, lo que significó un valiosísimo aporte al Congreso, y que le dio el marco de jerarquía necesario y esperado sin que significara erogación alguna para nuestra Institución. Debemos resaltar que el evento se transmitió al mundo entero vía streaming, con intérprete y traducción simultánea, tanto desde el auditorio como desde el Salón de Arte, adonde se realizaron los talleres.

Al acto inaugural asistieron presencialmente los Defensores

Gabriel Savino y Jorge Henn, ex Defensores del Pueblo de la Provincia, la Vicegobernadora de la Provincia de Santa Fe, Dra. Alejandra Rodenas, el Secretario de Gobierno de la ciudad en representación del Intendente Municipal, Defensores del Pueblo de distintas partes del mundo y del país, Directores de Centros de Mediación del exterior, el país y la ciudad, mediadores, docentes y público en general, todos unidos por la inquietud de saber más sobre el conflicto y las distintas estrategias de su abordaje.

Datos para la historia: 39 expositores, 2890 participantes, de 40 países, de los 5 continentes del planeta

La apertura del Congreso estuvo a cargo del anfitrión del evento, el Defensor Gabriel Savino, quien tras los agradecimientos de rigor planteó el presente y futuro de la Institución. Tras su alocución, el Secretario de Gobierno dio la bienvenida a la ciudad a los participantes que nos visitaron presencialmente, para cerrar con un emotivo discurso de la vicegobernadora, quien concluyó su exposición con la entrega al Defensor Savino de un Diploma de reconocimiento provincial a tan trascendente encuentro.

A continuación, se dio paso a la conferencia magistral a cargo del Dr. Raúl Calvo Soler, quien desarrolló el tema principal del Congreso, y eje de todas las intervenciones posteriores. “*Conflicto: ¿qué conflicto?*”, presentado por el Defensor Jorge Henn y que concluyó con un taller del mismo expositor.

Definitivamente, fue un acierto el tema elegido, ya que en la práctica hemos visto una enorme cantidad de literatura, talleres y jornadas abordando el tema de la resolución y herramientas de abordaje del conflicto. Una larguísima lista de posibles intervenciones con distintos nombres pensadas de distintos lugares para trabajar el conflicto,

pero olvidando la cuestión principal que es, precisamente, el conflicto. Entenderlo en su génesis y vida es fundamental para poder trabajar su fin. Verlo de otro modo es pretender atacar algo sin saber qué es. Sería como estudiar medicina a partir de la farmacología y no de la anatomía. Por eso la elección del tema.

La tarde de esta primera jornada comenzó con una Mesa de Diálogo tratando un tema de estricta actualidad en el contexto global: “Conflictos ambientales, experiencias latinoamericanas de gobernanza”, a cargo del uruguayo (residente en Chile) Diego Luna Quevedo, el mexicano Saúl Ruiz Fernández y los argentinos Florencia Sivori y Matías de Bueno.

El cierre del día estuvo a cargo de la destacadísima investigadora especializada en mediación escolar, la argentina Florencia Brandoni, con el taller: “¿Qué enseñamos y qué podemos enseñar sobre los conflictos en las escuelas?”.

La conflictividad escolar fue siempre una prioridad de nuestra Defensoría, de allí que entendimos que el tema debía estar presente en el Congreso y tratado con la profundidad y jerarquía que la profesora Brandoni le dio al tema, lo que despertó el interés de docentes, supervisores y jefes de supervisores de escuelas, como así también de miembros del Ministerio de Educación de la provincia.

El miércoles 6 de julio comenzó con la exposición del brillante activista por la paz, el noruego canadiense Kai Brand Jacobsen, quien maravilló al auditorio con su conferencia “El desafío de la paz en un mundo dividido: forjando nuestro futuro”. Su experiencia en el trabajo de campo en territorios en guerra y su tarea en el abordaje de los conflictos en las sociedades que transitaron conflictos bélicos generó en los asistentes la idea y necesidad de trascender lo local e involucrarse en lo global. Su experiencia real y su rol en la actual guerra Rusia-Ucrania le dieron a su

exposición la dimensión, profundidad y dramatismo que este conflicto bélico tiene, analizando las consecuencias que tendrá para el mundo futuro, sin que se vislumbre una salida cierta aún.

Desde nuestra institución siempre se promovió y difundió la actividad de otras Defensorías. Así se dio lugar para el cierre de la mañana al Conversatorio: “El Ombudsman en la gestión de los conflictos globales”, a cargo del Presidente de la Federación Iberoamericana del Ombudsperson, el dominicano Pablo Ulloa, acompañado por sus pares Defensores la costarricense, Catalina Crespo Sancho, el colombiano Jorge Enrique Calero Chacón y la boliviana Nadia Cruz Tarifa.

Por la tarde se llevó adelante una nutrida agenda que comenzó con una interesantísima Mesa de Diálogo sobre “El Ombudsman en la gestión de los conflictos locales”, de la que participaron el Ombudsman de Curazao y Director Regional del Caribe y América Latina del IOI, Keursly Concicion, la Defensora del Pueblo de Brasil y presidenta del ILO, Cristina Ayoub Riche, el Defensor Adjunto en materia de conflictos sociales y gobernabilidad de la Defensoría del Pueblo de Perú, Rolando Luque Mogrovejo, el Defensor del Pueblo y del ambiente de San Martín de los Andes (Argentina), Fernando Bravo, y la Proveedora de Justicia de la República de Angola, Antonia Florbela de Jesús Rocha Araújo. Esta Mesa nos ilustró sobre las actuales tendencias acerca del abordaje de los conflictos locales con la particularidad específica de cada lugar o región.

Luego se generó un Conversatorio sobre el novedoso y desafiante tema: “El Conflicto en el espacio digital”, a cargo de los especialistas en la materia, el colombiano Arístides Contreras y los argentinos Juan Belikow, Gastón Masari Copes, Lucía Fainboim, y Javier Barraza.

La jornada cerró con una Mesa de Diálogo sobre “Experiencias en resolución del conflicto”, en donde desarrollaron sus experiencias —y, sobre

todo, sus perspectivas y propuestas— el Director de legales de la Bolsa de Comercio de Rosario, Oscar Freddi, el Defensor del Pueblo de Neuquén, Ricardo Riva, la Directora del Centro de Mediación del Colegio de Abogados de Rosario, Mónica Aguirre, y el Director del Centro de Mediación del Colegio de Corredores de Rosario, Rolando Ruiz, todos de Argentina. La idea de la Mesa fue ilustrar la problemática y conflictividad particular de algunas instituciones con especificidad temática y sus formas de abordaje.

La última jornada, del jueves 7 de julio, fue de una nutrida y variada actividad, llevándonos desde lo local hasta lo internacional y desde el pasado hasta el futuro. Comenzó con una Mesa Redonda en la que se abordó el tema “El Conflicto en la Agenda Internacional” a cargo de los distinguidos expositores, el australiano Chris Field, Presidente del Instituto Internacional del Ombudsman, y el dominicano Pablo Ulloa, Presidente de la Federación Iberoamericana de Ombudsperson, quienes con nutrida solvencia y experiencia nos brindaron su enriquecedora perspectiva sobre el tema.

Al evento le siguieron una serie de conferencias comenzando con un análisis de la “Conflictividad Social Argentina y latinoamericana: propuestas para superarla”, a cargo del experimentado argentino Alejandro Nato, seguido por la emotiva exposición de una de las pioneras en el tema, la ex jueza de Cámara Gladys Álvarez, quién nos contó cómo fue el “Inicio del movimiento RAD: un poco de historia”. Nos recordó los inconvenientes y desafíos que tuvieron aquellos precursores de la materia en el país y la región, sus luchas y desencuentros, para finalmente poder instalarlo en nuestra cultura. La última conferencia estuvo a cargo el israelí Matanyahu Engelman, quien nos ilustró sobre el “Abordaje de la Multiculturalidad en el Conflicto”. Dada la particularidad del ámbito de competencia personal de la Defensoría del Pueblo de Israel, es decir, del público que requiere la

asistencia de la Institución y su variedad de nacionalidades es vital para el Defensor entender y atender la multiculturalidad. De allí el valor de su importante experiencia y conocimiento.

Las conclusiones

Luego de tan arduas y enriquecedoras jornadas tuvieron lugar las conclusiones del Congreso Internacional. En un espacio de altísima emotividad conducido por el Director del Centro de Mediación y Resolución de Conflictos de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe, Víctor Jorge Jaef, se realizó un *racconto* de los orígenes del Centro y su historia posterior que llevaron a hacer realidad, luego de treinta años, el evento que aquí se describe.

El espacio comenzó con un reconocimiento a todos los agentes de la Institución que hicieron posible la realización del Congreso, con un especial agradecimiento a Silvina Susana Giménez, quien tuvo a su cargo la compleja compaginación logística del evento y de sus invitados, para luego hacer lugar a las reflexiones finales de los dos ponentes principales del Congreso, nuestros ilustres visitantes Raúl Calvo Soler y Kai Brand Jacobsen. Ambos destacaron la valiosa actividad de nuestra Defensoría y del Centro de Mediación, así como la trascendencia de un evento de la envergadura del que estaban cerrando con sus conclusiones particulares. Pero más allá de destacar el pasado hicieron hincapié en el futuro, en el desafío de las nuevas propuestas de acción para el fortalecimiento de la paz y la resolución no adversarial a través de nuevos medios adecuados de solución, además de la mediación, potenciando y desarrollando los mismos.

El objetivo inicial de la realización del Congreso —la intención de que el mismo se convirtiera en un evento propositivo con el foco y énfasis en el futuro— finalmente se cumplió.

Presentación del libro *El abordaje del conflicto en la agenda global: 30 años de experiencia en la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe*

El cierre del evento estuvo a cargo del director del Centro Víctor Jorge Jaeff, quien acompañado por el catedrático de la Pontificia Universidad Católica de Perú, Alberto Castro, y por el Jefe de Relaciones Institucionales de la Defensoría del Pueblo de la Nación Argentina, Tomás Dadic, presentaron el libro que incluirá las presentaciones y conclusiones del Congreso, además de la narración de casos paradigmáticos que le “hayan cambiado la vida a la gente”, más allá de la trascendencia económica o social del conflicto, cuyos actores hayan transitado el camino de la mediación.

Los expositores destacaron el valor de la letra impresa y el legado que a través de la misma se deja a los futuros operadores de la paz quienes a través de la lectura podrán evitar los errores ya cometidos por otros, aprovechando las experiencias valiosas y positivas. El libro se editará en formato digital, en consonancia con las nuevas tendencias tecnológicas, así como también en papel, dejando el legado impreso para la posteridad.

Una forma más de valorizar nuestra experiencia del pasado y proyectarla hacia el futuro.

La clausura

El Defensor del Pueblo de la Provincia de Santa Fe, Jorge Henn, clausuró formalmente el Congreso Internacional de Mediación con sus valiosas reflexiones sobre el evento que culminaba y el desafío permanente de nuestra institución para dar respuesta a la ciudadanía.

El Congreso ya era pasado, y futuro...

Parte II

Ponencias

La mediación como uno de los medios de resolución de disputas en Instituciones protectoras de DDHH y los nuevos enfoques restaurativos¹

Prof. Lic. Gabriel Sandro Savino²

Un poco de historia

La Defensoría del Pueblo en la Provincia de Santa Fe fue creada por Ley 10.396/90. Es una de las primeras instituciones subnacionales de la República Argentina, antecesora de la Defensoría del Pueblo de la Nación Argentina (por Reforma Constitucional de 1994) con más de treinta años protegiendo derechos de la ciudadanía en una provincia rica, cultural y productivamente, con 4 millones de habitantes y con un promedio anual de más de 50.000 expedientes tramitados (Informe 2022).

¹ Ponencia realizada en ocasión del Seminario Internacional de Mediación y Resolución Alternativa de Conflictos organizado por el Centro de Investigación del Defensor del Pueblo Africano (AORC). Invitado por el Instituto Internacional del Ombudsman (IOI), el Centro de Investigación del Defensor del Pueblo Africano (AORC) y la Universidad de Kwazulu-Natal de Sudáfrica. Fue expuesta en el Seminario Internacional de Mediación y Resolución Alternativa de Conflictos “Lidiar con el comportamiento desafiante”.

² Defensor a/c Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe (defensoriasantafe.gob.ar). Defensor a/c Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes de Santa Fe (defensorianna.gob.ar).

Funcionalmente es una Institución autónoma en la órbita del Poder Legislativo, que no recibe mandato de ningún poder del Estado, y que posee grandes ejes de intervención como es la *Atención ciudadana* (*Servicios públicos, salud, educación, seguridad, prestaciones, consumidores, infraestructura, ambiente, inclusión, etc.*). Desde el año 1993 cuenta con un *Centro de Asistencia a la Víctima y Testigo del delito* (CAV), que fue el primero en la provincia y referente en los abordajes de distintas tipologías de violencia (Familiar, de género, maltrato infantil, maltrato institucional, con los adultos mayores, de inclusión, violencia laboral, movilidad humana, trata de personas, explotación sexual, etc.).

También, desde 1994 contamos con un *Centro de Mediación y Resolución de Conflictos*, donde se realizan mediaciones (un promedio de 1000 intervenciones en 2022) y como formador de Mediadores Comunitarios y facilitadores, con más de 1500 certificaciones dadas. Asimismo, en 2017 se ampliaron las funciones, con la legitimación procesal activa del Defensor del Pueblo y en 2018 se incorporó en sus competencias el Órgano de Revisión en Salud Mental.

Desde hace 20 años se lleva adelante una política de descentralización territorial y hoy contamos con 46 oficinas de atención en diferentes localidades y 3 oficinas móviles, que recorren el interior provincial.

En 2022 formalizamos el Instituto de Formación en Modernización y Gestión Pública de la Defensoría del Pueblo, que viene formando a funcionarios y a la ciudadanía desde hace más de dos décadas en diferentes temáticas con perspectivas de derechos humanos.

De conflictos y abordajes

Cuando hablamos de **conflictividad**, *esta se origina cuando hay una pretensión (alguien que pretende algo) a la que se le opone una resistencia (no se*

está de acuerdo con lo pretendido) ($C=P+/-R$), y según sea la intensidad de lo pretendido y la resistencia interpuesta es la dimensión del conflicto que se provoca (con mayor o menor *escalada del conflicto*) y allí se encuentra el origen primario de cualquiera de ellos.

Por esto, debemos tener en cuenta la dimensión donde el conflicto se produce, según el entorno: familiar, laboral, comunitario, social, educativo, privado, religioso, urbano, rural, entre instituciones, entre funcionarios, entre ciudadanos y funcionarios, entre pueblos originarios, si existen cuestiones étnicas o religiosas, donde muchas veces hay desequilibrio de poder, no hay igualdades, como así también hay que tener muy en cuenta que puede haber historias pasadas, que se vuelven vigentes en el presente de conflictividad.

Para entender su dimensión visualizamos el conflicto como un espiral ascendente con mesetas y escaladas, como un ciclo de vida, con un origen/nacimiento, un crecimiento/desarrollo y muerte/latencia. Pero si sigue escalando el conflicto puede tener dimensiones insospechadas.

Muchas veces creemos que resolvemos el conflicto porque no se habla de él, pero queda latente y cuando resurja volverá con mayor intensidad, en una dimensión muchas veces incontrolable.

Asimismo, debemos mencionar que estos conflictos no solo pueden darse entre partes, sino también en multipartes (conflictos barriales, tomas de instituciones, espacios públicos, movilizaciones, corte de vías públicas, conflictos en las escuelas, etc.). Tampoco podemos dejar de lado una nueva forma de conflicto en la que *no hay un otro, o si el otro es difícil de identificar*, es cuando se da la relación conflictiva en el entorno digital y en estas problemáticas también tenemos que estar presentes en sus agravantes (consecuencias: como *Grooming, fhishing, cyberbullying, estafas virtuales, sextorsion, stalking, sexting*, entre otros).

Cuando hablamos de demandas, conflictos y resolución sabemos que los tiempos de la política no son los tiempos de la gestión pública; los tiempos de la administración pública no son los tiempos de la Justicia; los tiempos de la Justicia no son los tiempos de la ciudadanía. Por eso existen nuestras instituciones, protectoras de derechos y agentes mediadores o facilitadores en las conflictividades, al menos para lograr que estas no escalen a dimensiones insospechadas o fuera de control, tornándose en situaciones críticas, donde el abordaje es totalmente diferente.

Por eso el debate de si hay que endurecer las penas y/o sanciones con mayor “punitivismo”, o ablandar las mismas con más “garantismo”, es un debate que en nuestro sistema ha fracasado, porque la resolución es de pensamiento binario (blanco o negro). Hoy los conflictos son multidimensionales y se deben pensar con un abordaje complejo e interdisciplinario, no lineal, debe ser multiagencial (abordados desde diferentes instituciones). Y esto nos lleva a esforzarnos (como funcionarios y defensores de DDHH) y a deconstruirnos nosotros mismos para comenzar a entender al otro y en sus complejidades. Esta es una construcción conjunta, no en el plano discursivo, sino en el compromiso real de gobiernos, instituciones y funcionarios y ciudadanos/as (solución con gobernanza).

Por eso defendemos el abordaje de conflicto por medios alternativos y pacíficos, para que no escale más la dimensión conflictiva y siempre privilegiamos no llegar a la vía judicial, buscando “alternativas metodológicas de intervención” (más allá de que pueda haber un sistema de mediación prejudicial instaurado que, al menos en nuestra experiencia, ha demostrado su fracaso).

Por ello, como metodología para abordar e intentar resolver conflictos por fuera de la vía judicial, hoy nos manejamos con:

- La **Negociación**, entre 2 o más partes que buscan

su propio beneficio aceptable constructivo, no competitivo (con la idea de ganar/ganar);

- La **Mediación Comunitaria**, como proceso formal, donde un tercero imparcial y las partes “voluntariamente” desean resolver una controversia —el mediador no propone soluciones (error frecuente)— (acuerdo de larga duración); es un proceso formal, voluntario, gratuito y confidencial;

- La **Facilitación**, que promueve acuerdos —que en pandemia y postpandemia acrecentó su utilización metodológica, a través del uso de plataformas digitales. Se dio paso de la dimensión física a la digital, otro juego donde cambia la kinésica —lenguaje corporal—, la proxémica —espacios privados— y el paralenguaje —elementos no verbales—. Un proceso más informal, de amigable componedor, conoce a las partes; en otros contextos se asemeja a la **Intermediación** (alguien que vincula o comunica a dos o más partes para realizar alguna propuesta);

- El **Arbitraje**, donde un tercero con reglas aceptadas por las partes involucradas toma una decisión sobre la problemática;

- La **Conciliación**, en la que ese tercero interviene y colabora para que, proponiendo soluciones con tenor jurídico; las partes resuelvan, por sí mismas y mediante un acuerdo.

Y las nuevas intervenciones que venimos realizando en la institución, tanto en la Defensoría del Pueblo como en la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes, cuando hay menores involucrados; son las **Intervenciones restaurativas** (o justicia restaurativa): se pretende una Restauración o Modificación de una conducta para ponerla en el estado o estimación que antes tenía.

De Mediación a Restauración

Esta nueva metodología de intervención que estamos utilizando como herramienta en nuestra institución se da para entender las relaciones humanas, es una nueva perspectiva del abordaje del conflicto entre las personas y el rol del derecho, “perdón recompositivo” o sanción recompositiva.

Y aquí voy a hacer unas consideraciones: RESTAURAR no es lo mismo que REPARAR, por cuanto *restaurar* no es lo mismo que *mediar* entre partes.

Según Calvo Soler (2022) *reparar* equivale y se asimila a la idea de *sanción o indemnización* por el daño causado (es recompensar en el espacio afectado), mientras que la **intervención restaurativa** es equivalente a “observar el daño”, no en versión tangible, sino en su versión intangible, más en el trabajo diario de vulneración de DDHH. Es decir, recompongo el reconocimiento o responsabilidad del espacio dañado del DDHH. Recompongo el vínculo entre víctima y victimario, agresor y agredido, más allá del daño ya producido, que muchas veces no podemos reparar.

Y aquí hay que hacer una distinción de proceder entre la mediación que es una intervención que opera en una lógica de encuentro entre la víctima (perjudicado, afectado o damnificado) y victimario (el que perjudica, afecta o menoscaba) y con la intervención del mediador, tercero imparcial que intenta en este contexto el principio de “igualar la mesa” muchas veces entre no iguales.

El intervencionismo restaurativo; por eso lo quiero traer aquí en este importante Seminario, es dar un salto metodológico. Es lograr un cambio de enfoque y de paradigma de (causa-efecto). El encuentro no pretende una simetría entre el que perjudica y el perjudicado.

Puede ser o no un encuentro entre partes, en principio es un trabajo por

separado, de encuentros privados; es independiente para visualizar el derecho afectado, porque debemos entender que no todas las partes pueden comprender el contexto o significado de vulneración de sus derechos.

Por cuanto, como característica principal tenemos la formación de la persona que interviene imparcialmente en cada situación, que debe privilegiar su “sentido común”, no su conocimiento legal, sociológico o psicológico, y la intervención sincera de las partes para recomponer el conflicto (primero reconociéndolo), porque siempre debe haber voluntad de cada una de las partes para acercar, sus intereses y necesidades en una charla franca y sincera, dejando de lado sus posiciones. Y mucho tienen que ver las necesidades que motivan a las personas (fisiológicas, seguridad, pertenencia y reconocimiento) (Maslow:1943).

No siempre el conflicto (similares o no) se aborda de igual manera, cada conflicto tiene sus particularidades, cada persona involucrada tiene diferentes percepciones, intereses y necesidades que influyen en su contexto.

Nuestro Centro de Mediación Comunitaria y Resolución de Conflictos tiene treinta años; hoy contamos con una organización funcional con Directores y Coordinadores, como agentes mediadores, no solo en nuestras sedes centrales, sino también en cada oficina del interior (hoy 46 en total) que tienen formación como Mediadores y/o Facilitadores que intervienen. Contamos con capacitación permanente para atención, desescalada del conflicto y primera intervención.

Dentro de la institución tenemos nuestro Centro de formación donde, específicamente, se les brinda y actualiza anualmente contenidos e información a los empleados de la Defensoría del Pueblo, de la Defensoría de NNYA y a todo aquel funcionario que quiera recibir capacitación, como así también charlas y Jornadas abiertas a la comunidad.

Porque la mediación es un procedimiento metodológico formal, se deben dar ciertas condiciones; cuando la intervención es más informal se utiliza la facilitación o amigable componedor. Cuando la situación es más compleja e involucra a infancias y adolescencias se está realizando las “intervenciones restaurativas” con mucho éxito.

En la actualidad se están llevando a cabo procesos restaurativos, con temáticas que involucran a menores en conflicto con la ley penal y/o menores inimputables, el desafío de la gestión es en la actualidad mucho más multidinámica. Como dijimos anteriormente, hoy los conflictos no son lineales o binarios, hoy poseen muchas más dimensiones y complejidades, lo que conlleva a la intervención multidimensional y en algunas intervenciones multiagenciales.

La pandemia nos enfrentó a una nueva realidad de abordaje, no solo de temáticas nuevas sino además de las formas para encararlas, con la lógica de la presencialidad hoy no es tal entre las partes y el tercero imparcial, ya que hemos tenido intermediaciones y facilitaciones a través de dispositivos digitales; ya la proxémica, la kinésica o el paralenguaje juegan otros roles en el que el mediador no tiene el control y esto también hay que observarlo. Ahora son mayores los desafíos.

El Ombudsman en la gestión de los conflictos locales

Cristina Ayoub Riche¹

¡Estimadas y estimados colegas que nos acompañan, buenas tardes!

Es con gran placer que participo en este Congreso Internacional de Mediación, titulado “El Abordaje del Conflicto en la Agenda Global”, aunque sea de manera virtual. En mi nombre y en el del Instituto Latinoamericano del Ombudsman/Defensorías del Pueblo quiero saludar la iniciativa y agradecer a Gabriel Savino, el defensor del Pueblo a/c de la provincia de Santa Fe, por hablar en la mesa sobre El Defensor del Pueblo en la Gestión de conflictos locales, saludo al moderador del panel Lionel Suárez, presidente de ADPRA y compañeros de mesa Keursky Concincion, Rolando Luque Mogrovejo, Fernando Bravo y Antónia Florbela de Jesus Rocha Araújo.

Comencemos con algunas reflexiones que no serán respondidas aquí y ahora, pero que deben poblar nuestro pensamiento, nuestras elecciones y acciones diarias, al menos para despertar nuestra conciencia de lo que somos y queremos ser, hacer y promover en este mundo.

¹ Presidenta del Instituto Latinoamericano del Ombudsman/Defensorías del Pueblo (ILO).

¿Cuáles son nuestros propósitos?

¿Cuáles son nuestros dilemas?

¿Qué estamos haciendo para aprender a vivir y convivir con las personas?

¿Sabemos vivir con diferencias, polaridades y tensiones?

¿Cómo estamos gestionando los conflictos y nuestras contradicciones?

¿Sabemos evaluar un fenómeno desde diferentes perspectivas?

¿Estamos generando conexión a través de la comunicación?

¿Cómo mejorar la confianza entre la gente y los Defensores del Pueblo?

Una de las palabras que pueden definir el sentimiento de vivir en el mundo actual es *incomodidad*. El momento de pandemia de covid-19 nos sacó de nuestros lugares con violencia y nos metió en un movimiento que, desde hace meses, permanece y nos deja con la duda acerca de dónde vamos a terminar. A menudo, ¡ni siquiera sabemos adónde queremos ir!

Esta nueva etapa de la vida terrenal ha acelerado la desconexión de los lazos de afecto en las diferentes sociedades, ha dificultado nuestra comunicación y nuestra conexión con muchas personas, ha instalado una profunda crisis de valores, de ética, de confianza, crisis de las políticas humanitarias y de salud. Frente a una crisis humanitaria global, también hay una profundización de las desigualdades y una polarización radical de las visiones del mundo. Con esto, las acciones individuales son cada vez más fundamentales para colaborar con la construcción colectiva de nuevas formas de pensar, hacer, crear y cambiar el escenario instalado de pesimismo, violencia, desigualdad, distopía. Trabajar, con seriedad, serenidad y dedicación, para construir un ambiente de confianza en el que la ética, la armonía, el diálogo y el respeto sean los pilares de las relaciones

interpersonales e institucionales es de fundamental importancia.

La teoría que marca la pauta de nuestras prácticas puede estar basada en la ética, la filosofía, el conocimiento de las buenas prácticas de gestión, los principios democráticos consolidados, el derecho y muchas otras áreas del conocimiento, pero todavía se habla poco del amor y se practica poco. Y el amor, como nos recuerda bell hooks, no es sentimiento, el amor es acción. Ante la crisis mundial que vivimos, es necesario reforzar nuestra necesidad de más amor: por nuestro prójimo y nuestras comunidades, por la naturaleza, por la fuerza de las narrativas artísticas y culturales y por el bienestar de las familias y las personas, dondequiera que estén.

¿Qué sería del trabajo de los defensores sin entender que tienen una función social, que deben ser instituciones que garanticen y protejan los derechos y la participación democrática? ¿Ya se detuvieron a reflexionar sobre la importancia de la innovación, el virtuosismo de la buena convivencia, el intercambio de experiencias e ideas, la creatividad, el desarrollo sostenible y el conocimiento de fuentes que nos alimentan de ideas, recuerdos, reflexiones y grandes biografías en nuestro quehacer diario?

En un ambiente que quiere ser democrático, hay una premisa imperativa y fundamental, la de una población emancipada y participativa. Por eso, es fundamental promover la ciudadanía activa y para ponerla en práctica es necesario acoger, escuchar, empatía, compasión, solidaridad, inclusión, aprecio recíproco, confianza, en un escenario en el que todos se vean partícipes, incluso aquellos quienes no reúnan las condiciones efectivas para la participación inmediata, pues todos deben ser tratados como destinatarios de igual dignidad.

Recordemos que, ante el Estado, el ciudadano es técnica, jurídica, económica y socialmente vulnerable, por tanto, la lucha por la dignidad humana es razón y consecuencia de la lucha por la democracia y la justicia.

Garantizar a los ciudadanos, la razón de ser de las defensorías, el derecho de petición, trabajar para generar condiciones para la efectividad de derechos fundamentales como el derecho a la vida, a la salud, a la libertad de expresión, a la información veraz y a la igualdad; reforzar la primacía del interés público y la integridad institucional son lineamientos que no se pueden desatender. El Defensor realiza su actuación de forma pedagógica, con serenidad, seriedad, confidencialidad y solidaridad, fortaleciendo la cultura de la transparencia y la participación social, con un lenguaje accesible y adecuado para el interlocutor, contribuyendo a una sociedad mejor y más abierta a las demandas que surgen en la vida cotidiana. Todos deben saber que tienen derecho a tener derechos y que cada derecho tiene un deber y viceversa.

El Defensor del Pueblo, como canal privilegiado de escucha, debe actuar como instrumento de los derechos de cuarta generación, vinculados a los derechos de fraternidad y solidaridad, debe defender la dignidad de la persona humana como valor fundamental y republicano. Comprender que cada persona necesita ser tratada como un ente único, dotado del derecho y garantía del ser. Además, una manifestación individual puede abrir caminos para la proposición de políticas internas, de carácter colectivo y difuso, que pasen a hacer efectivos derechos desatendidos u olvidados.

Comprender a los ciudadanos y acogerlos en su totalidad, utilizando un lenguaje sencillo y accesible, reconociendo sus deseos, sus especificidades y el contexto en el que se insertan no es un favor o una gracia, es un deber de todos los que trabajan en las defensorías públicas. Por lo tanto, es necesario tener una actitud abierta y atenta a las demandas que cambian y se actualizan con el tiempo. Invertir en la formación y sensibilización de todo el equipo, que trabaja en las defensorías, para la práctica empática y compasiva es una forma de realizar el derecho a la solidaridad y la fraternidad.

La relevancia de la actuación de el/la Defensor/a del Pueblo radica no sólo en su papel como instrumento para mitigar la asimetría de poder y asimetría comunicacional entre el ciudadano y el Estado, buscando una relación equilibrada entre las entidades involucradas, sino también como agente armonizador de las relaciones entre personas, como propulsoras de nuevas narrativas, capaces de mover el pensamiento y la acción hacia la plenitud de la dignidad humana.

Recordemos que, en determinados momentos como el de la pandemia de covid-19, por ejemplo, renunciar a un derecho individual por el bien de todos significaba considerar el bien común, predominantemente, como un derecho particular. Por otro lado, este compromiso es sinónimo de humildad y de que actuamos buscando el autoconocimiento, la empatía y la compasión.

En el libro *Meditaciones del Quijote*, publicado en 1914, el filósofo español José Ortega y Gasset dice “Yo soy yo y mi circunstancia, y si no la salvo, no me salvo a mí mismo”. Este pensamiento comprende que la totalidad de cada individuo está formada por el yo-circunstancia, es decir, la persona y el mundo están indisolublemente conectados entre sí.

Esta máxima está totalmente ligada al concepto de empatía, algo de lo que tanto se habla en la actualidad y que aún merece más atención y debe ser asimilado y puesto en práctica por el Defensor del Pueblo, en su trabajo diario. ¿Quién iba a pensar que, ante una pandemia, estaríamos ante la empatía no solo como una habilidad comunicativa, sino también como algo fundamental para una solución que depende de cada uno y de todos a la vez? En este caso me refiero, por ejemplo, al distanciamiento social y al uso de mascarillas, entre otras medidas.

En el proceso empático no basta con pensar como la otra persona, hay que ir más allá, actuar en su nombre, en su defensa, es decir, el bien

común, abriendo espacio para el ejercicio de la compasión y el amor. Fuimos empáticos cuando adoptamos medidas rigurosas contra la propagación del coronavirus, pensando no solo en nosotros, sino en los adultos mayores y las personas que tienen comorbilidades.

La primera enseñanza de la empatía debe darse en el seno de la familia, pero las escuelas y universidades deben enseñarla como disciplina transversal a todas las áreas del conocimiento, asociando ciencia y solidaridad. En carreras como psicología, medicina y enfermería se aborda el tema, pero se ignora en otras. Una disciplina que no sería sólo para contemplar el currículum de los alumnos, sino que debería ser asumida por todos. Y, en mi opinión, es fundamental que el cuerpo social de los defensores tenga acceso a este tipo de formación. Necesitamos sensibilizar y concientizar a las personas que forman parte de las Defensorías Públicas de la necesidad de este conocimiento, con miras a mejorar la escucha y, en consecuencia, la comunicación, la participación y la relación de confianza entre todos los actores.

El primer paso es quitar el foco del individuo y valorar el grupo, es sensibilizar y formar a los directivos para esta necesidad de construir medidas colectivas que contemplen la inclusión y que puedan combatir la discriminación, los prejuicios y cualquier otro tipo de violencia. Un líder sin una visión holística del entorno difícilmente aportará buenas prácticas colectivas, por el contrario, reproducirá actitudes centradas en sí mismo. La empatía requiere una escucha activa, una técnica que se puede enseñar y nos entrena para escuchar atentamente lo que dice la otra persona. Es muy común que participemos en “conversaciones” en las que nadie escucha a nadie.

Proveniente del latín *compassio*, la palabra compasión significa el acto de compartir el sufrimiento de otra persona. Está relacionada con

la capacidad de ver precisamente lo que está dentro de la naturaleza del sufrimiento del otro, es tener la capacidad de mantenerse fuerte y reconocer que uno no es ajeno o está separado de ese sufrimiento.

La neurociencia ya ha demostrado que el proceso empático se puede aprender, ya que nuestro cerebro tiene la plasticidad para hacerlo. Si queremos un mundo mejor, más colaborativo y confiable, necesitamos conectarnos con nuestro entorno y sentir compasión. La forma en que nos relacionamos con nosotros mismos y con los demás está relacionada con los problemas que enfrentamos. Para cambiar el mundo, hay que cambiar a las personas.

Y aquí, avanzando hacia el final, recuerdo una conferencia impartida por el profesor Muniz Sodré, en la que abordó el papel de la comunicación actual y dijo: “Necesitamos aprender a desaprender”, citando los versos de Alberto Caeiro, heterónimo del poeta portugués Fernando Pessoa:

*Lo esencial es saber ver,
Saber ver sin pensar,
Saber ver cuando se ve,
Y ni pensar cuando se ve,
Ni ver cuando se piensa.*

Pero esto (¡tristes los que llevamos el alma vestida!) / Esto requiere un estudio profundo.

Solo estaremos completos cuando seamos capaces de aprender a desaprender, a descubrir y cumplir el propósito de nuestra existencia. Un mundo mejor, más confiable, amoroso y compasivo es posible, ¡soñemos juntos y comencemos a construirlo!

Muchas gracias.

El Defensor del Pueblo en la gestión de conflictos locales

Florbelá Rocha Araújo¹

La presente Comunicación presenta la experiencia del Defensor del Pueblo de Angola en la gestión de los conflictos locales, así como los desafíos en la aplicación y ejecución de los servicios provinciales del Defensor del Pueblo la ampliación de sus servicios a las circunscripciones territoriales del país y el mecanismo de desconcentración administrativa del Defensor del Pueblo.

1. Antecedentes de la institucionalización del Defensor del Pueblo

En Angola la figura del Defensor del Pueblo apareció por primera vez en 1992. Esta importante entidad encontró su consagración constitucional en los artículos 142, 143 y 144 de la Ley Constitucional angoleña.

1.2. Consagración constitucional y jurídica

Algunos datos importantes para su constitución:

¹ Defensora del Pueblo de la República de Angola.

- Constitución de la República de Angola;
- Ley nº 18/21, de 16 de agosto - Ley de Revisión Constitucional;
- Ley nº 29/20, de 28 de julio - Ley Orgánica del Estatuto del Defensor del Pueblo (deroga la Ley nº 4/06, de 28 de abril);
- Ley nº 27/20, de 20 de julio - Ley de la Oficina del Defensor del Pueblo (deroga la Ley nº 5/06, de 28 de abril).

1.3. Legislación complementaria

En el marco de su actividad reguladora, el Defensor del Pueblo aprobó los siguientes diplomas:

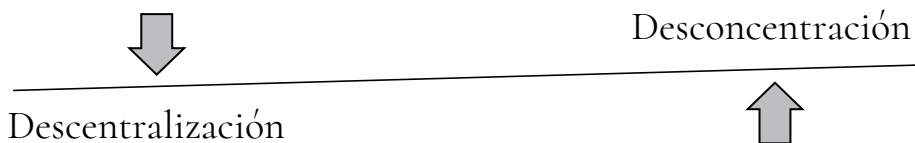
- Despacho nº 1/21, de 8 de septiembre (Reglamento del Consejo del Defensor del Pueblo);
- Despacho nº 2/21, de 19 de noviembre (Código Ético de la Oficina del Defensor del Pueblo);
- Despacho nº 3/21, de 23 de noviembre (Reglamento de los Servicios Provinciales de la Oficina del Defensor del Pueblo);
- Despacho nº 5/21, de 29 de diciembre (Reglamento interno de la Oficina del Defensor del Pueblo);
- Despacho nº 6/21, de 29 de diciembre (Reglamento Interno del Gabinete del Defensor del Pueblo);
- Despacho nº 1/22, de 24 de marzo (Reglamento interno de la Oficina del Defensor del Pueblo).

1.3.1 Reglamento de los Servicios Provinciales de la Oficina del Defensor del Pueblo

La Orden nº 3/21 del 23 de noviembre (Reglamento de los Servicios Provinciales de la Defensoría del Pueblo) contempla las siguientes características esenciales: cambia su denominación de Servicios Locales

a Servicios Provinciales de la Oficina del Defensor del Pueblo; amplía las competencias de recepción y remisión de denuncias para conceder audiencias, manteniendo la articulación con los órganos y servicios de la Administración Local del Estado; el Jefe de los Servicios Provinciales depende jerárquicamente del Defensor del Pueblo y funcionalmente de la Dirección de Áreas Especializadas; la plantilla aumenta a 22 empleados, teniendo en cuenta la perspectiva de ampliación del ámbito local y municipal.

2. Desconcentración de los servicios públicos



2.1 Marco de gestión de reclamaciones

Nuestro planteamiento se refiere a los actos y procedimientos relacionados con la tramitación administrativa de las quejas y las presentaciones de los ciudadanos ante el Defensor del Pueblo, a través de los servicios provinciales, con el fin de garantizar una tramitación rápida e informal, así como la mejora continua de los servicios públicos.

¿Qué es la gestión de reclamaciones?

La Gestión de Reclamaciones o Gestión de Conflictos es un sistema que permite el uso racional y eficaz de las reclamaciones de los ciudadanos, involucrando recursos humanos y equipos, con el fin de remediar las infracciones causadas por entidades del sector público o privado involucradas en asuntos de interés público. En el ámbito

de la actividad del Defensor del Pueblo, podemos entender por “queja” toda comunicación sobre violación de derechos y libertades fundamentales dirigida al Defensor del Pueblo, independientemente de su forma, en la que se solicita su intervención o a través de los representantes locales.

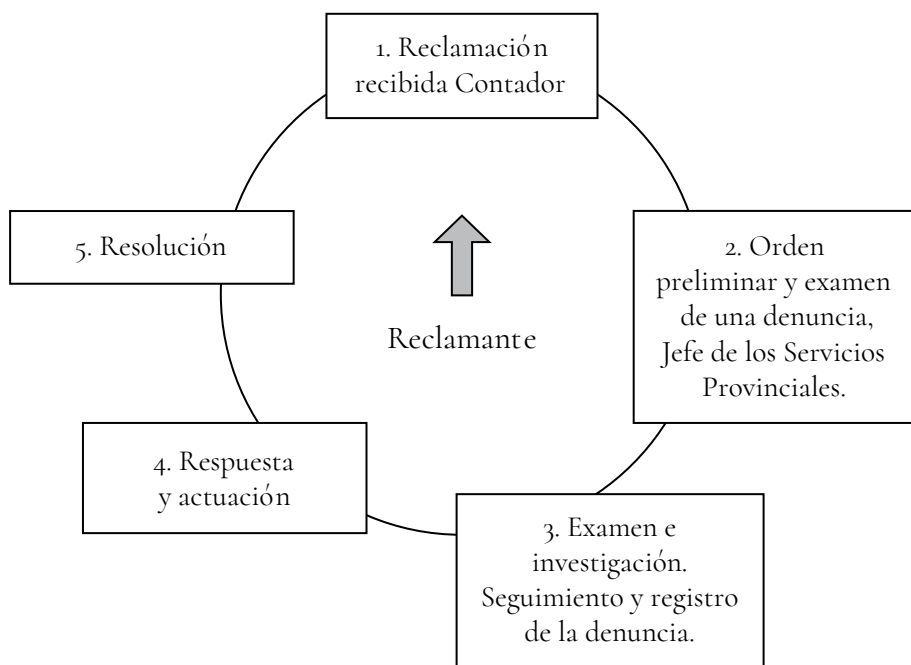
2.2 Ámbito de actuación

Una de las competencias del Defensor del Pueblo es la de instruir los expedientes relacionados con las quejas de los ciudadanos, por vulneración de sus derechos en base a las siguientes entidades, por lo que en las provincias esta competencia es ejercida por el Jefe de los Servicios Provinciales, que por delegación de competencias la ejerce en relación con:

1. Servicios de la Administración Pública, central y local;
2. Institutos públicos;
3. Empresas públicas o con mayoría de capital público;
4. Órganos de Defensa y Seguridad Nacional;
5. Entidades administrativas independientes;
6. Entidades privadas que ejercen poderes públicos o prestan servicios de interés general.

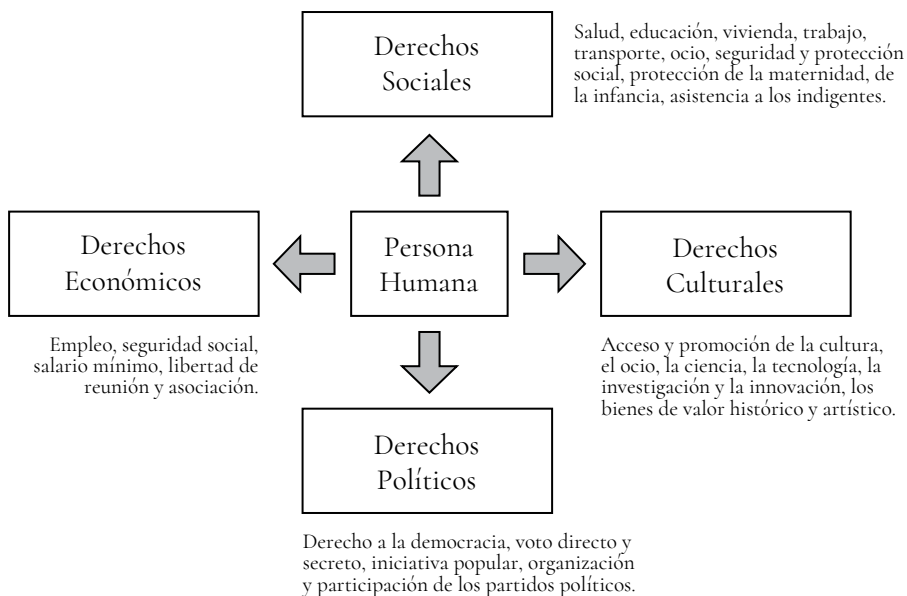
La actividad previa del Defensor del Pueblo, basada en los principios de independencia, celeridad y gratuidad, junto con su poder de persuasión y las recomendaciones que emite a los gestores públicos pueden contribuir de forma significativa a la mejora de los servicios públicos.

2.3 Representación Esquemática de la Gestión de Reclamaciones



2.4 Motivos de las reclamaciones

Las reclamaciones dirigidas a los Servicios Provinciales del Defensor del Pueblo pueden estar motivadas por la vulneración de derechos sociales, culturales, políticos y económicos del ciudadano, así como por la violación de garantías fundamentales por parte de una entidad de la administración pública o de entidades privadas que ejerzan competencias públicas o presten servicios de interés general.



2.5 Garantías fundamentales

Las garantías fundamentales constituyen instrumentos jurídicos, normas protectoras que tienen por objeto proteger al ciudadano de la acción del Estado (ya que éste está obligado a garantizarlas) y garantizar los requisitos mínimos para que el individuo tenga una vida digna ante la sociedad en el respeto a la dignidad de la persona humana y el Defensor del Pueblo debe velar porque estas garantías no sean violadas.

| | | |
|--|--|---|
| Garantía de los procedimientos penales | Habeas data-69º CRA Restricción de derechos, libertades y garantías 57º CRA | Habeas corpus Artículo 68 CRA Privación de libertad - 64 CRA |
| Limitación o suspensión de derechos, libertades y garantías - 58 del CRA | Prohibición de la tortura y los tratos degradantes - 60º CRA | Delitos de hedonismus y delitos violentos - 61 CRA Irreversibilidad de las amnistías - 62ºCRA. |

| | | |
|---|--|--|
| Derechos de los detenidos y presos-63º CRA | Límites de las sanciones y medidas de seguridad -66º CRA | Aplicación de la ley penal 65º CRA |
| Garantías del proceso penal 67º CRA | Extradición y expulsión 70 CRA Derecho de asilo 71 CRA | Responsabilidad del Estado y otras personas colectivas 75º CRA |
| El derecho a un juicio justo y equitativo 72º CRA | Derecho de petición, denuncia, queja 73º CRA | Derecho de acción popular 74 CRA |

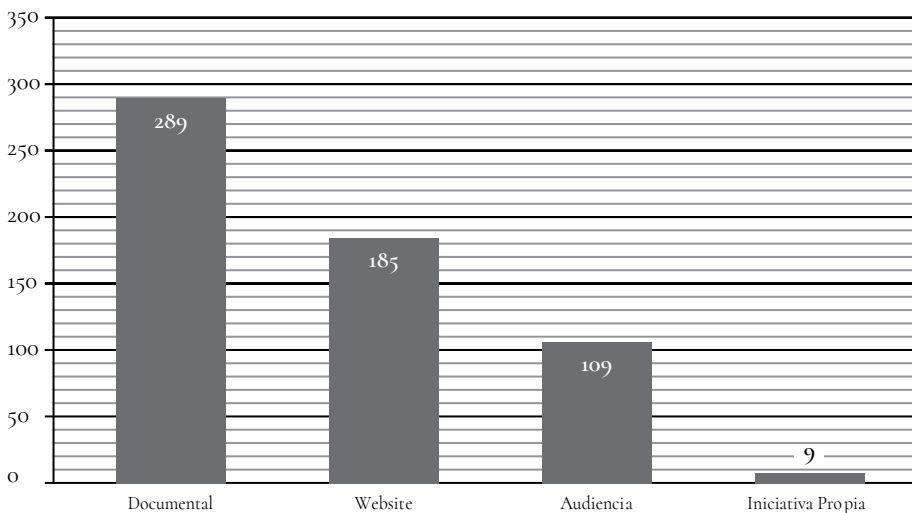
2.6 Procedimientos

Durante el período de enero a diciembre de 2021 se enviaron un total de 1.714 (mil setecientos catorce) cartas. De ellas, 562 eran cartas de información a los ciudadanos (31,8%), 628 eran cartas de procedimiento dirigidas a las Entidades (36,7%) y 424 eran asuntos administrativos y financieros (31,5%).

| | |
|---|-----|
| Otras correspondencias | 424 |
| Cartas de información a los ciudadanos | 562 |
| Cartas de Naturaleza Procesal (Entidades) | 628 |

En el ámbito de la misión del Defensor del Pueblo se abrieron y registraron 719 (setecientos diecinueve) nuevos casos en el año 2021,

como se ilustra en el siguiente mapa. Así, en cuanto a la documentación tramitada durante el año, hemos podido comprobar que de los 719 nuevos expedientes 289 se recibieron en formato físico, a través de la ventanilla de la Oficina del Defensor del Pueblo, mientras que los 185 restantes proceden de reclamaciones formuladas a través de la página web del Defensor del Pueblo (www.provedordejjustica.ao), 6 (seis) surgieron por iniciativa propia del Defensor del Pueblo y las 239 (doscientas treinta y nueve) reclamaciones restantes resultaron de audiencias concedidas por la Defensora del Pueblo y el Defensor del Pueblo Adjunto.

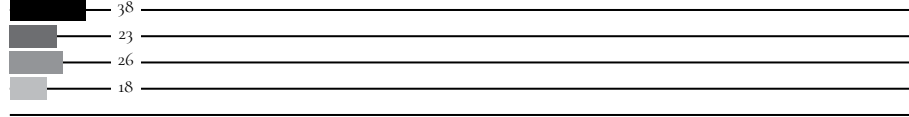


Durante el año 2021, de los 719 (setecientos diecinueve) casos registrados, 668 (seiscientos sesenta y ocho) casos fueron instruidos o intervenidos, lo que representa el 92,9% del total de casos registrados. A nivel central, las Entidades Dirigidas son todas aquellas que se encuentran dentro del ámbito de actuación del Defensor del Pueblo, señaladas por el ciudadano o personas colectivas a través de una queja como potencialmente vulneradoras o amenazadoras de sus derechos, libertades y garantías.

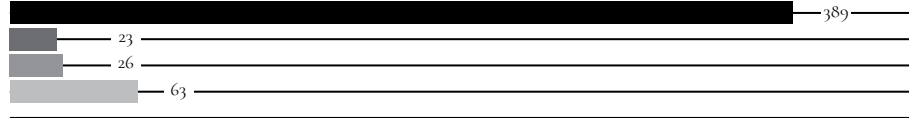
| Entidades Afectadas | N.º De Queixas |
|--|----------------|
| Administración Municipal de Viana | 12 |
| Ministerio de Sanidad | 9 |
| Orden de Abogados de Angola – OAA | 8 |
| Ministerio de Agricultura y Pesca | 7 |
| Banco Nacional de Angola | 6 |
| Gobierno Provincial de Luanda | 6 |
| Ministério do Educação Superior, Ciência Tecnologia e Innobacón. | 5 |
| Ministerio del Interior | 5 |
| Instituto Nacional de Seguridad Social – INSS | 5 |
| Servicio de Investigación Criminal de Luanda | 5 |
| Comandancia Municipal de la Policía Nacional - Bengo | 5 |
| Fuerzas Armadas Angoleñas – FAA | 4 |
| Ministerio de Administración Pública, Trabajo y Seguridad Social– MAPTSS | 4 |
| Ministerio de Educación | 4 |
| Ministerio de Energía y Aguas | 4 |

A lo largo de 2021, el Defensor del Pueblo recibió 120 quejas por dilaciones en los procedimientos, más del doble de las quejas por conflictos en la relación jurídica laboral, formuladas por funcionarios y agentes administrativos contra los distintos órganos de la Administración Pública, tanto central como local.

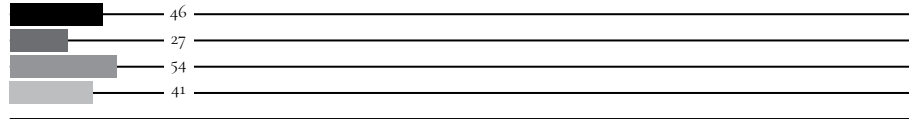
Situación de la refora



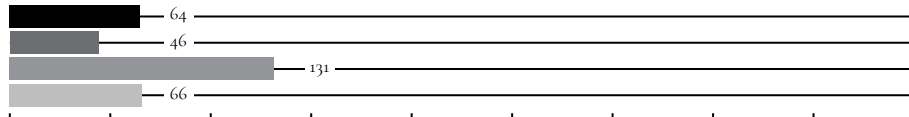
Derechos fundamentales



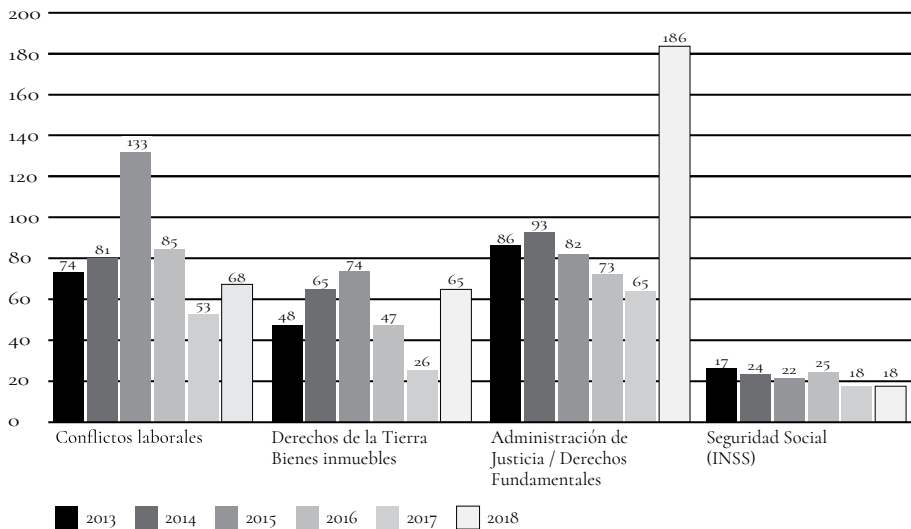
Derechos sobre la tierra



Conflictos laborales



2.7. Los Temas más recurrentes



Reglamento de Derecho agrario Decreto N.º 58/07, de 13 de julio

Artículo 209. El Defensor del Pueblo es un órgano de mediación y conciliación para los litigios sobre la tierra. Antes de presentar una acción ante el Tribunal competente, las partes interesadas someterán los conflictos relativos a los derechos sobre la tierra a un intento de conciliación y mediación. El órgano de mediación y conciliación está compuesto por dos mediadores designados por el Defensor del Pueblo (...). El Defensor del Pueblo ha recibido muchas reclamaciones relacionadas con los derechos de la tierra/disputas sobre la tierra.

Quién puede reclamar al Defensor del Pueblo

Los particulares, grupos de personas o entidades jurídicas pueden presentar una reclamación al Defensor del Pueblo.

La reclamación debe contener:

- a) Identidad y dirección del denunciante;
- b) Narración y fecha de los hechos;
- c) Siempre que sea posible, su firma;
- d) Identidad, siempre que sea posible, del agente que ha realizado u omitido el acto que motiva la reclamación;
- e) Y, no puede contener términos ofensivos para el buen nombre y el honor de los posibles infractores.

3. Ampliación de los servicios provinciales del Defensor del Pueblo angolés

- La ampliación de los Servicios Provinciales es uno de los objetivos estratégicos del Defensor del Pueblo de Angola.
- El Defensor del Pueblo angolés comenzó sus funciones en 2005, sin los servicios de apoyo (Oficina del Defensor del Pueblo).

Sólo un año después se aprobó la Ley del Defensor del Pueblo. En aquel momento, la ampliación de los servicios provinciales tenía como objetivo reducir el desgaste que suponían los desplazamientos del Defensor del Pueblo para atender las necesidades de los ciudadanos en todo el país, mediante la delegación del proceso y la instrucción de las quejas.

- Actualmente, la ampliación de los servicios provinciales del Defensor del Pueblo de Angola no es sólo su objetivo institucional. La Asamblea Nacional, que evalúa anualmente el Informe de Actividades, ha recomendado en los últimos años que esta sea una tarea actual, reforzando el mandato del Defensor del Pueblo.

3.1. Modelo de expansión de los servicios provinciales

Siguiendo la dinámica de la Administración Pública, el modelo adoptado para la expansión fue la Desconcentración Administrativa.

Así, la Ley del Defensor del Pueblo, el Estatuto del Defensor del Pueblo y el Reglamento de los Servicios Provinciales definieron que las competencias de recepción de quejas, instrucción y audiencias, que antes eran exclusivas del Defensor del Pueblo, podían ser desempeñadas por los Jefes de los Servicios Provinciales.

En la actualidad, se está debatiendo un modelo de Descentralización Administrativa de los Servicios Provinciales, teniendo en cuenta la extensión territorial de las provincias, municipios y comunas, y el hecho de que el principio de celeridad procesal es fundamental. Desde otra perspectiva, se cuestiona la legitimidad de los representantes para realizar actos, aunque sean delegados, que la ley consagra a una entidad unipersonal: el Defensor del Pueblo.

3.2. Visión del Plan Estratégico sobre la Expansión de los Servicios Provinciales

Es el Plan Estratégico 2018-2022, aún vigente, el que consagra como Directrices y Definiciones de Objetivos Estratégicos la “extensión de los servicios de la Defensoría del Pueblo dentro del territorio nacional, si es necesario, por regiones, garantizando la proximidad a los ciudadanos”.

Por otro lado, consagra que “la extensión de la Defensoría del Pueblo a las provincias es un desafío a superar, aunque sea por regiones”.

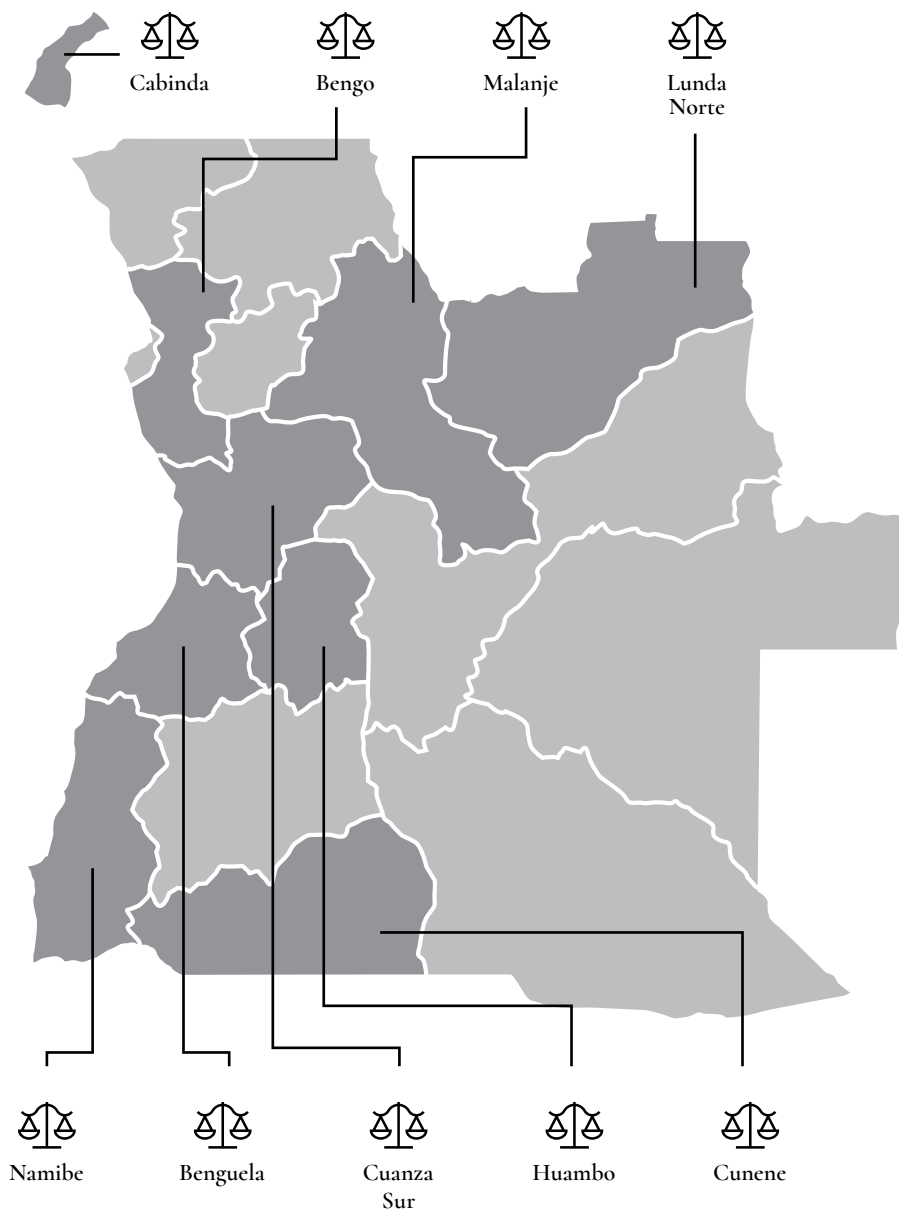
3.3. Ámbito de aplicación de los servicios provinciales

El Plan Estratégico del Defensor del Pueblo 2018-2022 consagra tres formas de implantación de los Servicios Provinciales: a) Ámbito nacional; b) Ámbito regional; c) Ámbito provincial.

3.4. El gradualismo en la fase de aplicación

Desde el principio, el gradualismo fue la opción del Defensor del Pueblo ante las dificultades encontradas en la implantación de los Servicios Provinciales, debido, fundamentalmente, a las restricciones presupuestarias. Esta opción, que también fue adoptada, de la misma manera, en el proceso de desconcentración y descentralización administrativa en Angola, está prevista en el artículo 35 de la Norma Administrativa nº 3/21, del 23 de noviembre, que aprueba el Reglamento de los Servicios Provinciales de la Defensoría del Pueblo, según el cual “La puesta en marcha de los Servicios Provinciales de la Defensoría del Pueblo debe hacerse, gradualmente, en función de la disponibilidad financiera de la Defensoría”.

3.5. Situación actual de la ampliación de los servicios provinciales



Actualmente los Servicios Provinciales de la Defensoría del Pueblo cubren el 50% del Territorio Nacional.

4. Desafíos de la expansión de los servicios provinciales

La expansión de los Servicios Provinciales del Defensor del Pueblo de Angola se enfrenta siempre al reto primordial de la comprensión de su importancia y utilidad por parte de los titulares de los Órganos de la Administración Local del Estado (magistratura de influencia).

En este sentido, el Defensor del Pueblo de la República de Angola ha cooperado con los Gobernadores y Administradores Provinciales (Municipales, Distritales y Comunales) en relación con la mejor ubicación para su funcionamiento, asegurando de antemano una sana convivencia con las diferentes Entidades Públicas, en particular las de la Administración de Justicia.

En resumen, los principales retos a los que se enfrenta el Defensor del Pueblo angolés en el proceso de expansión de los servicios provinciales son los siguientes: marco funcional con la institucionalización de las Autoridades Locales; necesidad de interconexión con los servicios centrales mediante las nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación; el marco de las Autoridades Tradicionales como Entidades de Destino; articulación procesal y procedimental con los Comités Provinciales de Derechos Humanos.

Conclusiones

Los servicios provinciales son las unidades que desarrollan la actividad de la Defensoría del Pueblo, en la Provincia, y como tal deberán: proporcionar la debida información y aclaración a los ciudadanos y mantener informado al Defensor del Pueblo; proceder a la recepción de reclamaciones y garantizar su tramitación; mantener una estrecha relación con la Dirección de Áreas Especializadas, en relación con la tramitación de los expedientes; preparar la información y los dictámenes sobre los asuntos

que se le presenten. La experiencia angoleña demuestra que la misión del Defensor del Pueblo de salvaguardar los derechos, las libertades y las garantías de los ciudadanos debe primar sobre las dificultades coyunturales.

El proceso de desconcentración de los servicios del Defensor del Pueblo es un imperativo de la actividad del Defensor del Pueblo y la vía más adecuada, dada la naturaleza del órgano en el respeto a los principios de celeridad y accesibilidad. Las soluciones para incluir las tecnologías de la comunicación y la información son clave en el futuro para conferir mayor rapidez a la comunicación con el público objetivo del Defensor del Pueblo de Angola.

El aumento y la optimización de la cooperación con los órganos de la Administración Central y Local del Estado es el mecanismo fundamental para la sostenibilidad de la acción del Defensor del Pueblo a nivel local. La posibilidad de enviar reclamaciones por correo, de forma gratuita, las audiencias virtuales y las visitas del Defensor del Pueblo refuerzan la ampliación del alcance de los servicios que ya no son estáticos sino dinámicos.

Las quejas y exposiciones formuladas por los ciudadanos o las instituciones al Defensor del Pueblo se registran en la Sección de Expedientes y Archivos de la Secretaría General, independientemente del medio por el que se hayan presentado si se presentan en los servicios centrales y se registran por el secretario de los servicios provinciales si se presentan en los servicios locales.

En el caso de las quejas o exposiciones recibidas por correo electrónico, sitio institucional o red social, sin perjuicio de la recepción de la confirmación automática, en su momento, se acusa recibo a través de la misma plataforma o por el medio más adecuado.

El Defensor del Pueblo realiza los siguientes actos en los casos relacionados con las reclamaciones: (a) Admisión; (b) Remisión; (c) Rechazo, y (d) Presentación, que podrá delegar en otras entidades.

La admisibilidad de la denuncia dará lugar a la apertura del proceso, mediante la atribución de un número específico y su respectiva calificación.

Reenvío: cuando el resultado de la evaluación sea que el asunto puede ser tramitado, por su naturaleza, por otra entidad administrativa independiente o entidad pública especializada, la correspondencia podrá ser reenviada para su tramitación y aclaración.

El Defensor del Pueblo podrá determinar la apertura de un proceso o la remisión de correspondencia a la entidad competente en los casos en que se verifiquen hechos o pruebas que revelen ilícitos administrativos, disciplinarios o penales.

Rechazo: hay rechazo cuando la reclamación o exposición se presenta de mala fe, o sin fundamento, lo que da lugar al archivo de la correspondencia.

Bibliografía

Doctrina

FEIJÓ, Carlos (2012). *A Autonomia Local e a Organização do Poder Territorial em Angola*. Casa das Ideias. pp. 47-69.

MASSUANGANHE, Israel Jacob. (2014). *Administración y Gestión Pública: Administración Estratégica y Liderazgo Visionario*. Colección de la Fundación Académica y Universitaria. pp.13-27.

PACA, Cremildo. (2011). *Las Autoridades Administrativas Independientes y el Procurador de Justicia en el Derecho Angolano*. Coleção Maianga. pp. 183-205.

RAFAEL, Orlanda. (2012). “El proceso de descentralización y autarcização en Mozambique”. En: *Seminario Internacional sobre Descentralización*. Facultad de Derecho de la Universidad Agostinho Neto. Casa de las Ideas. CPPPGL. pp. 43-66.

Documentos

JUSTICIA, Defensor del Pueblo. (2021). Semana del Defensor del Pueblo. *El papel del Defensor del Pueblo en la defensa de los derechos de los ciudadanos y el deber de cooperación de los órganos de la Administración Pública Central y Local del Estado*. Mayamba editora. pp. 51-75.

JUSTICIA, Defensor del Pueblo. (2018). *Plan Estratégico del Defensor del Pueblo 2018-2022*. p. 26-29.

MAPTESS. (2003). *Menos burocracia, más eficiencia*. CDI MAPTESS, Luanda. pp. 27-33.

Legislación

Constitución de la República de Angola

Ley N.º 18/21, de 16 de agosto - Ley de Revisión Constitucional.

Ley N.º 29/20, de 28 de julio - Ley Orgánica del Estatuto del Defensor del Pueblo.

Ley N.º 27/20, de 20 de julio - Ley de la Oficina del Defensor del Pueblo.

Despacho N.º 3/21, de 23 de noviembre (Reglamento de los Servicios Provinciales de la Oficina del Defensor del Pueblo).

Acerca del abordaje del conflicto en la agenda global

Werner Amon¹

Es un gran honor darles la bienvenida a este Congreso Internacional de Mediación sobre un asunto de suma importancia, como es el abordaje del conflicto en la agenda global.

En primer lugar, un sincero agradecimiento a los Defensores del Pueblo de Santa Fe, el Lic. Gabriel Savino y el Dr. Jorge Antonio Henn, y a todo su equipo, por organizar este evento. También les agradezco por haber elegido al Instituto Internacional del Ombudsman como participante de esta conferencia y por invitarme a compartir unas palabras el día de hoy. Es un honor y un gran placer.

Además, aprovecho la oportunidad para expresar mi agradecimiento por el esfuerzo permanente de la organización anfitriona para alcanzar nuestras aspiraciones en común. Este año se cumple el 30.^º aniversario desde que comenzó a investigarse la mediación en la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe. También se cumplen 27 años de

¹ Secretario General del Instituto Internacional del Ombudsman.

la creación del Centro de Mediación y Resolución de Conflictos de la institución. Mis felicitaciones en esta ocasión especial.

Lamentablemente, el tema del Congreso no solo es pertinente por este motivo, sino también porque los conflictos siguen ocurriendo, tanto a pequeña como a gran escala.

La resolución de conflictos es parte del trabajo cotidiano de un defensor del pueblo. Este Congreso nos permite intercambiar experiencias sobre la resolución de pequeños conflictos y aprender diferentes estrategias para ello.

La Mediación es uno de los mecanismos de resolución de conflictos más antiguos y más habituales. Tiene la ventaja de ser informal, confidencial y rápido, además de económico. Sin embargo, debe tenerse en cuenta que requiere de la voluntad de todas las partes del conflicto.

Con respecto a esto, menciono que nuestros colegas de Israel han preparado un *paper* de mejores prácticas en este asunto: “El uso de la mediación como herramienta efectiva en la investigación de reclamos”. El IIO lo pondrá a disposición de sus miembros a la brevedad, tras lo cual también lo publicaremos en nuestra página web. Esperamos que esta guía, cuidadosamente revisada, pueda ayudar a los defensores del pueblo de todo el mundo a implementar abordajes y técnicas de mediación que funcionen.

Sin embargo, este Congreso también es la oportunidad, tan necesaria, de debatir diversos enfoques para solucionar conflictos a escala global. Esto es muy bienvenido, ya que si juntos desarrollamos y debatimos estrategias de resolución de conflictos tal vez sea más fácil cooperar juntos para resolver conflictos en el futuro.

Resolver conflictos internacionales se ha establecido como prioridad en la agenda global. No podemos ignorar las consecuencias

devastadoras que tiene el conflicto en un mundo cada vez más globalizado. En nuestro mundo globalizado, los conflictos afectan ampliamente a la sociedad, a las relaciones internacionales y a la seguridad internacional. Son un problema que nos afecta a todos.

Existen varias formas pacíficas de resolución de conflictos. Entre ellas, la prevención, la negociación, la mediación, el arbitraje y la adjudicación.

En general, las actividades diplomáticas son la forma elegida para evitar una escalada de los conflictos existentes. Llevar a cabo esfuerzos diplomáticos y políticos en el campo internacional para prevenir y controlar los conflictos, y para resolverlos de forma pacífica, sigue siendo la única respuesta posible.

Un aspecto de suma importancia en la resolución de conflictos internacionales es la construcción de confianza. En las negociaciones, cuando las partes confían entre sí, están más dispuestas a cooperar y a revelar información que consideren vulnerable.

No podemos cerrarle la puerta a la otra parte de un conflicto, aunque tengamos poco en común con ellos. Para establecer una paz duradera, es crucial que todas las partes estén incluidas en la resolución. Esto se vuelve evidente en el hecho de que las partes que se sienten excluidas del proceso político de la resolución, o del orden postconflicto, representan la mayor amenaza a la estabilidad.

La prevención debe ser fundamental en todo esfuerzo que se realice. Como dijo Gandhi, *“No hay camino hacia la paz, la paz es el camino”*. Como instituciones defensoras del pueblo debemos contribuir a la prevención y resolución de conflictos trabajando por el cumplimiento y fortalecimiento del estado de derecho y los derechos humanos. Con nuestro trabajo también buscamos promover y proteger la democracia y el acceso a la

justicia para todas las personas. Estos aspectos son fundamentales para construir sociedades pacíficas.

Estos son, a su vez, los objetivos del IIO, que busca contribuir a este propósito facilitando la cooperación y el intercambio y promoviendo el entendimiento mutuo. Es también por esto que el IIO recibe con entusiasmo este Congreso.

Les deseo a todos un simposio muy interesante, con debates fructíferos, y espero con ansias poder aprender de las distintas experiencias, ideas y puntos de vista.

¡Muchas gracias por su atención!

Mirada amplia en la mediación

Juana Mónica Aguirre¹

Buenas tardes. Quiero agradecer al Sr. Defensor del Pueblo de la provincia de Santa Fe por la invitación a este evento, al Dr. Víctor Jaef, Mediador colega, y en él a todo el Área de Mediación de esta Defensoría del Pueblo de Santa Fe; al Directorio del Colegio de Abogados de Rosario, al equipo de profesionales con el cual desempeñamos conjuntamente nuestras funciones en el Centro de Mediación. A los presentes y a los que nos ven *on line*. A quienes me acompañan en este panel y a todos aquellos que se encuentran participando de este importante evento en forma presencial o virtual. Es para mí un honor transmitirles mis experiencias.

Introducción

Cuando era niña iba a comprar galletitas en un almacén cerca de mi casa. Ese almacén tenía un mostrador muy alto, parecía inalcanzable. Pensaba, ¿por qué no hay mostradores para niños? La señora que atendía

¹ Abogada. Mediadora. Directora General del Centro de Mediación del Colegio de Abogados de Rosario.

—“Doña Pepa”—, muy gentil, se asomaba y me preguntaba qué quería comprar y, si no me escuchaba, salía por un costado del mostrador y me preguntaba nuevamente, siempre con una sonrisa en su rostro. En esos momentos, pensaba que tenían que hacer los mostradores más bajos. Fui creciendo —especialmente en estatura— y logré comprarle, sin tener que mirar para arriba. Entonces pensé: “era cuestión de tiempo”. Analizando en perspectiva, realmente no tenían que bajar el mostrador, ya que eran más las personas mayores que iban a comprar —entre ellos mi propia abuela— y Doña Pepa siempre, al fin, fue amable conmigo, el aprendizaje y crecimiento hizo ver las cosas de otra forma.

Así es como muchas veces pensamos que nuestro entorno se tiene que adaptar a aquello que necesitamos en determinado momento, como si fuéramos únicos. Y dejamos de lado nuestra aptitud de percepción para entender a otras personas. Desde esta perspectiva, el conocimiento y la comunicación son dos elementos que juntos nos van a permitir tener esta mirada amplia y humana como mediadores.

I. El Conflicto

Arribando al *conflicto*, Diferencia, desencuentro, desacuerdo, problema, discusión disputa, pelea, guerra, choque de intereses, valores, acciones, más allá del significado o sinónimo que podamos utilizar de la palabra, lo cierto es que *el conflicto* nos consume recursos personales, independientemente de la intensidad que tenga, porque de un modo u otro nos afecta como personas. El conflicto se expande en ámbitos diversos y aparece con distintas intensidades y duración en el tiempo. Si resulta muy intenso puede bloquear aspectos muy importantes de nuestra vida y, de prolongarse en el tiempo, puede ocurrir que nos acostumbremos a la situación, o nos agote. El mundo actual está muy dividido, a veces vivimos

tantos conflictos que perdemos códigos morales espirituales, cada persona piensa en ella misma, en su comodidad. Es como un virus que se expande y se apodera, produciendo el descreimiento de los valores mencionados precedentemente.

II. Qué transmitimos

Ante esta proliferación de conflictos en todas las relaciones sociales, el impacto que produce no solo afecta a las personas que no pueden resolver sus problemas, en un sentido individual, sino también a la sociedad misma. Así es como la forma de comunicarnos adquiere importancia.

Tenemos que estar convencidos de aquello que vamos a transmitir para poder colaborar en su resolución. En nuestro caso, a través de las herramientas de mediación. Escuché en misa: “si alguien pide agua y no tienes agua no vas a poder dar agua, si te piden comida y no tienes comida tampoco vas a poder dar comida. Vamos a poder transmitir aquello que tengamos, si tenemos paz, transmitiremos paz, si no la tenemos, transmitiremos otra cosa o nada”. Desde esta perspectiva tenemos que rever las formas en que nos comunicamos con las personas que asisten a la mediación para poder ver qué nos vienen a pedir. Lo profundo que a veces no se encuentra en el Título del objeto requerido. Tenemos ejemplos en los asuntos de familia llevados a mediación, donde las partes no asisten con los niños, siendo que ellos son la parte más que interesada, tanto el acuerdo como desacuerdo incidirá en la vida de ese niño/a/adolescente. Las partes llegan a la reunión de mediación con la carga de sus propios problemas de separación. Muchas veces privilegiándose como individuos, obviando el interés del núcleo familiar. En ese supuesto tenemos que traer al niño/a/adolescente a la reunión de mediación a través de los padres. Me

gustaría conocer a su niño/a, ¿tienen una foto en su celular? Cuéntenme: ¿cómo es? (todos tenemos fotos de los hijos en el teléfono móvil). Vamos a observar que hablan desde la individualidad, la expresión en ambos es “mi hijo es...”. Como siempre, van a exponer lo mejor del niño/a/adolescente, se abre el campo para felicitarlos. Los felicitamos, y así los llevamos, al decir de Daniel Bustero, al “Punto babero”.

Sigamos hablando del niño, “¿cómo piensan ustedes?” ¿Cuál será la mejor comunicación entre padre e hijo, siendo que el niño habita con su madre? En una reunión de mediación noté que había algo que a la madre le inquietaba decir y, entonces, hice una reunión privada. Allí, mencionó que el niño se orinaba en la cama, que antes no lo hacía, que el padre era el responsable porque no lo atendía. En reunión privada con el padre, mencionó que el niño se orinaba mientras estaba con él, que antes no lo hacía, no se lo adjudicaba a la madre. En reunión conjunta se comunica la situación en ambos domicilios y comienzan a sugerir diferentes opciones para enfrentar el problema. Les pregunté si tenían obra social y quizás podrían consultar a un profesional, acordaron los días y la forma de elegir un psicólogo para el niño. Al salir, la parte saludó a la señora embarazada que había venido con el padre de su hijo. En ese momento pude ver el fondo de la cuestión y el éxito en la mediación.

Hace unos meses, un mediador me consultó preocupado porque no pudo realizar un acuerdo en una mediación. Me dijo: “¡las partes estaban muy focalizadas en sus problemas personales!”. Al preguntar cuál era el objeto de la mediación, me dijo: “fijación de alimentos y régimen de adecuada comunicación”. Le consulté cuánto hablaron del niño o niña, la respuesta fue: “no pude hablar de los niños porque estaban cerrados en su problemática de pareja”. El *quid* de la cuestión está en la comunicación. Todo es comunicación. No existe la no comunicación, todo lo que hacemos es comunicación.

Cuando le preguntamos a alguien sobre su comunicación con otra persona y nos dice que no se comunican, porque no se hablan, tenemos que ir más allá y ver que no hablar también supone una forma de comunicarse. Comunicar es enviar al otro el mensaje que queremos hacerle llegar, pero los mensajes no solo son hablados o escritos, pueden ser pautas conductuales que dejen clara nuestra posición y es de destacar que el sentido de lo dicho no lo pone el orador sino el oyente. El contenido es aquello de lo que hablamos con los demás, pero ese contenido está influenciado por la relación con el otro. De tal manera que el nivel de relación supone una metacomunicación, pues clasifica al contenido.

La relación interpersonal, con el otro, depende de la empatía, de saber ponerse en su lugar. Esto da espacio a una relación diferente, donde es más importante la relación interpersonal, que de lo que se hable con otro.

Ampliar el conocimiento amplía la mirada. “Nuestra facultad de ver, dar sentido a lo que vemos y actuar en función de dicha información radica en la increíble capacidad de procesamiento del cerebro...”²

“...A lo largo de nuestra vida nuestro cerebro no cesa de establecer nuevas conexiones y reforzar las viejas sobre la base de las experiencias de aprendizaje (...) mientras estemos aprendiendo”.³

¿Qué vemos cuando miramos? ¿Cómo nos ven cuando mediamos? La mirada amplia expande la zona de comunicación. ¿Podremos seguir viendo el mostrador de “Doña Pepa” pensando que habría que cortarlo? ¿O seguir viendo un sombrero, en vez de una boa que se tragó un elefante como en *El Principito*? Este es el desafío para nuestro trabajo, aprender para crecer primero como personas. El crecimiento espiritual, el cierre de

² Amy E. Herman, *Inteligencia Visual*, Ed. Plataforma Editorial, 2016, Trad. Pablo Hermida, p. 31.

³ *Ibídem*.

nuestros propios conflictos, la propia paz puesta en nuestra labor, que será transmitida a los que requieren de nuestra tarea.

A través de las palabras, la entonación, empatías adecuadas, llevando las partes a la dimensión del encuentro, donde puedan apreciar el bien en lo negativo. El éxito, lo positivo en medio de la tormenta.

Por todo lo expresado, desde el Centro de Mediación del Colegio de Abogados de Rosario nos proponemos jerarquizar la labor del mediador, creando nuevos cursos de capacitación con diferentes improntas y con especializaciones. Jerarquización con conocimiento. Como mediadores abogados no podemos desconocer que si mediamos cuestiones de derecho algunos temas se encuentran bajo la tutela del orden público, tratados y convenciones internacionales, con rango constitucional.

Estamos organizando un Circuito de Comunicación Activa con los mediadores que tienen domicilio para mediar en el Centro de Mediación del Colegio de Abogados, para que nos permita mejorar el servicio, asistir a los mediadores que recién se matriculan, darle vida al pacto generacional en el conocimiento y la comunicación. Estamos organizando un Observatorio del Conflicto dentro del área de Investigación, área que también va a realizar publicaciones sobre los distintos temas vinculados a la resolución pacífica del conflicto.

¡Muchas Gracias!

El abordaje de la multiculturalidad en los conflictos

Matanyahu Englman¹

Sr. Gabriel S. Savino y Sr. Jorge A. Henn, Defensores del Pueblo A/C de la Provincia de Santa Fe; Sr. Keursly Concición, Defensor del Pueblo de Curaçao; distinguidos invitados. Estoy encantado de haber recibido la oportunidad de participar en esta importante conferencia y compartir con ustedes los aspectos únicos del trabajo del Defensor del Pueblo de Israel en su enfoque del multiculturalismo en el manejo de los conflictos. Creo firmemente en la importancia del intercambio de conocimientos y experiencias entre las instituciones ombuds de todo el mundo para aprender unos de otros y así optimizar las prácticas de trabajo.

Además de mi rol de Defensor del Pueblo, también me desempeño como Contralor del Estado, auditando más de 2000 organismos que reciben fondos públicos en Israel, incluidos ministerios del gobierno, autoridades locales y otros.

Antes de exponer acerca de la multiculturalidad en el manejo de conflictos, me gustaría abordar un tema urgente que ha tomado gran

¹ Contralor del Estado y Defensor del Pueblo, Israel.

notoriedad en los últimos meses. Me refiero, por supuesto, a la repentina y grave crisis de refugiados generada por la guerra en Ucrania.

Más de 27.000 nuevos inmigrantes y refugiados de Ucrania han ingresado a Israel desde el estallido de la guerra. La Defensoría ha tomado y sigue tomando medidas para acceder y ayudar a este grupo social vulnerable que se ha creado últimamente. Nuestra Oficina ha promovido actividades de información para los nuevos inmigrantes y refugiados asentados en los centros de absorción en todo el país.

Además, nuestra Oficina ha estado tramitando quejas de personas que han huido de la guerra en Ucrania. Un ejemplo de esas quejas es la de un ciudadano israelí que residía en Ucrania con su esposa ucraniana. Tras el reciente nacimiento de su hijo, el denunciante presentó una solicitud ante el Consulado israelí en Kiev para registrar al niño como ciudadano israelí —requisito previo para que el niño acceda al pasaporte israelí y luego puedan emigrar a Israel—. Sin embargo, el trámite que se encontraba en sus etapas finales se detuvo debido a la necesidad de desalojar el consulado ante el estallido de la guerra. El denunciante, que había logrado huir de Ucrania con su esposa e hijo, se puso en contacto con la Autoridad de Población e Inmigración de Israel y solicitó completar el trámite de registro, pero la Autoridad solicitó diferentes documentos que el denunciante no pudo proporcionar debido a las circunstancias que rodearon su vuelo desde Ucrania. Tras la intervención de nuestra Oficina, la Autoridad se comunicó con el Cónsul que recibió la solicitud y, en consecuencia, consintió a registrar al niño en base a la documentación que se encontraba en ese momento a disposición del denunciante.

Introducción

Y ahora vamos al enfoque de la Oficina del Defensor del Pueblo de

Israel al multiculturalismo en el manejo de conflictos.

Estoy orgulloso de pertenecer a un Estado que cuenta con una rica diversidad étnica, gozando por lo tanto de una riqueza cultural excepcional.

La sociedad israelí es extremadamente multifacética y comprende diversos grupos étnicos. Alrededor del 75% de los ciudadanos del país son judíos y un 20%, árabes. La comunidad árabe comprende un 10% de árabes cristianos, un 8% de drusos y un 82% de musulmanes (de los cuales el 14 % son beduinos); cada una de las comunidades tiene sus propias culturas, costumbres y sistema de valores.

A su vez, debo señalar que la población judía comprende ciudadanos que inmigraron a Israel de todo el mundo. En las últimas décadas, por ejemplo, han arribado alrededor de un millón de nuevos inmigrantes judíos de los países que componían la desaparecida Unión Soviética y unos 90.000 de Etiopía.

La situación se complica aún más por el hecho de que, dentro de las diferentes etnias, la forma en que las personas se definen a sí mismas en el aspecto religioso abarca un amplio espectro, y esto puede influir en las necesidades y dificultades de esa población. Dentro de la población judía, por ejemplo, un 45% se consideran seculares, un 33%, tradicionales, un 8%, religiosos y un 10%, ultraortodoxos.

Si bien la amplia diversidad en la comunidad trae consigo muchas bendiciones, también plantea numerosos desafíos, que emanan de las diferencias en las perspectivas culturales y religiosas e incluso en la estructura familiar, las barreras del idioma, disparidades en el grado de acceso a los servicios digitales, etc.

La Oficina del Defensor del Pueblo recibe quejas de todos los grupos étnicos que componen la sociedad israelí. Estas quejas se refieren a una variedad de conflictos, en temas como la recaudación de impuestos,

molestias, vulneración de los derechos y la salud de las personas. Las quejas se tramitan con el fin de asistir a los denunciantes en el ejercicio de sus derechos.

La tramitación de estas quejas obliga a tener en cuenta las costumbres culturales particulares del grupo étnico a la que pertenece el denunciante.

Esto plantea con frecuencia un dilema para el Defensor del Pueblo, a quien a menudo se le pide que tenga en cuenta las normas culturales que pueden llegar a contradecir la ley o los valores de la mayoría de la sociedad israelí.

Desafíos que enfrenta la Defensoría del Pueblo

Compartiré con ustedes una serie de desafíos que enfrenta la Oficina del Defensor del Pueblo en la tramitación de quejas de miembros de diferentes grupos étnicos, y proporcionaré ejemplos de quejas investigadas por la Oficina que ilustran nuestro enfoque al multiculturalismo en los conflictos.

a) Desafíos derivados de las diferencias en la estructura familiar

En un caso, una mujer árabe se divorció de su esposo y, conforme a las normas de su comunidad, continuó viviendo en el mismo complejo de vivienda de su ex esposo. Esta situación normalmente la descalificaría para percibir un beneficio financiero del Seguro Nacional de Israel. Sin embargo, dadas las circunstancias especiales del caso, le hemos ayudado a percibir el beneficio.

b) Desafíos derivados de las diferentes perspectivas culturales

En otro caso, un hombre de la comunidad beduina se quejó de

que la Autoridad Impositiva había rechazado su solicitud de subsidio por desempleo, debido a que poseía bienes inmuebles sin fines residenciales, situación que por ley niega el derecho al subsidio. El denunciante afirmó que el bien inmueble en cuestión era un terreno en el que había una construcción precaria utilizada por su familia como vivienda. Luego de la tramitación de la queja, la Defensoría del Pueblo determinó que el rechazo a la petición del subsidio al denunciante era inconsistente con la redacción y el objetivo de la ley —aumentar la fuerza laboral en la economía y reducir las brechas sociales—. En consecuencia, el Defensor del Pueblo informó a la Autoridad que por las circunstancias individuales y personales del caso, debía aprobarse la solicitud del subsidio; posteriormente, la Autoridad Tributaria le permitió al denunciante solicitar subsidios por desempleo.

c) Desafíos derivados de las barreras del idioma

Como he mencionado anteriormente, a lo largo de los años han arribado a Israel muchos inmigrantes de todos los rincones del mundo. Muchos de ellos no hablan con fluidez el idioma oficial de Israel (el hebreo), lo que a menudo genera conflictos con los organismos estatales, ya que la barrera idiomática les impide comunicarse con las autoridades.

La Oficina tiene como objetivo, en la medida de sus posibilidades, permitir que quienes acuden a ella se expresen en el idioma con el que se sientan cómodos. Por lo tanto, nos aseguramos, ante todo, de emplear personal que hable una variedad de idiomas: hebreo, árabe, francés, español, inglés, ucraniano, amhárico, tigríno² y ruso. Hacemos todo lo posible para permitir que el denunciante que tiene dificultades para hablar hebreo converse con el empleado de la plantilla que habla su idioma; también

² Ambos idiomas hablados por la comunidad etíope.

permitimos que cada persona escriba la queja en su idioma y la enviamos a traductores profesionales para que sea traducida al hebreo.

Recientemente, hemos empleado a dos abogados que hablan amhárico. Tras la difusión de información por parte de estos abogados entre la comunidad de inmigrantes etíopes, se difundió la información de que en la Oficina había abogados que hablaban amhárico y que podían recibir quejas. En poco tiempo, hubo un incremento en el número de denunciante de esta comunidad, que se presentaron a nuestra recepción y pidieron hablar específicamente con dichos abogados.

Por supuesto, la necesidad de superar la barrera idiomática también es importante y relevante para los organismos públicos contra los que se presentan las quejas.

Un ejemplo de ello es la denuncia presentada contra una sociedad de vivienda social por exigir a una inquilina de habla árabe — la denunciante— que firmara un formulario escrito en hebreo dando su consentimiento para que un investigador de la sociedad acudiera a su domicilio. Cuando la demandante se negó a firmar el formulario, su solicitud de vivienda social fue rechazada por falta de cooperación. Tras la investigación de nuestra oficina, el Ministerio de Construcción y Vivienda decidió, a partir de la queja, que el formulario de consentimiento también esté redactado en árabe. Además, se permitió a la demandante volver a presentar su solicitud de vivienda social. Posteriormente, un investigador llegó a su casa con un formulario de consentimiento en el idioma árabe.

Otro ejemplo es el caso en que la intervención de la Defensoría dio lugar a la cancelación de las deudas municipales de una mujer que había emigrado de Etiopía y vivía en condiciones socioeconómicas deficientes. Las deudas en cuestión habían aumentado, ya que la mujer no las había manejado debido a sus dificultades en el dominio del idioma hebreo.

d) Desafíos relacionados con la práctica de diferentes costumbres religiosas

Nuestra Oficina recibe muchas denuncias que reflejan los desafíos que emanan de la convivencia de personas que practican diferentes costumbres religiosas. En breve daré un ejemplo de tales quejas cuando exponga acerca de la mediación.

e) Dificultades derivadas de las disparidades en el acceso a la tecnología (COVID-19)

Quiero señalar que aún durante la crisis desatada por la pandemia causada por covid-19, la Defensoría puso especial énfasis en la investigación de quejas de diferentes grupos étnicos y religiosos. La comunidad judía ultraortodoxa, por ejemplo, no utiliza internet ni teléfonos inteligentes, situación que plantea dificultades que se agudizaron durante la crisis de covid-19.

En este contexto, propiciamos la ampliación del plazo para la inscripción de alumnos en instituciones de educación especial dentro de la comunidad judía ultraortodoxa, en los casos en que debido a la crisis de covid-19, maestras de jardín de infantes que no contaban con ordenador en casa, no tenían acceso a un ordenador y, por lo tanto, estaban imposibilitadas a cargar en la red información acerca de niños que deseaban recomendar para su inscripción en centros de educación especial.

También, hemos ayudado a residentes sin ciudadanía a registrarse en el sistema informático del gobierno. Estos residentes no tenían un número de identidad y, por lo tanto, no estaban habilitados para registrarse en el programa gubernamental de ayuda financiera, a pesar

de que habían tributado con el pago de sus impuestos en Israel. Gracias a nuestra intervención, hemos colaborado a que puedan acceder al derecho a recibir un subsidio económico para sus negocios, debido a la disminución de ingresos como consecuencia de la crisis del coronavirus.

Metodos de investigación de quejas con sensibilidad cultural

La sensibilidad que rodea a las diversas costumbres culturales de los diferentes grupos étnicos y religiosos también puede influir en las medidas adoptadas para manejar los conflictos. A lo largo de los años, la Oficina ha ido aumentando el uso de la mediación en el manejo de denuncias particularmente delicadas, incluidas las denuncias de diferentes grupos étnicos.

Por ejemplo, la Oficina del Defensor investigó una serie de quejas sobre el volumen de las llamadas a oración del muecín (almuédano), provenientes de las mezquitas y las señales provenientes de las sinagogas para señalar el comienzo del día sabático.

A través de la mediación, ayudamos a las partes involucradas —el ciudadano, los representantes de la casa de oración y la autoridad local que, se supone, debe supervisar el área, a veces con la cooperación de la policía— para llegar a acuerdos y desarrollar un diálogo directo y provechoso entre ellos mismos.

Las inspecciones *in situ* son también un método importante para resolver conflictos, particularmente cuando están relacionados con grupos étnicos que viven en la periferia. Este método permite al investigador comprender situaciones complejas y, por lo tanto, es adecuado para la investigación de quejas de minorías étnicas.

Por ejemplo, tras la queja de un ciudadano árabe, he visitado la ciudad de Nazaret, junto con los miembros del personal que investigaron

la queja. En otro caso, visité un asentamiento beduino en el sur del país. Estas visitas contribuyeron tanto a la investigación de la queja específica como al fortalecimiento de la confianza de los lugareños en la Defensoría.

Mejora del acceso a la Oficina para una variedad de poblaciones

Hemos tomado amplias medidas para aumentar la accesibilidad de la Oficina del Defensor del Pueblo al público, haciendo hincapié en las diferentes comunidades, incluidas las minorías étnicas. Estas medidas incluyen la apertura de oficinas regionales en la periferia, en lugares donde vive la mayoría de los grupos minoritarios, la prestación de servicios en una variedad de idiomas como árabe, ruso, amárico e inglés.

En estas publicaciones, nuestra Oficina toma en cuenta las características de las distintas poblaciones y busca formas adecuadas de difundir información sobre sus actividades y el servicio que presta.

Con este fin, nuestra Oficina se ha esforzado en publicar y distribuir folletos de información relacionados con el servicio y la asistencia que brinda en cinco idiomas diferentes: hebreo, árabe, ruso, amárico e inglés. Estos folletos también han sido distribuidos a organizaciones sociales que asisten a las diferentes comunidades.

Nuestra Oficina también inició una campaña publicitaria en árabe, que incluyó la publicación de avisos en la prensa y entrevistas con el personal de la Oficina en los medios de comunicación (entrevistas de radio y televisión, artículos en la prensa escrita) para llegar a la población árabe de Israel.

Nuestra Oficina organiza actividades informativas en la periferia social y geográfica de Israel a través de las oficinas de asistencia social de las autoridades locales y otros organismos pertinentes.

Permítanme también hablarles de un proyecto que la Defensoría

llamó “*La Defensoría en la Comunidad*”. Este proyecto implica una cooperación única entre la Defensoría del Pueblo y diversas organizaciones sociales de todo el país que se ocupan del ejercicio de los derechos.

En el marco de este proyecto, un equipo de abogados de la Defensoría recibe a los denunciantes en las sedes de los órganos que se ocupan del ejercicio de derechos y ayudan a las personas que han acudido a esas organizaciones para ejercer sus derechos, los cuales han sido vulnerados por las autoridades estatales (incluidos los ministerios del gobierno, las autoridades locales y las corporaciones gubernamentales). Este proyecto pone el foco en las poblaciones que viven en la periferia social y geográfica, incluidos los núcleos de minorías étnicas de los barrios árabes de Jerusalén, Nazaret y Um El Fahem.

La Oficina del Defensor del Pueblo da el ejemplo al integrar empleados de diversidad poblacional

Una parte significativa del éxito de la Oficina del Defensor del Pueblo en la asistencia a las diversas poblaciones se deriva del rico tejido de su plantilla, proveniente de todos los sectores de la sociedad israelí.

La razón de esto, entre otras cosas, es que se da prioridad al empleo de miembros de la plantilla provenientes de poblaciones que están subrepresentadas en el servicio público israelí.

Esta política se basa en la comprensión de la importancia de la diversidad en la Oficina y en la creencia de que, como Ombudsman, debemos dar un ejemplo personal.

Con el fin de promover la diversidad y la tolerancia, un alto funcionario de nuestra Oficina se desempeña como Comisionado para la Igualdad y el Empleo, la Diversidad del Capital Humano y la Igualdad para las Personas con Discapacidad.

Además, a partir de una conferencia sobre multiculturalismo organizada por la Defensoría del Pueblo para su personal, nuestra Oficina organizó recientemente una serie de talleres sobre el tema de multiculturalismo, con el fin de reconocer los desafíos y brindar a los funcionarios de la plantilla herramientas para investigar quejas y comunicarse con denunciantes de diferentes orígenes, prestando atención a los aspectos multiculturales de la sociedad israelí y la sensibilidad cultural. No menos importante, deseamos sensibilizar al personal sobre sus posibles sesgos culturales, a fin de anular la influencia de estos en la investigación de las quejas.

El año pasado se ofreció al personal de la oficina un curso de idioma árabe y la respuesta fue abrumadora. También realizamos una exposición de las obras de artistas de origen etíope en el *lobby* de la Oficina.

Resumen y comentarios de cierre

Israel es un estado multicultural y, como tal, la Oficina del Defensor del Pueblo —en la que estoy al frente y es dirigida por la Dra. Esther Ben-Haim y su personal dedicado— está comprometida a tomar medidas innovadoras para mejorar el acceso de las diversas poblaciones, incluidos diferentes grupos étnicos, a los servicios que brindamos. También nos obliga a adaptar los métodos de trabajo y la toma de decisiones a las diversas comunidades de la sociedad israelí, de acuerdo con la cultura y las costumbres que les son propias.

Al mejorar las herramientas adoptadas en la tramitación de quejas prestamos servicios no solo a las poblaciones especiales, sino también al público en general.

El deber de cuidar de los demás nos lo impone el Antiguo Testamento en el Libro Levítico, Capítulo 19, Versículo 18, que ordena:

“Amarás a tu prójimo como a ti mismo”, mandamiento considerado decreto fundamental del judaísmo, como en otras religiones.

Como Defensor del Pueblo, creo que nuestra tarea no es solo resolver los problemas de las personas cuya capacidad para ejercer sus derechos se ve restringida por barreras idiomáticas o malentendidos culturales, sino también promover la tolerancia y la aceptación de la diversidad entre el público en general, apreciar la belleza del multiculturalismo en la sociedad y proteger su contextura especial. Sobre este tema, considero de gran importancia el aprendizaje entre pares por parte de los defensores del pueblo de todo el mundo.

Deseo agradecer a los organizadores de esta conferencia y a todos los participantes y expresar mis esperanzas de buena salud para todas las personas del mundo.

¡Gracias por su atención!

El desafío de la paz en un mundo dividido: forjando nuestro futuro

Kai Frithjof Jacobsen¹

Buenos días, esto va ser una experiencia sumamente interesante, porque yo estoy hablando acá en inglés, pero sueño mucho mejor saliendo en los parlantes en esta sala en español, porque hay una mujer argentina que nos interpreta que está traduciendo todo esto al español, para que nos entendamos.

Quisiera comenzar diciendo muchas gracias. Gracias a las personas que hace 30 años trabajan para generar esta institución pionera, la Defensoría del Pueblo aquí, en Rosario. Gracias también a todos aquellos que están en esta audiencia junto con nosotros en esta sala, a aquellos que están en línea y que están comprometidos de distintas maneras con el trabajo para impedir la violencia, prevenir la violencia, resolver conflictos y trabajar sobre el impacto de los conflictos y las violencias en nuestras comunidades, en nuestra gente y nuestro mundo.

Me parece que tengo el privilegio de estar aquí con ustedes sobre

¹ Presidente del Instituto Rumano de la paz (PRATIR)

todo en este momento, cuando muchos de nosotros miramos alrededor nuestro, vemos lo que sucede en el mundo y observamos muchos conflictos. Hablamos de la guerra en Ucrania, o la guerra continua y permanente en Afganistán, Siria, El Congo, Etiopía, Libia, Yemen, muchos lugares en el mundo que no son solo el nombre de países, sino lugares donde vive gente, donde las vidas de las personas se ven afectadas por la guerra, por las violencias que las impactan, a un nivel muy personal y a un nivel social mucho más amplio. También aquí, en Argentina, este país tan hermoso, donde hay una historia tan rica, tan rica la cultura y las personas y, sin embargo, desde el momento que aterricé y me encontré con la maravillosa hospitalidad y con tantas personas diferentes, también escuché y les pregunté a las personas cómo se sienten con respecto a lo que pasa ahora en el país. Hace pocos días, en uno de mis primeros días aquí en Rosario, preguntándole a alguien cómo ve a la Argentina hoy en día, lo primero que me dijo sin dudar, sin necesitar pensar o reflexionar fue: “sin esperanza”.

Creo que hay mucho más que esto, pero refleja un sentimiento, una experiencia que muchos de nosotros vivimos en todo el mundo. Vemos muchos desafíos, muchas crisis. Y lo que espero mostrarles hoy y lo que creo —que todo el mundo en esta audiencia y todos aquellos que están en línea saben— es que también tenemos la increíble capacidad de abordar el problema.

Hay personas que trabajan en distintos niveles, desde aquí en Rosario, en Ucrania y distintas comunidades tratando de abordar los conflictos. Lo que quisiera hacer es invitarlos a participar a todos en este trabajo. Voy a hablarles —y voy hablar mucho— porque quiero cubrir material que lleva horas, días enteros, en solo unas horas. También quiero invitar a todos los que están aquí, si tienen donde escribir, y también quiero invitarlos a que se pregunten, que hablen desde su experiencia, su

imaginación, qué piensen cómo podemos abordar algunos de los desafíos que vamos a ver hoy.

Hay una pregunta sencilla, antes de que empecemos, que quiero hacerles: ¿hay alguien en este auditorio, o en línea, que nunca tuvo un conflicto?

¡No sean tímidos!, lo he preguntado a miles de personas en más de 100 países en todo el mundo.

Nunca encontré a ninguna persona que no haya experimentado un conflicto. Si ustedes pueden decir honestamente y correctamente que no lo han sufrido, los quiero esta noche en CNN.

Pero esto es lo que vemos todos los que trabajamos en mediación, arbitraje, esto es lo que me decían ayer: “el conflicto es algo normal”. No importa dónde nacimos, qué edad tenemos, nuestra política, qué género tenemos, todos nosotros tenemos conflictos... No significa que siempre los manejamos bien. A veces lo logramos, a veces lo hacemos muy mal y lo que yo les sugiero es que parte de este maravilloso Congreso es una invitación, una oportunidad de que todos nosotros pensemos en forma práctica y logremos a partir de toda la experiencia conjunta que tenemos, trabajemos tanto para apreciar lo que se ha realizado en los últimos 30 años pero también para entender, para aprender dónde estamos hoy en el mundo, y qué estamos esperando para el futuro, y preguntarnos a nosotros mismos cómo podemos mejorar, cómo podemos abordar los conflictos y la violencia de mejor manera.

Hubo una presentación por video en que se mencionó un modelo de abordaje de 1990 hablando de adjudicación, negociación, arbitraje, mediación y reconciliación. Yo sé que cuando muestro esto, que se presentó en 1995, lo podemos mostrar de una manera más atractiva, más nueva. Este es el mismo modelo, pero cuando este aspecto de abordaje sobre el

conflicto se presentó ni siquiera habíamos inventado iPhone. Ese no es un modelo competente para la actualidad, no es suficiente. Es la parte más chiquita del campo de cómo abordar los conflictos eficazmente.

Se dice que todos nos centramos en las soluciones, pero no entendemos el conflicto y siempre estamos buscando el bisturí, el estetoscopio, el termómetro, pero aun ahí este no es campo médico. Hoy en día tenemos innovaciones médicas, tecnología maravillosa nueva que ha sido inventada. Es un campo enorme el de la medicina, y no solamente tenemos cirugías; hay muchos otros campos, por ejemplo, la odontología, y muchos más.

Ustedes ven a todas estas personas que corren por la mañana, que tenemos deportes para niños, para adultos, porque reconocemos que nuestro aporte a la medicina y a la salud no se basa solamente en un cirujano con bisturí o un médico, sino que todos podemos aprender las capacidades y las herramientas para vivir vidas saludables y también tenemos innovaciones increíbles en medicina, en el área de salud, en algunos hospitales nuevos que se construyen.

Si observan la cantidad de dinero que se lleva la corrupción en Argentina, se podrían construir varios de estos hospitales en el país, pero no es solamente tener el dinero, es cómo usarlo.

Estamos inventando relojes que tienen la capacidad de monitorear más que muchos médicos en sus consultorios. Estamos empezando a digitalizar la salud, y existe una cooperación, de manera que un médico en Congo y otro en Noruega pueden estar cooperando juntos en una cirugía, operar en simultáneo. Estamos avanzando en medicina de una manera que hace 15 años ni siquiera imaginábamos, pero también estamos haciendo mucho más. Estamos entendiendo que cuando vemos o pensamos en el bienestar y en la salud, no vemos solamente cuando una persona se

enferma, no solo estamos capacitando a médicos y enfermeros, sino además estamos tomando a todo el gobierno, estamos tomando un enfoque de toda la sociedad, buscando modelos de ciudades que nos permitan tener ciudades saludables, generando ciudades para las personas, generando sociedades saludables con actividades saludables y haciendo que nuestro entorno, nuestro aire sea más sustentable, el campo de la salud pública, y en la planificación de las ciudades hay distintos elementos que están involucrados.

Conectando con alguna de las cosas que he estado escuchando de colegas que trabajan en la Defensoría y otras de las charlas que mantuve, una de las cosas que mencionaron es cómo en la Argentina hay ausencia de datos, de recolección de información exacta sobre cualquier situación, faltan estadísticas, que lo aprendemos en distintos campos de la actividad humana, que es importante saber y conocer la situación real, cuáles son las experiencias de las personas, reunir los datos y en un abordaje ciudadano a la salud, hay un compromiso multisectorial, durante muchos años un abordaje que se basaba en la salud se centró sobre los médicos, y no se cuestionaba a los médicos, los médicos eran exclusivamente hombres en muchos países durante muchos años, y eran considerados los expertos, había pocos derechos del paciente, y lo que nosotros no entendimos es qué poco sabían los médicos y con qué frecuencia la medicina y la práctica médica, en realidad, empeoraba la situación.

Recién en los años noventa empezamos a presentar medicina basada en la evidencia, y esto llevó a un cambio importante, pero en el abordaje actual al bienestar humano, no solo nos centramos en los médicos, además miramos los planificadores urbanos, los maestros las políticas públicas, los presupuestos, las familias y cómo los niños son educados, qué comen... Hay un empoderamiento del ciudadano, está en la base del enfoque moderno,

reconocemos que es el ciudadano y las personas, las comunidades afectadas quienes tienen que desempeñar un papel fundamental y apropiarse de su propia salud y bienestar.

Es interesante, además, que podemos pensar por qué es difícil que esto funcione, qué obstáculos hay, cuál es el desafío que impide implementar estos modelos. Hay muchas cosas, puede ser la influencia de los desarrolladores inmobiliarios, porque ganan mucho dinero y no quieren cambiar; puede haber una inercia de distintos funcionarios estatales que están acostumbrados a trabajar de una manera, están capacitados de una manera, no cobran demasiado y no quieren cambiar. Existe también lo que se llama ignorancia, analfabetismo, entre los políticos y quienes toman las decisiones, alguien que es elegido como funcionario no está obligado a haber estudiado y saber sobre salud pública, esto lo pueden haber visto recientemente, cuando presidentes en algunos países nos recomendaban beber cloro, que es algo que nos puede matar, para enfrentar el covid-19. Este es un ejemplo de la brecha de inteligencia y conocimiento, puede haber incoherencia, los proyectos se inician, se hacen, pero no se vinculan entre sí; puede haber interferencia entre los distintos intereses de los políticos; esto es simplemente una parte. Ahora bien: ¿por qué en una conferencia global, en un evento de esta naturaleza acerca de la consolidación de la paz hace diez minutos que estoy hablando de la salud? Porque hay mucho que podemos aprender de otros campos y de cómo han abordado los cambios, es interesante porque también hay conexiones con nuestro campo de acción. Hemos visto, por ejemplo, prácticas basadas en evidencia en Brasil y en otros lugares, que cuando en las comunidades afectadas por la violencia uno introduce mejoras en el sistema de salud esto reduce la violencia armada. También hemos visto que se puede planificar, que puede haber planeamiento urbano y esto puede mejorar la salud mental,

el bienestar y también reducir la incidencia de la violencia; esto se puede profundizar. Los que recogen datos, los que planifican ciudades raramente tienen aquellos que trabajan en la Defensoría trabajando junto con ellos, esto es algo que no se ha hecho, pero cuando uno toma un abordaje integral para la consolidación de la paz esto es básico. Es la gran evidencia que muestra la potencia que puede tener este vínculo, y si damos un paso hacia atrás y pensamos en cuál fue el factor que más se destacó en la vida humana, que incidió en el desarrollo humano, no fue la penicilina, ni los hospitales, ni los antibióticos. Fue el agua limpia, de acuerdo a la OMS. El agua limpia fue responsable en 90% del incremento en la expectativa de vida. Entonces, les quiero pedir que piensen en los conflictos, en sus países, en sus comunidades, ¿cuál sería el agua limpia, en su caso? ¿Cuál sería el agua limpia para poder abordar conflictos y consolidar la paz? Tenemos que pensar en algo más que el bisturí.

Estoy en todo de acuerdo con Raúl, necesitamos darnos cuenta de cómo entendemos el conflicto actualmente a nivel global, entender que no es suficiente y muchas veces nos lleva a un abordaje incorrecto. Podemos ver las guerras de EEUU en Irak y Afganistán, la CIA, el Pentágono, después de 10 años de guerra, cuando evaluaron el impacto que las invasiones de Irak y Afganistán tenían, ¿saben de qué se dieron cuenta? De lo mismo que cualquier otra persona en el mundo nos podría haber dicho: la guerra lo empeoró todo, había aumentado el terrorismo en todo el mundo, había generado las condiciones para convertirse en el combustible del terrorismo y habían destruido países completos, lo que llevaba a la muerte de muchísimas personas a muchísimos desplazados, las soluciones que teníamos o que a veces llevábamos para resolver los problemas en realidad empeoraba, por eso es que tenemos que pensar cómo entender la paz y el conflicto; también tenemos que pensar cómo abordar

la consolidación de la paz. El manejo de los conflictos y la prevención de la violencia. Pensar qué capacidades, herramientas, habilidades abordajes tenemos para hacerlo.

Por eso, quiero invitarlos a ver cómo podemos innovar y lograr una mejor consolidación de la paz. Una experiencia que me inspira para seguir dentro del campo de la medicina es lo que se llamó el *abordaje del equipo de los sueños*. Esto fue hace veinte años, viendo cómo curar el cáncer. Antes de esto, cada una de las áreas que trabajaba en cáncer lo hacía por separado. Tomaron cada uno de los especialistas que trabajaban en cada una de estas áreas, cáncer de mama, abdominal, que muchas veces no tenían ni idea de qué estaba haciendo el otro. Y muchas veces no trabajaban en distintas áreas de la medicina que estaban por fuera de la medicina específica que ellos trabajaban. Esto significó que el conocimiento estaba compartimentado en distintos lugares, todo separado.

Tres mujeres, Laura Ziskin, que murió poco tiempo después, en 2008; Katie Couric, una de las periodistas más conocidas en Estados Unidos; Sherry Lansing, una productora y directora de Paramount; todas ellas se enfermaron de cáncer, y como sobrevivientes... Bueno, el marido de Katie falleció de cáncer. Eran ciudadanas, personas que se vieron afectadas por la enfermedad, pero vieron que las prácticas actuales no funcionaban. Lograron algo que no todo el mundo tiene la oportunidad o el acceso para hacer. Lograron recaudar millones de dólares para realizar este equipo de los sueños. Y generaron equipos, especialistas médicos, personas que trabajaban en distintas disciplinas y que empezaron a trabajar juntos.

Redujeron en un 90% el tiempo para lograr una innovación, una solución nueva en la práctica nueva.

Me inspiró muchísimo ayer por la mañana Raúl Soler, por lo que decía durante su introducción, y por lo que decía la vicegobernadora. En

un punto, habló de la ciudad de la paz. Les quiero pedir que piensen qué significa "ciudad de la paz" en Rosario. Cómo sería elaborar, desarrollar un programa para que Rosario se convierta en la ciudad de la paz. Qué hace falta para lograrlo. Por ejemplo, qué sería tener *educación de la paz* en cada escuela.

Puedo preguntarles ¿cuántos de ustedes aprenden matemáticas y estudiaron matemáticas en la primaria? ¿Tuvieron clases de matemáticas? ¿Cuántos de ustedes aprendieron en la escuela, de sus padres, cosas básicas de salud, como lavarse las manos, antes y después de una comida, de usar el baño, lavarse los dientes a la mañana y a la noche? Es decir, aprendemos educación de higiene básica. Esto no significa que todos nosotros vamos a convertirnos en Albert Einstein, en un experto en matemáticas. No significa tampoco que cada uno de nosotros va a convertirse en cirujano, pero sí reconocemos que es importante tener estas capacidades y habilidades, para ser ciudadanos, para nuestra vida. También capacitamos a otros expertos, más avanzados. El foro mundial en Davos todos los años se ocupa de cómo evoluciona la economía e identificaron cuáles son las competencias principales que van a ser necesarias en los próximos siglos. Estas son las cosas que dicen que tenemos que aprender hoy en día. ¿Alguna vez vieron la lista esa? Se puede ir a Google. ¿Saben qué incluye? Creatividad, resolución de problemas, resiliencia, colaboración, trabajo en equipo y otras competencias que pueden ser aprendidas y entrenadas, que están en el centro de la educación por la paz.

Es interesante ver que no existen en la educación de las escuelas hoy en día. También pueden introducir el programa de mediación entre pares en las escuelas, para que los niños no solo aprendan la educación para la paz, sino que se empoderen y practiquen las habilidades para resolver conflictos, empatía, una comunicación saludable. Porque una de

las cosas muy importantes es que uno no desarrolla habilidades ni aprende simplemente mirando power point. El fútbol es muy popular en este país, ¿no es cierto? Y Messi, por supuesto. ¿Messi aprendió a jugar fútbol mirando un power point? No. Uno aprende experimentando, haciendo, entrenando, recibiendo *coaching*. Es así en todos los campos. Entonces, si quieren desarrollar las competencias, las habilidades, para resolver conflictos eficazmente, necesitan practicarlas.

Ahora, volvamos a la pregunta que les hice al principio. ¿Cuántos de nosotros hemos tenido conflictos? Podría haber empezado preguntando ¿cuántos de nosotros estamos en una relación? ¿Alguien de aquí está casado? ¿Vive con alguien? ¿Tiene un hermano, una hermana, crecieron junto con ellos? ¿Trabajan en una oficina o con colegas? ¿Tienen hijos? La mayoría de nosotros tenemos o tuvimos padres. Entonces, si están en cualquiera de esas situaciones, hay conflictos. Y en todas esas relaciones podemos aprender a manejar los conflictos de mejor manera. Como cuando entrenamos a la policía, a las fuerzas de seguridad. En un enfoque ciudadano para la paz, ¿cómo capacitamos a la policía? ¿Cuál sería su práctica, los modelos que deben seguir para abordar situaciones? ¿Tienen sistema de alerta temprana?

¿Dónde se pueden identificar las condiciones, las situaciones que hacen que surja la violencia? Hay que usarlas antes de que aparezca la violencia. ¿Tienen presupuesto participativo? Hay miles de maneras de hacer presupuesto participativo, una muy corrupta y mala, y una muy eficiente. Pero lo que hemos visto es que cuando el presupuesto participativo se hace bien y los ciudadanos y las comunidades toman parte activa en la decisión de las prioridades, vemos menos corrupción, mejoría en los gastos, en las infraestructuras, en la educación y también menor violencia.

En un enfoque de consolidación de la paz se puede pensar en la auditoría del presupuesto municipal, provincial, la legislación, la legislatura, para ver dónde contribuyó este presupuesto en aumentar la inequidad y, por ende, llevó a la violencia en lugar de mejorar la manera de abordar los conflictos. ¿Tiene sentido todo esto para ustedes? ¿Les parece interesante? Bien. Entonces, es una de las ideas básicas de las que estoy hablando, recuerden ayer que Raúl dijo que las cosas son muy rápidas ahora, mucho más complejas. Hace treinta años había una cantidad de temas que uno podía aprender, una cantidad de profesiones, ahora hay muchas más.

Lo que vemos como especie es que hay una innovación increíble de la sociedad, de la vida. Y sigue cada vez más rápido, cada vez más complejo. También es más plural, hay más espacios donde las personas pueden buscar profesionalizarse, en vez de tener una cantidad limitada como existía antes. Estamos viviendo en un mundo donde tenemos más innovación, más libertad, más cultura, más creatividad científica y tecnológica de la nunca vimos en la historia de la humanidad.

Entonces, cuando la gente mira hacia atrás y dice “ojalá hubiera vivido en el renacimiento, en la época de la ilustración” ¿qué está diciendo? ¿Por qué? Nosotros tenemos más innovación diaria de la que teníamos en siglos. Hoy en día hay más chicos en la escuela que nunca antes en la historia de la humanidad. Y, sobre todo, muchas más niñas en la escuela. Hay muchas más personas que votan y que participan en las decisiones gubernamentales y tenemos enormes problemas con esto. Vemos que la democracia está disminuyendo, está viéndose afectada, hay muchos desafíos.

Una de las cosas que me gusta hacer en eventos como este o en cenas con amigos, es proponerle a la gente: “piensen en los que conocen

que están en el gobierno, presidentes que tenemos en el mundo y después piensen en las personas que ustedes conocen. ¿Pueden pensar en diez que harían mejor el trabajo que esos presidentes o esos políticos?”

Sí, tenemos elecciones, pero el sistema de esos partidos políticos no es muy eficiente hoy en día. Con frecuencia no votamos a aquellos que tienen las mejores capacidades, sino a aquellos que están dentro de los sistemas de partidos. Y nuestro modelo de gobernanza y de toma de decisiones puede ser mejorado muchísimo. Si nosotros tenemos un abordaje de consolidación de la paz y con toda la experiencia en mediación, cómo podrían ustedes innovar, cómo hacemos gobernanza a nivel de la ciudad o local. Tal vez los mediadores pueden ayudar cuando los partidos tratan temas que afectan a la población.

Tenemos grandes avances en la medicina. Mi abuela murió hace sesenta años de algo que hoy se cura. Aquí (se muestra imagen de una niña escribiendo) han innovado con una tecnología donde ponen dos elementos en la tierra con una planta y generan electricidad para iluminar una bombilla. Ni idea de cómo funciona, me parece increíble, porque en zonas donde no hay generadores de electricidad la gente puede tener luz de esta manera. Y si bien esto no parece mucho para ustedes, si ustedes están en un contexto donde no hay electricidad, la diferencia es mayúscula.

Ahora podemos entender el ADN, y esto está llevando a innovaciones maravillosas.

Esto (se muestra imagen) es una de las innovaciones más maravillosas en física, ¿saben qué es? El colisionador de partículas, el más grande que existe. Es sorprendente, porque se gastaron miles de millones de euros en construirlo. Miles de científicos e ingenieros trabajando en esto y ni siquiera se sabía si iba a funcionar, es así. Cuando desarrollaron esto, uno de los proyectos más grandes en la historia de la humanidad, ni

quiera sabían si podía funcionar. Por suerte sí, funcionó. Al menos en las últimas semanas han hecho descubrimientos maravillosos. Pero esto me dice que tenemos una enorme capacidad de innovar, recrear, imaginar, como seres humanos. Y lo hacemos todos los días.

Estos son ómnibus nuevos que van a entrar en funcionamiento en China. Lo pueden tomar cientos de personas y van por arriba del tránsito para ayudar a descongestionarlo. Este es un auto nuevo de BMW. No tiene ruedas.

Este (imagen de prótesis de un brazo puesto en una niña) es un miembro artificial. Era tan pesado, tan incómodo, pero ahora lo hacen con impresoras 3D. Los conectan al sistema nervioso de las personas y esta nena, que nació sin una mano, se pone esto y unos minutos después tira la pelota para iniciar un partido de baseball por primera vez en su vida.

Una ciudad modelo es Singapur. Tengo un amigo que vive ahí. No solo no emite carbono, sino que además absorbe polución del entorno. Es decir, estamos innovando, creando y es un momento extraordinario para estar vivos. Pero no es solo lo único que hacemos. También quiero dedicarle unos momentos a los desafíos que enfrentamos.

Esta fue la bomba más importante que se tiró en la historia de la humanidad. Hace unos años la tiraron los Estados Unidos en Afganistán. En los 70, en los 80 y en los 90, cuando se hacían pruebas nucleares, la gente estaba manifestándose en contra en todo el mundo.

Cuando pasó esto la gente ni se enteró. Tenemos polución organizada, destrucción sistemática del ambiente que está dentro de nuestro sistema político y de toma de decisiones. Pobreza en una escala espantosa. Vivo en una de las ciudades más ricas en Rumania, pero esto fue tomado fuera de esa misma ciudad y en todo el mundo.

Aquí hay personas que viven en Atlanta, en Georgia, en una de las

ciudades más ricas del mundo. Son casi todos veteranos de guerra, muchos de ellos pelearon en Irak y en Afganistán. Y esta es una de las tantas casas que tiene Donald Trump. Está forrada en oro, literalmente.

Tenemos una crisis financiera, un sistema que genera inestabilidad continuamente. Y tenemos ocho hombres que son más ricos que cuatro millones de personas juntas. Cuatro mil millones, perdón. La evasión impositiva es enorme.

Estamos produciendo muchas riquezas, pero el 1% más rico y las empresas están evadiendo los impuestos a nivel global. Por lo tanto, hubo una reunión en el Foro Económico Mundial, donde este señor, un autor muy conocido, dijo cómo es que nos reunimos para hablar de estos problemas sin soluciones e ignoramos que no hay agua en la manguera de los bomberos.

Uno puede hablar mucho en eventos, en conferencias, pero a menos que tomemos los recursos, tenemos el dinero para poder invertir en desarrollos urbanos. Tenemos el dinero para invertir en buenas escuelas y para garantizar que todos los niños tengan acceso a una buena nutrición, a una buena salud, a todo aquello que necesiten para que puedan desarrollarse bien. Tenemos el dinero para lo que queramos. Pero no, no lo tenemos porque hemos desarrollado un sistema financiero global donde el dinero se escurre hacia otros lados. Lo que tenemos entonces son problemas en nuestro sistema educativo, tenemos muchas escuelas públicas donde no tienen los recursos que necesitan, aquellos que pueden pagar mandan a sus chicos a escuelas privadas y las oportunidades, entonces, son totalmente diferentes. Cuando los periodistas investigan este sistema financiero, muchas veces son asesinados. Esto sucedió en Europa, en Bulgaria, esto es en Eslovaquia y su novia, su prometida, una de las periodistas más famosas del mundo en Malta, todos asesinados. En este caso, con la participación

del primer ministro que estaba siendo investigado. Encendió el auto a la mañana y voló por el aire. Tenemos desafíos en el sistema agrícola mundial porque está sufriendo condiciones climáticas extremas y también la guerra. Se ha visto que la guerra en Ucrania y las sanciones impuestas a Rusia, los precios en los alimentos y combustibles están aumentando 20, 30% en muchos países. Esto crea las condiciones de inestabilidad y hace que la gente tenga más dificultades para vivir. ¿Se acuerdan antes de la primavera árabe? Había fracasado la cosecha rusa y esto fue un factor importante de la primavera árabe. Grupos armados paramilitares en los años 50 habían desaparecido, pero ahora están volviendo. Cada vez más campos de batalla dentro de las ciudades, por guerra, por violencia por el narcotráfico, por violencia policial que está aumentando mucho. Víctimas, asesinatos dentro de las ciudades.

Esta es una ilustración visual de la cantidad de personas, soldados muertos en batalla. La parte amarilla son los civiles muertos en la guerra (muestra imágenes). Con muertes indirectas por conflictos de armadas. Personas que mueren en una situación de guerra no porque fueron baleadas, sino porque les falta acceso a los alimentos, a la medicina o a otros temas. Esta es la cantidad de personas que mueren todos los días por conflictos como los que se viven en Rosario.

Estas son áreas en países que no están en guerra, pero donde se ve cada vez más violencia por narcotráfico, violencia por bandas armadas, violencia policial. Hace cuarenta años yo podía caminar por la ciudad de México a la noche sin problemas. Hoy no se puede. Tenemos que reconocer el impacto que la violencia está teniendo sobre nuestras sociedades. Ahora, además de esto, más mujeres mueren dentro de sus casas asesinadas por sus esposos o personas que conocen que en todas las guerras juntas. Y más personas mueren por suicidios que todas las personas que mueren

en la guerra y en conflictos armados sumados. Cuando hablamos de conflicto y de consolidación de la paz, estamos hablando de esto. Cómo abordamos todos estos factores. Porque esto está teniendo un impacto humanitario muy profundo. La guerra y la economía, las desigualdades, las disrupciones. No sé si pueden ver la cara de este nene. Nadie debería vivir este espanto, este miedo. Y una de las fotos más famosas de todo el mundo en los últimos cincuenta años. Este era Aylan Kurdi, un nene cuyos padres querían llevar a un lugar más seguro para brindarle una mejor vida. Su tía nos pidió que usáramos esta foto, ¿la pueden ver? Yo soy padre, tengo un hijo. He vivido una vida maravillosa y nunca me divertí tanto desde que crecieron mis hijos, en nuestra ciudad, en mi ciudad, en las nuestras, hay lugares donde los chicos pueden jugar, y veo estas caras cuando los chicos están tan contentos que es demasiado para que lo tengan adentro del cuerpo. No pueden mantener toda esa alegría adentro.

Esta es una foto de Aylan cuando los padres jugaban con él poco antes de hacer ese viaje, cuando en su país, que en 2011 fue reconocido por las Naciones Unidas como uno de los países que más se desarrollaba y más alcanzaba los objetivos del milenio, apareció la guerra. En las dos fotos está usando la misma ropa, porque sus padres cuando empezaron este viaje querían que él se sintiera bien y por eso le pusieron su ropa favorita. Digo esto porque si hablamos de violencia aquí en Rosario, la guerra en Siria, en Ucrania, la guerra y la violencia no suceden simplemente. Son el resultado de conflictos, de situaciones y de elecciones que hacemos. De cómo gastamos nuestros recursos, de cómo invertimos para resolver los conflictos. También tenemos cada vez más jóvenes que se radicalizan, que se unen a bandas. En los Estados Unidos los militares van a las escuelas para reclutar chicos. ¿Hay scouts (hombres y mujeres) en la Argentina? En USA hay un programa de scouts junto con el departamento de seguridad donde

capacitan a los chicos en operaciones de terrorismo. Y hemos cambiado nuestros modelos de policía. Ahora la policía está militarizada. Se le da más poder de mano dura, de vigilancia en muchas partes del mundo. Y lo que vemos es que no estamos reduciendo la cantidad de crímenes o de tráfico de drogas, sino que simplemente todo esto está ampliando la violencia y convirtiendo a las ciudades en campos de batalla urbanos. Estamos aumentando la cantidad de dinero que se gasta en la guerra. Por eso hoy gastamos más dinero que en el pico de la guerra fría. El impacto económico es importantísimo, puedo hablar mucho sobre este tema.

Cuando vemos cómo nos organizamos con cada una de las cosas que tenemos que visibilizar es el impacto de lo que sucede hoy en nuestras sociedades. La tasa de personas que dejan la escuela en Argentina es muy alta. La gente que se va al extranjero porque no se siente política o económicamente estable o porque ve que no hay oportunidades. El impacto económico de la violencia armada en ciudades en distintas zonas de la Argentina. Este aumento de radicalización está sucediendo en todos los países.

Vemos ahora que las mujeres están defendiendo sus derechos. Hay esfuerzos que se están realizando en este aspecto, hay comercio global que se ve muy afectado. Tenemos esta brecha que tanta planificación urbana a corto plazo, que no piensan en largo plazo. Podemos hablar mucho más de tantos otros temas. En el medio de todo esto la población aumenta, que no es un problema en sí mismo, no es un problema que cada vez seamos más, pero sí importa cómo vivimos en el mundo, cómo vivimos entre nosotros.

O sea que les mostré cosas positivas y también les mostré desafíos. Y el impacto que tiene todo esto sobre nosotros. Vemos que a partir del covid-19 recientemente la ansiedad, el estrés, la depresión están aumentando. Este estudio se hizo a nivel global en jóvenes y en niños,

pero me parece que también es así en muchos de nosotros que tenemos más años. Este es el análisis de riesgo global que hace el foro económico mundial. Observan todos los desafíos y los problemas y se preguntan empresas, analistas, políticos, expertos, qué creen que nos va a afectar en el futuro, qué impacto va a tener, y como dijo ayer Raúl, los desafíos que enfrentamos, que vemos aquí en Rosario o en cualquier parte del mundo y que enfrentamos día a día, son complejos. Son multidimensionales y son multicausales, Son dinámicos, no están quietos, cambian permanentemente. Están interconectados.

El aumento del autoritarismo en los gobiernos, la reducción de libertades en los problemas de la democracia alimentan la capacidad de invadir Ucrania y también la confrontación mundial y el gasto entre la OTAN y Rusia. La guerra en Ucrania está afectando los precios mundiales del combustible y los alimentos, esto va a afectar la inestabilidad y ya la está afectando en muchos países del mundo, entonces los problemas están interconectados y se retroalimentan. Se mantienen a sí mismos. ¿Tiene sentido todo esto? Entonces, cuando observamos los desafíos que enfrentamos en el día, nuestros paradigmas actuales no son suficientes. Esto de trabajar en forma separada no funciona. Tenemos más creatividad y más capacidades que nunca antes en muchas áreas y necesitamos empezar a reunirlos para ver cómo podemos abordar los desafíos. Porque estos desafíos, como un gran estudio que hizo una universidad de Hong Kong, son riesgos existenciales. Están afectando nuestra capacidad de sobrevivir. Durante muchos años la guerra disminuía, había cada vez menos guerras en el mundo. Desde 2014, todos los años hay cada vez más guerras. Desde 2016 ha habido más personas que murieron en guerras que nunca antes. \$2.113.000.000.000 es el gasto militar global que aumenta. Esto es prácticamente lo que gastamos en la guerra. Dos trillones de dólares. Es el

gasto oficial. No cubre lo que hacen los mercenarios ni lo que se gasta en fuerzas de seguridad. Esto es solamente en guerras.

Entre cinco y siete trillones de dólares es lo que costaría alcanzar los objetivos de desarrollo social sustentables más ambiciosos de Naciones Unidas. Erradicar la pobreza, garantizar que todos tengamos educación desde primaria hasta un máster. Lograr mejoras importantísimas para reducir la mortalidad infantil, para terminar con la erosión de los suelos. Es interesante ver que el primer número que mostré es realista (5.000.000.000.000 – 7.000.000.000.000). Esto es lo que podemos invertir para estar seguros. Esto es lo que nos dijeron que es una ingenuidad idealista. Cuando la cantidad de dinero que está escondido todos los años en los paraísos fiscales varía entre los veintiún y treinta y dos trillones de dólares (21.000.000.000.000 – 32.000.000.000.000).

En el informe sobre el entorno de la paz hace unas semanas vimos que entre 2010 y 2020 la cantidad de conflictos armados de Estado prácticamente se duplicó y la cantidad de gente que murió en la guerra, también. La cantidad de refugiados y desplazados también se duplicó en los últimos diez años. Y la cantidad de cabezas nucleares ha aumentado.

Las especies están extinguiéndose de diez a cien veces más rápido que lo que lo harían sin influencia humana, y cerca del 25% de especies en la tierra están en riesgo de extinción. Esto es impresionante. El animal más mortal que tiene el planeta tierra somos nosotros. El animal más mortal para las mujeres es un hombre. El animal más mortal para un hombre es otro hombre. La masa combinada de mamíferos salvajes se ha achicado más o menos una sexta parte en los últimos cuarenta y cinco años. Y es muy preocupante ver que los insectos, los polinizadores también están disminuyendo a nivel global. Intenten tener una cosecha sin polinizadores. ¿Les puedo preguntar si nuestros gobiernos están poniendo hoy en día

arriba de la mesa la mejor capacidad para resolver esos problemas? ¿Tienen esa confianza cuando pensamos en nuestros gobiernos, en nuestros estados? Hoy en día, hemos empoderado, en muchos países del mundo, hombres viejos, misóginos, racistas, chovinistas, corruptos. Quien acaba de terminar su gobierno en Filipinas tuvo como lema de campaña “matar a cien mil personas”. Otro mostraba un rifle a los periodistas durante una conferencia de prensa. Hay mucho más de lo que podemos hablar, pero brevemente hablaré del libro *El sonajero del vigilante*, de Rebecca D. Costa. Cuando uno se pregunta ¿cómo las grandes civilizaciones en la historia de la humanidad, los mayas, los aztecas, los chinos, el imperio romano, el británico, el francés, el soviético, el americano, etc., colapsaron o están en proceso de colapsar? Y esto fue la gran civilización en su momento, por la producción cultural, por la actividad económica, por la organización política, por el desarrollo del conocimiento. Sin embargo, todos colapsaron. Hay académicos, gente que estudia el porqué de estos colapsos. Algunos dicen que fueron factores ambientales, sobrepoblación, grandes guerras constantes en las fronteras, enfermedades, política, falta de energía y de alimentos. El punto de la autora del libro es que es importante saber por qué. Y en la mayoría de los casos, la realidad mostró que no era un solo factor sino varios juntos. En ciertas situaciones algunos factores fueron más importantes que otros. Pero nos dijo que cuando dedicamos todo nuestro tiempo a preguntarnos ¿por qué? tal vez no hagamos otra pregunta que es igual de importante: ¿por qué no lo resolvieron? Porque sabemos que los problemas existen. ¿Por qué no los resolvemos? Y usa estas historias de los estanques de nenúfares, donde hay un nenúfar, después dos, después cuatro, después dieciséis y crecen en forma exponencial. Entonces, un día el estanque se ve precioso, pero al día siguiente la crisis creció y sofocó a este estanque. Usa también la historia de un vigilante cuyo trabajo era

hacer sonar la alarma cuando se robaba ganado, cuando había un incendio, para que los ciudadanos se despertaran porque tenemos que abordar esta situación, tenemos que resolverla.

Parte de lo básico es que hoy cuando tenemos que abordar de forma eficaz muchos de los conflictos y situaciones que enfrentamos, muchas veces nos falta el conocimiento y el entendimiento correcto, las doctrinas apropiadas en las narrativas y los modelos mentales correctos para hacerlo. Las organizaciones, movimientos, instituciones y capacidades que necesitamos para manejar estos temas correctamente. Las alianzas y asociaciones estratégicas y la colaboración que esencialmente nos falta la capacidad de abordar muchos o la mayoría de las crisis y los conflictos de manera eficaz, esos que hoy tenemos.

Puedo hablar de **vuca**, un término militar que habla de la volatilidad y compartir muchas otras cosas, pero esto muestra cómo nuestros modelos para lidiar con los conflictos a nivel global no son suficientes. Esto ve algunos de los problemas de mediación, ¿conocen a esta persona? (y aparece una foto de un hombre) ¿por qué muchas de las mediaciones fracasan?

No porque el conflicto sea muy difícil, no porque las partes sean complicadas, sino muchas veces por la ignorancia, parcialidad, impotencia, apuro, inflexibilidad y falsas promesas que hace el mediador. Entonces, veo cuáles son las tareas para la consolidación de la paz y lo que implica consolidar la paz, porque lo que yo sugeriría, que ha habido tanta experiencia que aumenta la que puede ser muy importante y relevante para lo que enfrenta una ciudad y puede ayudarlos a ustedes para conseguir que Rosario sea una ciudad de paz, es el análisis y el mapeo del conflicto. Hay que hablar también del mapeo y el análisis de la paz y mapear qué estamos haciendo para consolidar la paz, cómo funciona

lo que hacemos, y si bien me encantan las ocho áreas que Raúl sugirió ayer, algunas funcionan y han funcionado por los 25 años que pasaron, pero nunca tomen un modelo de un académico occidental como único posible pues, en realidad, estamos 50 años adelante de eso. Porque aún con estos marcos generados para entender que impulsan los conflictos, los conflictos han avanzado más, o sea, el conflicto se ha movido mucho más que el modelo y ahí tenemos problemas de gobernanzas de derechos de justicia, de derechos humanos, género, abordaje sobre seguridad interna, gestión de recursos y ahí podemos ver todos los factores que afectan los conflictos, podemos analizar los elementos, mapear también el perfil de la paz, cómo estamos abordando estos temas hoy en día, qué funciona, qué no funciona, cómo podemos mejorar, ver además las dimensiones del conflicto, cómo abordarlas, ver sobre todo los factores que están detrás de las violencias de las bandas, qué los provoca y los diferentes abordajes que se pueden usar, qué se puede hacer (muestra un power point). Estos son abordajes de las fuerzas de seguridad, distintos programas que se hacen y quiero invitarlos a observar lo que conocemos como abordajes basados en la salud, paso muy rápido. Porque hay abordajes integrales. Lo que quiero decirles es que los trabajos de las instituciones, como la Defensoría, son es muy importantes, fue una innovación muy importante y sigue siéndolo, cuando se trata de ver cómo abordamos los conflictos y la violencia necesitamos de instituciones como la Defensoría, esto es como tener hospitales, pero necesitamos mucho más, estas simplemente son algunas de las muchas opciones que existen para abordar la violencia, son ejemplos, y se basan en un proceso que hace Noruega todos los años: se juntan mediadores, defensores, la policía, trabajadores de la salud, organizaciones comunitarias grupo de jóvenes, grupo de padres, para abordar la violencia y se les pregunta ¿qué experiencia tienen? ¿Cuáles

son los problemas que enfrentan, cómo los analizan? ¿Cómo trabajan? En conjunto, ¿qué abordajes se están tomando? ¿Qué funciona? ¿Qué no funciona? Un año preguntaron esto a todos: ¿cuáles son las cosas MÁS IMPORTANTES que hay que hacer para reducir la violencia armada? Y hubo una idea que se implementó más que todas las otras: aumentar relaciones seguras y estables y que nos alimenten entre los niños, sus padres y sus cuidadores. Otro factor que subrayó todo el mundo fue la necesidad de transformar ideas culturales de masculinidad, como el paso más importante para reducir la violencia en el mundo.

Estamos viviendo un momento extraordinario, un momento donde nuestro mundo, nuestra sociedad enfrenta desafíos, pero tenemos la increíble capacidad como especie de crear soluciones no en forma individual, sino JUNTOS y el campo de las consolidaciones de la paz, las soluciones que podemos encontrar no solo es usar el bisturí. El campo es muy amplio, muy rico, tanto como la medicina y sí, podemos hacer algo para apoyar, para trabajar juntos, para aprender uno del otro, para lograr mejores soluciones, para eso estamos **hoy, acá**.

Gracias.

Parte III

Casos de Mediación

La Facilitación en un conflicto medioambiental

Facilitadoras intervinientes: María Eugenia Risso y Leticia Taulamet

Este caso comenzó con un reclamo iniciado ante la Defensoría del Pueblo de Santa Fe, Zona Norte, en el año 2017, en el área de Salud, Discapacidad y Medio Ambiente, por parte de vecinos de un barrio de una localidad cercana a la ciudad de Santa Fe. Dicho caso refería a la supuesta contaminación generada por una planta industrial y al temor de que aumentara en función de su ampliación.

La industria se dedica a la producción de grasas bovinas refinadas y harinas de carne y hueso. Es decir, por un lado, no trabajan con sustancias tóxicas en sí mismas, pero sí que generan gran molestia y preocupación por la generación de humo, olores y líquidos; y, por otro lado, se trata de una empresa que cumple con una función importante para toda la zona en el sentido de que absorbe los desechos de los frigoríficos que utilizan como materia prima para su producción, que de otro modo quedarían sin tratamiento alguno generando otro problema ambiental. Vale aclarar que la empresa mencionada funciona mucho tiempo antes de que el lugar fuera habitado por los vecinos —como ocurre con otras industrias—, con el crecimiento poblacional quedaron dentro del radio/ejido urbano,

tratándose de una zona que incrementó su población durante la última década debido a la proliferación de los créditos Procrear.

Desde el área referida se ofició a la Secretaría de Medio Ambiente de la Provincia de Santa Fe, a la Secretaría de Planeamiento Urbano y a la Secretaría de Medio Ambiente de la intendencia para que se expidan sobre el estado de situación actual y el informe de cumplimiento ambiental. Asimismo, luego de asesoramientos y reuniones sostenidas con los vecinos y empresarios por parte del *área de medio ambiente* de la Defensoría, los vecinos solicitaron la intervención de la **Dirección General de Mediación y Resolución de Conflictos de la Defensoría del Pueblo**, conformándose de esta manera un equipo de mediadoras/facilitadoras.

Al comenzar con el análisis y estudio de la situación se realizaron tareas de mapeo, que implicó consultas para ordenar, elaborar un diagrama con recolección de datos y diagnosticar el problema. Al tratarse de un conflicto complejo, no sólo por la cantidad de partes involucradas (multipartes: organismos públicos y privados), sino también por la amplitud y entrelazamiento de los intereses y necesidades tanto de la empresa, como de los vecinos, además del estadio en el que el conflicto se encontraba, i.e. comenzando la fase de escalada. Atento a la predisposición de los participantes como así también a la fase evolutiva del conflicto, parte del equipo advirtió la necesidad de trabajar la temática a través de un proceso de *Facilitación* como herramienta más adecuada para su tratamiento.

De este modo, se decidió comenzar una serie de entrevistas privadas —con gestiones telefónicas previas— con cada uno de los participantes, con el objetivo de recabar información sobre las percepciones, intereses y necesidades de cada uno.

En su fase de ejecución, la Facilitación tuvo importantes avances, se trabajó en reuniones conjuntas de carácter técnico acerca de los avances

del plan de obra (cronograma de tareas/tiempo) que llevó a cabo la empresa con control y supervisión del Ministerio de Medio Ambiente de la Provincia de Santa Fe, con una excelente predisposición, participación y colaboración de cada una de las partes, lo cual fue uno de los pilares fundamentales para el logro de una solución satisfactoria para todos. Esto se realizó a través de una planificación de cooperación, haciendo posible su desarrollo y su sustentabilidad en el tiempo, motivo por el cual se trabajó en continuo contacto con el equipo, de forma precisa, manifestando las inquietudes y necesidades de los involucrados, consultando y aportando ideas, a los efectos de obtener una comunicación efectiva y un trabajo provechoso para todos.

En la etapa final, se trabajó sobre la posibilidad de regeneración del vínculo entre la empresa y los vecinos, ya que una vez finalizado el proceso, estos participantes continuarían compartiendo el espacio público y esto representaba un punto crucial para poder establecer en conjunto de pautas de convivencia. Se consiguió un encuentro *muy productivo*, del cual nació entre ellos un diálogo respetuoso, constructivo y con muchas propuestas de trabajo *en conjunto* a futuro. Se resaltó la confianza depositada en el espacio, el trabajo logrado entre ellos, al punto que las mediadoras no tuvieron que tomar ningún tipo de intervención durante esta última reunión, lo que representa **una de las metas más deseadas y buscadas por los mediadores** en este tipo de proceso de construcción del diálogo y de resolución de conflictos.

En estos espacios resulta de suma importancia *escuchar* las voces de todos los involucrados, atento a que uno de sus requisitos primordiales es la participación plena e inclusiva de los mismos.

De la solicitud de cuota alimentaria a las visitas del padre a su hija

Mediadoras: María Eugenia Risso y Gladys Rovey

Este caso refiere a una mediación en la que la solicitante pedía que se fije una cuota alimentaria para su hija menor de edad (11 años).

Se estableció una primera reunión de mediación a la cual asistieron los progenitores de la niña. Se comenzó dando la palabra a la solicitante, luego se procedió a escuchar al convocado y de manera conjunta arribaron a un acuerdo.

El padre de la menor se comprometió a depositar una suma de dinero cada quince (15) días en concepto de alimentos, en la cuenta de la requirente. Es importante señalar que, a los efectos de lograr su materialización efectiva, se consideró, analizó y evaluó previamente la situación económica personal y laboral del convocado. Se destaca que, a raíz del acuerdo establecido sobre la cuota alimentaria, decidieron conversar sobre el régimen de visitas y los problemas emocionales que estaba atravesando su hija, un tema que no había sido planteado en el pedido de mediación por la solicitante. No obstante, decidieron tratarlo y llegaron — de mutuo acuerdo— a una solución: el convocado se comprometió a visitar a su hija durante las vacaciones de invierno y de verano (vale aclarar que

se encuentra domiciliado en una localidad distinta a la de la madre y la menor), pasando a retirarla por el domicilio de la madre de la niña.

Por otra parte, ambos progenitores se comprometieron a solicitar asesoramiento profesional psicológico con la finalidad de fortalecer el vínculo filial, un punto a destacar y valorar dentro del espacio de mediación, puesto que ha nacido de ellos la necesidad de mejorar sus relaciones intra e interpersonales.

Consideramos que la decisión de tratar estos temas fue en virtud del *clima de confianza generado*, al aplicar como herramientas en la mediación la escucha activa, el respeto y la legitimación de cada una de las partes.

Luego, se pasó a redactar el acuerdo y a firmarlo.

Un mes y medio después, conforme a lo que se pactó, las mediadoras efectuaron un seguimiento telefónico con la finalidad de ser informadas sobre la marcha del caso.

Una vez que se constató el cumplimiento y la plena satisfacción de ambos progenitores, se cerró y archivó el caso.

Escuela con amenaza de incendio. O cómo mediar apagando una crisis

Mediador: Dr. Víctor Jaef

A las 8:00 h de una fría mañana de agosto recibimos en la Defensoría del Pueblo un desesperado llamado —con carácter urgente— de una populosa escuela de un barrio periférico de la ciudad de Rosario. Alumnos de 4º y 5º año del ciclo secundario habían querido quemar un baño de la Institución educativa, ante lo que la Directora reaccionó intempestivamente aplicándoles una suspensión masiva a los varones de las cuatro divisiones de los cursos en cuestión, por el plazo de un mes. Como consecuencia de esta sanción disciplinaria, se produjo una rebelión por parte de los alumnos, quienes entonces amenazaron con quemar toda la Escuela. Por este motivo se requirió la intervención de la Defensoría.

Al llegar al lugar, nos encontramos con que todo el barrio se hallaba convulsionado, y dentro de la Escuela se había producido prácticamente “un motín”, según describió una de las docentes. Frente a la institución educativa había una gran cantidad de patrulleros policiales, como también numerosos uniformados en la cuadra y dentro la misma escuela; móviles de todos los medios periodísticos locales y algunos nacionales de

gran resonancia con reporteros recorriendo el frente y también adentro, preguntando a padres, alumnos y vecinos sobre el desarrollo de los acontecimientos; una brigada de los bomberos voluntarios, con algunos miembros del cuerpo adentro de la escuela pretendiendo hacer una pericia sobre el hecho ocurrido el día anterior; una agente especial de la policía provincial especialmente entrenada en tratamiento de crisis con menores; la Jefa de supervisores y la supervisora de la escuela en representación del Ministerio de Educación; la Directora, la Vicedirectora, tutores docentes y no docentes del establecimiento educativo; padres enfurecidos; alumnos suspendidos, y alumnos de años inferiores que debían estar en clases pero, ante la situación, se encontraban agarrados de los barrotes de las ventanas de los pisos superiores intentando ver qué pasaba, con los ojos desorbitados ante tal despliegue. En esas circunstancias se nos pidió que ingresemos al interior del establecimiento e para solicitarnos inmediatamente directivas sobre qué hacer, poniéndonos al frente del operativo.

Obviamente, lo primero era intentar aplacar los ánimos convulsionados, para lo cual antes que nada pedimos a los patrulleros y al personal policial que se retiraran del frente de la escuela, y que se mantuvieran atentos desde las esquinas, dejando una guardia mínima discretamente dentro de la escuela. A los bomberos les pedimos que la pericia se realizara en otro momento, una vez que descongestionáramos el lugar. A los directivos de la escuela les indicamos que llevaran a los medios periodísticos a otro lugar donde pudieran brindarles información sin entorpecer el diálogo que pretendíamos tener con los padres y alumnos que se encontraban en el interior del establecimiento, con una actitud más desafiante que el resto que se encontraba afuera. A las maestras de los grados inferiores les pedimos que intentaran retomar sus clases ingresando los chicos a las aulas.

A partir de allí armamos una reunión en una de las aulas, en la cual se encontraban los padres, algunos alumnos, la Supervisora, la Directora, la Tutora y los miembros de esta Defensoría. Es destacable la positiva presencia de la tutora, quien fue reconocida por toda la comunidad educativa como una persona que vivía la realidad de los chicos, las chicas y sus familias, lo que le generó un respeto masivo y en la reunión emergió casi como una garante de la legitimidad del proceso que intentábamos llevar adelante.

Un detalle curioso fue dado por la actitud de la Directora, quien quizás por sentirse agobiada o tal vez atemorizada, apenas iniciada la reunión se levantó y se fue como si ella no tuviera nada que ver ni nada que aportar. A partir de allí se generó una corriente de diálogo en busca de los intereses de las partes involucradas, comenzándose así el desescalamiento del conflicto, que permitió finalmente, junto a la anulación de la arbitraria sanción, que se aplacaran los ánimos hasta lograr la desconcentración definitiva de todos los partícipes. Quedó allí nuestro compromiso de volver a reunirnos con el personal directivo, docente y no docente, a fin de evaluar y diagramar un programa de prevención y abordaje del conflicto.

Para ello se organizó una reunión plenaria a la cual asistieron más de cincuenta docentes y no docentes del establecimiento, donde dimos una primera charla sobre el conflicto, posibles reacciones frente al mismo, su escalamiento y desescalamiento, lo que tuvo una muy favorable respuesta de los participantes, que mostraron su verdadero interés e inquietud respecto del tema y se comprometieron a continuar nuestras reuniones para poder comenzar con una etapa formativa sobre gerenciamiento del conflicto, y concluir con un programa de mediación educativa.

La primera reunión contó con una particularidad que fue la presencia de un delegado del gremio docente, que no era personal de

esa escuela, que pretendió convertir nuestra reunión de información y capacitación en una tribuna apropiada para su actividad gremial, lo cual desvirtuaba la convocatoria original y obligó a nuestra parte a invitarle a compartir nuestra reunión solo en la medida en que pudiéramos avocarnos totalmente al caso puntual que nos reunía, permitiéndole a él —una vez que nosotros finalizáramos— que tomara el centro del escenario con los docentes que quisieran quedarse, pero sin involucrarnos a nosotros en actividades gremiales de ningún tipo. Definitivamente, fue necesario marcar con firmeza nuestro rol indelegable como conductores del procedimiento.

Finalmente, las llamas se apagaron.

La novia de mi ex mujer

Mediadora: Dra. Maria Alejandra Quinteros

El caso comienza de manera cotidiana, la solicitante deseaba mediar con el papá de su hijo para determinar los alimentos y el contacto.

En el mes de mayo se realizó la primera reunión en presencia de ambos progenitores. La mediación era típica de familia, se firmó un acuerdo y se realizaron seguimientos telefónicos.

En junio se realizó otro encuentro a pedido de la solicitante, porque manifestó que se adeudaban unas cuotas. La sorpresa para las mediadoras fue tomar conocimiento de que el padre del menor se negaba a pasar regularmente la cuota porque estaba muy molesto con la solicitante, ya que sostenía que había ella empezado una nueva vida y que malgastaría el dinero con su pareja.

Luego de trabajar esos conceptos en la reunión se tomó conocimiento de que el problema surgía desde que la madre del menor en cuestión había comenzado a vivir una historia de amor con otra mujer y eso generaba malestar en el padre del niño.

Se trabajó intensamente en torno a temas como el derecho a la intimidad, la cuestión de las diversidades y se manejó la posibilidad de

que la familia tuviera ayuda psicológica.

Con posterioridad, se realizó seguimiento telefónico y las partes aseguraron que el acuerdo se cumplía y que el niño disfrutaba varios días en la semana con su padre no conviviente.

Diálogo a través de la medianera

Mediadora: Leticia Taulamet

En la ciudad de Santa Fe se presenta una ciudadana (en adelante, María) para solicitar una mediación con sus vecinos (en adelante, Juan y Ana) con motivo de que, según su testimonio, en la casa contigua funcionaba un taller mecánico por el cual le llegaban permanentemente emanaciones de los caños de escape y ruidos molestos a través de un patio contiguo. A su vez, manifestó que también quería incluir el tema de la medianera que había sido construida por ella exclusivamente y no sólo era utilizada por Juan y Ana para apoyar su construcción, sino, además, había una ventana que daba a su patio quitándole intimidad y también estaba amurada una escalera que le producía rajaduras a la pared.

En la primera reunión a la que acudieron los tres, María relató su preocupación por la situación y, como era de esperarse, Juan comenzó la argumentación de defensa acusando a María de ser una persona problemática, que tenía conflictos con todos los vecinos del barrio; cada uno negaba los puntos en cuestión.

En esta primera etapa las narrativas eran argumentaciones de refutación y defensa, las cuales fueron escuchadas activa y empáticamente,

tratando de desentrañar los detalles o palabras “semáforos” para poder comenzar con la búsqueda de verdaderos intereses y necesidades.

Así, se comenzó a trabajar con preguntas abiertas exploratorias y parafraseos, hasta que en un momento María, respondiendo a estas acusaciones reiteradas de Juan de “quejarse por todo”, se quebró y comenzó a contar que ella vivía sola y que a veces tenía miedo, que por eso reclamaba, y que además su personalidad era muy reservada, reconociendo su limitación para relacionarse con los vecinos del barrio tal como lo hacían Juan y Ana. Esta apertura de María para expresar sus emociones y reconocer sus debilidades fue el momento en el cual cambió la dirección de la reunión y los temas puestos sobre la mesa anularon las hipótesis iniciales para darle lugar a una nueva posibilidad.

Esta apertura fue legitimada, lo cual permitió a María no sólo poder ser escuchada por Juan y Ana, sino también que ellos pudieran abrirse también. Así Ana, que hasta el momento se mantenía en silencio y observando todo, manifestó que ellos estaban también asustados porque María trabaja en un ámbito público gubernamental y podía realizar acciones que les trajeran inconvenientes en su actividad laboral, además de confesar que creían que María tenía problemas de personalidad y que eso a veces era motivo de risas entre los vecinos de la zona.

De esta forma, la reunión dio un giro y ya no estábamos hablando de medianeras o ruidos molestos, sino de emociones, miedos y sinceramientos profundos; todo seguido de mutuos reconocimientos y manifestaciones en el sentido de colaborar en el bienestar del otro. Esto fue lográndose a partir de que pudieron entenderse y comprender las mutuas motivaciones y percepciones. Y al momento de reformular el conflicto consensuaron que esta Mediación en realidad trataba sobre los problemas que habían tenido en la comunicación entre ellos.

De esta forma se generaron opciones como la habilitación de comunicación por whatsapp, entre otras. Luego se planteó establecer un período de tres meses para poner en práctica los acuerdos de mutuo respeto y colaboración. Se estableció un cuarto intermedio y una nueva fecha para ver cómo les resultaría ese período de prueba.

En oportunidad de la segunda reunión, llegaron juntos María, Juan y Ana y se acomodaron en la sala llamándose por sus nombres en diminutivo. Apenas introducida la reunión, María reconoció positivamente la forma de actuar de Juan y Ana durante este período de prueba; dijo que las cosas habían cambiado, que se sentía más tranquila, respetada e incluso más “segura”. A su vez, Juan y Ana contaron que se habían comunicado entre ellos y estaban planeando hacer unas obras sobre la medianera que evitarían que las emanaciones de los autos pasaran a la casa de María. Juan contó cómo serían los detalles técnicos que él conocía como albañil y María contó cómo ayudaría en cuanto a los trámites necesarios para hacerlo, ya que tenía conocimiento en ese sentido. ¡Una auténtica colaboración! Todo se desarrolló en un clima mucho más distendido. Manifestaron expresamente que no se reclamaría el pago de la medianera y que continuarían colaborando y comunicándose como hasta ahora, incluso manifestaron no necesitar poner el acuerdo por escrito, validando la palabra de todos.

De esta manera finalizó la mediación con un acuerdo verbal.

Lo más interesante de este caso fue cómo el objeto estaba planteado desde las narrativas de posiciones y el acuerdo terminó versando sobre el verdadero interés o necesidad de ambas partes, que era la construcción de confianza entre ellos que, como sabemos, está constituida en proporciones iguales de reconocimiento y comunicación.

Una hija a la distancia. El amor filial

Mediadora: Dra. María Alejandra Quinteros

El equipo de trabajo de la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes derivó un caso al área de Mediación. A simple vista, se trataba de una típica situación familiar, una mediación que fue solicitada por una mamá no conviviente, a fin de reencontrarse con su pequeña.

Sin embargo, luego de analizarlo en detalle para darle la admisión se pudo observar que se trataba de un conflicto con peculiares características.

Dicha mujer, oriunda de Santa Cruz, había tenido dos hijas (en ese momento, una de 8 y otra de 5 años de edad) con un hombre de Santa Fe. Un día determinado —y luego de sufrir violencia de género de forma cada vez más reiterada— decidió separarse y regresar con su niña más pequeña al sur del país, en busca de refugio y protección. Allí comenzó a trabajar, conoció a una persona que la ayudó económica y emocionalmente y constituyó una nueva familia.

Así, los meses transcurrían con el dolor de tener una de sus hijas a la distancia, aunque mantenía comunicaciones telefónicas.

Un día recibió un llamado y tomó conocimiento de que el padre de las dos niñas había fallecido en un accidente de tránsito y que los abuelos

habían asumido el rol de cuidadores de la niña de 8 años.

Esta situación la decidió a comenzar su lucha por viajar a Santa Fe a recuperar a su hija, ya que quien lo impedía en el pasado era el padre de las menores, que acababa de fallecer.

De esta manera se puso en contacto con la justicia de su localidad, el fiscal de turno se contactó con la Defensoría antes mencionada para que interviniera y solicitó que se entrevistara a los abuelos y a la menor que se encontraba viviendo en Santa Fe. De esa intervención se recomendó que se realice una mediación.

Se realizó un trabajo en equipo entre La Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes, la Fiscalía de esa localidad y el Área de Mediación para efectuar la convocatoria y se observó la factibilidad de abrir un proceso de diálogo presencial, ya que la solicitante había decidido viajar a Santa Fe.

Se convocó a la primera reunión y la comunicación era entrecortada y hostil entre las partes, había acusaciones recíprocas. Cada uno con sus posiciones se realizaban reproches en nombre de la pequeña.

Con las herramientas de mediación aplicadas, las partes comenzaron a escucharse activamente y, parafraseando cada relato de los intervinientes, se pudo construir una agenda de trabajo, en donde el tema principal de la reunión era facilitar el reencuentro de la niña con su mamá y su hermana menor.

Los abuelos, sin oponerse al contacto madre, hijas y hermanas, temían que fuera muy doloroso para la niña. Para ello, se contó con la colaboración de una psicóloga que entrevistó previamente a la niña que vivía en Santa Fe, a los efectos de que pudiera aportar un panorama objetivo de la situación de la menor y de la posibilidad del encuentro.

Todo ello debía producirse de manera inmediata, ya que la mamá tenía dinero para quedarse pocos días.

La primera mediación concluyó luego de tres horas de arduo trabajo. El acuerdo arribado fue provisorio (según los dichos de las partes) pero productivo. Se estableció un régimen de visitas acotado con posibilidad de ir ampliándolo paulatinamente con el transcurso del tiempo, todo ello en función a las necesidades e intereses de las niñas y la posibilidad de la madre de permanecer más días en Santa Fe. Asimismo, se fijó un nuevo encuentro 72 horas después.

Cuando las partes se estaban retirando, entró a la sala la menor de las niñas y fue corriendo al encuentro de los abuelos para fundirse en un abrazo, mientras gritaba con mucha emoción “¡Abuelos!”.

Los ancianos no caían del asombro frente a semejante demostración porque, como se dijo al comienzo del relato, esta niña se había mudado con su mamá cuando era pequeña. Sin embargo, parecía que el vínculo nunca se había cortado. La mamá comentó que dedicaba muchas horas por semana mostrando fotos familiares a la pequeña para que no los olvide.

Inmediatamente, los abuelos la alzaron y pidieron permiso para llevarla a su casa para que se produjera el contacto con la hermana más grande que los esperaba. Sin dudar, la madre aceptó, con la promesa de poder estar con sus hijas por la tarde.

Pasados los tres días solicitados, se presentaron a la reunión y comentaron que habían llegado a un entendimiento. Expresaron que la mamá se quedaba en la casa de los abuelos por unos días, ya que se había quedado sin dinero y así podía estar con sus hijas y los abuelos con sus nietas. Además, los ancianos dijeron estar felices porque pudieron hacer las paces con quien consideraban una “hija”. Allí todos se emocionaron nuevamente. Y ofrecieron su casa para alojar a la mamá de las niñas, cuando ésta pudiese regresar.

El acuerdo al que arribaron fue que las hermanas, los abuelos y la

madre pudiesen estar comunicados virtualmente, por Skype o Whatsapp. Para ello, los adultos debían comprometerse a facilitar la comunicación tecnológica. Todo ello con vistas a estrechar el vínculo entre madre e hijas y así, en un futuro, poder convivir.

Se realizaron varios seguimientos telefónicos provechosos.

En conclusión, podemos decir que para que los acuerdos se cumplan y mantengan en el tiempo es necesario que exista buena predisposición de todos y un buen motivo que los movilice. Y ellos demostraron que cuando una familia se quiere y elige no hay kilómetros que pueda separarlos.

Loteo, luz y agua

Mediadoras: Liliana Bellone y Ana Morel

En una localidad aldeaña a la ciudad de Santa Fe se presentaron varios vecinos que peticionaban por no tener las obras adecuadas de agua y luz en un loteo. Todos poseían escritura de su lote, salvo uno de ellos que tenía un boleto y estaba pronto a escriturar.

Se realizó la primera reunión a la cual se invitó, además de los vecinos, a la Municipalidad del lugar, a la EPE y a la cooperativa de Aguas de la zona, como así también al loteador. Todos asistieron menos este último.

En la primera reunión en el mes de marzo, los vecinos relataron su preocupación por la situación de estos lotes, dado que varios estaban construyendo, incluso uno de ellos lo estaba haciendo a través de un crédito Procrear para el cual debía cumplir etapas. Como herramienta fundamental hubo que aplicar la escucha activa, dado que cada uno relató los problemas personales que esto le acarrea y su posición respecto de las responsabilidades que le cabía a cada uno de los convocados presentes y ausentes.

A través de sus autoridades, el municipio manifestó que iba a acompañar a los vecinos en todo lo que estuviera a su alcance, dado que

quería solucionar este inconveniente cuanto antes, en pos de la paz social. Asimismo, los representantes de la cooperativa en la reunión manifestaron no tener mayor problema en instalar el agua en la zona.

Las autoridades de la EPE sí manifestaron problemas debido a que el loteador debía realizar una obra para la instalación de luz en el lugar. Ante esto los vecinos respondieron que el mismo se negaba, pese a los reiterados pedidos que ellos le habían realizado.

Luego de que las partes se legitimaran se pasó a un cuarto intermedio para el mes de junio. En esa instancia, cada uno trajo su propuesta respecto de en qué podía contribuir para que estos vecinos tuvieran luz.

Si bien se tenía plena conciencia de que a quien le correspondía la realización de la obra de luz era el loteador y dada la situación de tener que iniciar un juicio por ello debido a su negativa, después de un torbellino de ideas cada uno comenzó a manifestar cómo podía colaborar.

Mientras el municipio aportaría caños para el entubamiento y su puesta en la zona —se trataba de una zona baja con posibilidad de inundación—, la EPE pondría la mano de obra para el proyecto y su realización y los vecinos pagarían el canon y los materiales para el proyecto.

En el mes de agosto, luego de que cada uno pensara su compromiso y la posibilidad cumplimiento, se firmó un acuerdo por escrito y, de esta manera, se logró solucionar un grave problema que afectaba a cinco familias, dejando a consideración de los aportantes la realización posterior de un juicio al loteador para el reintegro de lo realizado y/o pagado y/o aportado, según el caso.

El vecino, la policía y la escuela

Mediador: Víctor Jorge Jaef

El caso se desarrolla en una escuela de un pueblo cercano a la ciudad de Rosario, en el que conviven en la misma cuadra la comisaría, la escuela y, obviamente, los vecinos del lugar.

El conflicto se planteó porque un vecino sentía que su domicilio se encontraba invadido por los escolares y sus familiares, fundamentalmente en los horarios de ingreso y egreso del alumnado, invocando que permanentemente “su” vereda se llenaba de gente, que llegaba mucho tiempo antes y se iba mucho tiempo después del horario escolar, además de detenerse a conversar —casi siempre a los gritos— en la ventana de su dormitorio, ya que la puerta de ingreso a la escuela se encuentra a un par de metros de su propio ingreso. En su planteo original solicitaba que todo el movimiento escolar se realizara por la puerta lindera a la comisaría.

Por otra parte, la escuela hizo su planteo respecto de la imposibilidad de utilizar otra puerta distinta para el movimiento de docentes y alumnos, por cuanto ésta era lindera al ingreso a la comisaría, por donde diariamente se producía el traslado de detenidos, desde y hacia el tribunal, sin contar normalmente con un horario fijo y determinado,

cosa que se hacía necesariamente con numerosos custodios y armas de grueso calibre, todo lo que tornaba altamente peligroso y temerario llevar niños por esa entrada.

Un hecho del pasado que determinaba una especial atención y temor a todo lo relacionado con la comisaría estaba dado por el hecho de que ya se había producido una fuga de presos a través de la escuela, lo que había provocado una conmoción generalizada de la comunidad escolar.

La posición de la Policía, por otro lado, era lamentablemente la más condicionada, por cuanto las decisiones debían ser prácticamente tomadas por la Superioridad, limitando las posibilidades transaccionales del Comisario.

La reunión de mediación se llevó adelante *in situ*, ya que se consideró conveniente que el mediador se trasladara al pueblo y, aceptando el ofrecimiento de la escuela, la reunión se desarrolló en sus instalaciones, lo cual facilitó el desarrollo de la reunión, ya que las partes se encontraban en un lugar “conocido”.

Otro elemento que en muchas partes del mundo es considerado como perjudicial —el conocimiento personal previo del mediador y las partes— en este caso puntual resultó altamente positivo. Tal situación, que a veces se considera que atenta contra la imparcialidad del mediador y generaría la desconfianza de las partes, terminó facilitando la comunicación y llevó finalmente a un acuerdo que, en términos generales y compatibilizando los intereses de todas las partes, arribó a lo siguiente:

- a) la escuela ordenó y limitó el tiempo y permanencia de padres y alumnos en los horarios “pico”, además de recomendar a sus docentes que, si tuvieran que conversar con los padres, lo hicieran dentro del edificio escolar.
- b) la comisaría establecería —en lo posible— horarios determinados para el traslado de presos y cualquier otro movimiento de

personal, evitando la coincidencia con los horarios de entrada y salida del colegio. Además, aprovechando un espacio interior, los vehículos de traslado ingresarían prácticamente hasta la puerta misma del edificio policial. Respecto de la seguridad del vecino y del barrio todo, se reforzó el cerramiento del área de calabozos y la frecuencia de la vigilancia.

c) el vecino, quien pidió en definitiva la mediación, al ver los cambios generados y la invitación permanente a mantener el diálogo, cesó en sus actitudes hostiles tanto hacia la escuela como hacia la policía, desapareciendo sus temores y molestias. Un verdadero quiebre en su actitud se reflejó en el hecho que su novia, quien había participado como acompañante en las reuniones de mediación, terminó acercando su carpeta personal para ser incorporada como maestra de la escuela.

El cuerpo de mi hija y su lugar

Mediadora: Dra. María Alejandra Quinteros

Se realizó un encuentro entre la mamá de una joven fallecida y su empleador.

El motivo de la reunión fue establecer un diálogo para lograr el retiro del cuerpo de la joven del panteón familiar de su antiguo patrón, quien al momento de la muerte de su fiel empleada y persona de confianza autorizó a la familia de la fallecida a disponer el cuerpo en el lugar mencionado, hasta tanto la familia regularizara su situación financiera y pudiese darle otro destino.

Con el transcurso de los años se produjo otro fallecimiento, en esta ocasión era un familiar del dueño del panteón y el ataúd fue colocado sobre el de la joven mencionada anteriormente, generando una situación de incomodidad para la otra familia.

Los dueños del panteón habían intentado trasladar el cuerpo de la joven. Sin embargo, no sabían que debía existir una orden judicial de exhumación del último cuerpo. Dicho pedido no podía ser realizado por cualquier persona, sino por quien tuviese algún interés legítimo sobre el cuerpo del fallecido.

El convocado demoraba bastante tiempo en hacerlo porque estaba abocado a otras actividades y no lograba entender la imperiosa necesidad de la madre de la joven, de poder llevarle flores, de sentirla en un espacio que le fuera propio.

La mediación sirvió para generar empatía y reconocimiento entre las partes y para lograr que se gestionara la exhumación.

Se realizaron tres reuniones y varios seguimientos telefónicos hasta que pudo constatarse que habían logrado trasladar el cuerpo de la joven a un nuevo espacio, que su madre y el resto de su familia pudieran identificar como de pertenencia.

Contra lo inexorable

Mediadoras: Patricia Valeria Aréchaga, Florencia Brandoni

Hicimos la mediación en el contexto de una pasantía en una localidad pequeña de la Patagonia argentina y fue observada por alumnos. Varios de ellos conocían a la protagonista, por haber intervenido profesionalmente con ella. Nos ofrecieron contarnos lo que sabían, pero preferimos que no lo hicieran. A veces la información orienta, pero a veces es y hace prejuicios. Algo de esto sospechamos.

Empezamos sólo sabiendo algunos antecedentes por quien nos derivó la mediación: había una urgencia de alimentos y la tenencia pedida por el padre. Todos los allí presentes pensaban que era un caso muy difícil.

Alejandra Rodríguez y Roberto Moreno son los protagonistas de esta historia. Alejandra es una chica de condición muy humilde, de unos 25 años, menuda físicamente, poco arreglada y con una vida signada por la pobreza, la desprotección y la violencia. Roberto es dueño de una pequeña empresa, aproximadamente 20 años mayor que ella. En un enero se conocieron en una localidad en la que cada uno estaba recién llegado. En el tiempo que estuvieron juntos pensaron en tener un hijo y habían fantaseado con nombres posibles... Sin embargo, cuando Alejandra le

anunció a Roberto que suponía estar embarazada, él decidió drásticamente la separación. Ella estaba en otra localidad por unos días, y él le mandó todas sus pertenencias. Nunca más se vieron, hasta que ella, embarazada, efectuó un pedido de ayuda económica a través de la Asesoría de Menores. Ésta convocó a una audiencia donde él puso en duda su paternidad y propuso hacer un estudio genético. Alejandra se ofendió mucho.

En una fecha próxima al parto, Roberto le envió el ajuar del bebé y pañales. Pero cerca del parto interpuso una medida de protección de persona por nacer. El asesor de menores no le dio curso y propició una reunión entre Roberto y Alejandra. Él quería conocer al niño y ocuparse de la crianza del bebé, pues consideraba que vivir con su madre lo ponía en situación de riesgo. El encuentro fue breve y hostil. Alejandra le pidió que no reconociera al bebé. Roberto, desestimando su pedido, inscribió al niño y pidió la tenencia. Entonces, el Asesor les ofreció hacer una mediación, que ambos aceptaron sin condicionamientos. Cabe aclarar que ahora él residía a 150 kilómetros de la localidad donde estábamos y ella era local. Ambos concurren acompañados por sus abogados. Ella estaba nerviosa, pero se la veía decidida, tenía poco tiempo porque estaba amamantando. Él, serio y apesadumbrado, no miraba a Alejandra cuando hablaba. Las mediadoras preguntamos: ¿Con qué expectativas vinieron a este encuentro?

Roberto dijo: Vengo con gran angustia, porque hace dos meses y medio que fui papá y no me dejan conocer a mi hijo. Me preocupa la calidad de vida de nuestro hijo. Quiero evitar el juicio y que Alejandra me dé al bebé.

Alejandra manifestó: Entregarle el bebé a él: no. Desde que el bebé nació siempre está conmigo. Yo no tengo la mala intención de no dejárselo ver. Vine pensando en el nene, ni en él, ni en mí. El nene no es un trofeo.

Yo lo quiero criar. Gracias a él (Roberto) ahora soy una mamá responsable. Agregó que quería llegar a un acuerdo y, ante la pregunta por el nombre del bebé, contestó: Iván.

Roberto: Cuando pensamos en tener un bebé habíamos imaginado llamarlo Martín.

Así, a propósito de un recuerdo amoroso de la pareja, empezó a distenderse el clima. Algo cambió.

Roberto: Yo vine aquí para ejercer mis derechos, yo me siento responsable, yo había tomado precauciones para que esto no pasara. Yo era alguien que le ofrecía seguridad. Teníamos una relación esporádica y después decidimos convivir, ella venía de una situación de mucha violencia y yo estaba atravesando un período malo, yo me siento responsable. Alejandra se aferró a mí porque necesitaba seguridad. Decidimos convivir. Lo hicimos cuatro o cinco meses. Quedó embarazada...yo durante el período de convivencia me di cuenta de que había sido una decisión apresurada. No pude acostumbrarme a sus usos y costumbres y nos separamos. Yo tenía miedo de convertirme en otra más de las parejas violentas de Alejandra. No soportaba su estilo de vida, algo totalmente distinto a mi educación y crianza. A los 15 o 20 días volví a mi familia. Estoy casado hace más de 20 años y tengo cuatro hijos. El bebé no tiene que pagar un error mío. Yo tengo miedo por su seguridad física. No quiero herirte Alejandra, pero ella se levantaba a las doce del mediodía y no atendía a sus hijos, está todo el día mirando novelas y escuchando cumbia villera. Eso es lo que me da miedo por el bebé. No entiendo lo que pasó, por qué quería tener un hijo con ella.

Su abogada aclaró que la violencia era ejercida por la ex pareja de Alejandra, padre de sus otros dos hijos, quien tuvo un episodio en que la apuñaló en el estómago y estuvo hospitalizada, y con quien volvió a convivir actualmente.

Alejandra relató: Nos conocimos como él dijo, vivimos juntos, la historia es en algunas cuestiones como él dijo. Él tiene razón, me ayudó mucho. Durante el tiempo que estuvo viviendo conmigo no fue a ver a sus hijos. Yo le dije que fuera a verlos porque merecían una explicación. ¿Cómo puedo dejar a mi hijo con él? Si dejó a cuatro, ¿por qué no va a dejar a uno? Miremos el pasado de ambos. Todos nos podemos equivocar. ¿Él se puede equivocar y yo no?

Nosotras pensábamos: ¿Qué nos está preguntando? ¿Quiere saber cómo es nuestra valoración de ella? ¿Qué credibilidad le damos?

Mediadora: ¿Cómo le gustaría que fueran las cosas?

Alejandra: Que lo visite, que esté, que lo ayude como padre, como corresponde, que lo ayude económicamente como padre. Lo del super padre no va más. No como un super padre. Yo lo quiero criar, tengo seguimiento del hospital, de todos lados y si el bebé estuviera mal le pediría ayuda o se lo entregaría a él.

Alejandra quería que Roberto visitara al niño en su casa y él se negaba aduciendo cuestiones de seguridad: la cercanía de la ex actual pareja y el barrio. En reunión privada él dice que en el entorno de ella hay alcohol, abandono y golpes. “Ir a su casa sería meterse en la boca del lobo. Si yo les contara... hay temas hasta de prostitución, hijos de sus hermanas muertos por descuido, uno se quemó y a Alejandra se le murió un hijo por frío y otro se lo dieron a la abuela paterna porque estaba desnutrido. No le niego los derechos de madre”.

Fue debido a estas circunstancias que los alumnos observadores conocían a Alejandra. En este contexto, él insinuó que en los primeros encuentros le había pagado por acostarse con ella. Estuvo a punto de darnos más detalles y decidimos que no queríamos saber más, en la íntima convicción de que no ayudaría a la mediación instalar una imagen de ella

que sólo podría dar lugar a juicios de valor y condenas, tal como parecía ser en la consideración del pueblo que nos llegaba a través de nuestros alumnos. Advertimos que el pedido de tenencia encubría la fantasía de que Roberto y su mujer adoptaran al nene desde la convicción, compartida también por los demás miembros de la comunidad que nos acompañaban, de que Alejandra no podría criar un hijo más y que lo mejor sería entregarlo, darlo a una familia que pudiera brindarle un bienestar emocional y material que ella no lograba en ese momento, pero que aún sin decirlo, todos pensaban que tampoco lograría nunca.

Roberto: Yo me sentía enamorado pero me equivoqué, el error mío fue convivir con Alejandra. Mi señora es un pan de Dios, ella quiere criarlo, es un gesto de grandeza.

Él insistió mucho en querer tener control sobre la situación, porque temía por el futuro de su hijo.

Mediadora: ¿Hay alguna otra forma de que usted sienta que puede controlar la situación, y que a la vez el bebé siga con su madre?

Roberto: Si alguien me asegurara que Alejandra cambió estaría tranquilo. Yo quisiera que ella coma y que nadie la maltrate.

Es preciso advertir el cambio que se operó en él: ya no hablaba de sacarle al nene, sino de que ella cambie. Sostener a Alejandra y ayudarla debió haber sido un deseo suyo desde el momento en que de la prostitución pasaron al enamoramiento, la convivencia y las fantasías de tener un hijo. Desde esa fantasía de rescatarla íbamos a poder encontrar una solución, esa fue nuestra apuesta. Algunas observaciones sobre la vida amorosa de los sujetos indican que existen “condiciones de amor” bajo las cuales los seres humanos eligen su objeto y concilian los requerimientos de su fantasía con la realidad. Un tipo de elección masculina de objeto se singulariza por las siguientes “condiciones de amor”: que la amada no sea

libre y exhiba cierta liviandad en su comportamiento sexual, el alto valor que se le confiere a ella, la necesidad de sentir celos, la fidelidad a ella y el propósito de rescatarla. El hombre que va al rescate está convencido de que ella necesita su apoyo moral y/o económico. Esta elección se apoya en la hipótesis psicoanalítica de una analogía inconsciente entre la madre y la mujer fácil, debido a que en lo inconsciente a menudo coinciden en una misma cosa lo que en la conciencia se presenta escindido en dos opuestos.

De este tipo de elección de objeto, encontrábamos dos elementos trascendentes: la liviandad sexual y la fantasía de rescate. Como sabemos que los acuerdos en las mediaciones se hacen respetando los códigos que dieron lugar al entramado vincular de la pareja, sólo desde la idea de rescatarla podríamos avanzar con él.

Al día siguiente empezamos con Alejandra la reunión así: Buenas tardes, ayer fuiste muy clara al decir: “yo abro la puerta de mi casa pero no se lo lleva”. Así que el objetivo de esta reunión sería acordar cuestiones relativas a la crianza de Iván. ¿Qué pensaste al respecto?

En todo momento ella señaló que el papá debe buscar al hijo y no el hijo ir en busca del padre, que lo debía visitar en su casa. Relativizó el temor de Roberto por su pareja y contó que este muchacho es el único que la ayuda con los chicos, y que temía que Roberto se llevara al bebé. Alejandra no aceptaba que lo visitara fuera de su casa. Fue muy insistente. Las mediadoras nos preguntábamos ¿Qué significará para ella que él vaya a su casa? En cuanto a la cuota alimentaria, Alejandra dijo aceptar la propuesta que Roberto había planteado en la audiencia con el asesor de menores: abrirle cuentas en algunos negocios en los que ella podría hacer compras.

Mediadora: vos decías que Roberto te ayudó mucho. ¿En qué consistió esa ayuda que te dio?

Alejandra (sin dudar): Seguridad y ganas de luchar. Me dio esperanza para que cambie.

Mediadora: ¿les parece que ustedes podrían evaluar posibilidades que contemplen que Roberto pueda ver al nene fuera de tu casa, que no se lo lleve y que vos estés cerca?

En este segundo día el clima había cambiado, Roberto estaba más tranquilo y distendido. Lo primero que dijo él fue que a la noche no había podido dormir, recordando los momentos vividos con Alejandra.

Roberto: todo esto me duele, mi dolor es por ella, siento culpa porque la dejé.

Luego preguntamos por el impacto de esta situación en sus hijos, que tenían entre 15 y 22 años, y nos contó que lo comprendieron y que deseaban conocer al bebé.

Mediadora: ¿qué posibilidades podríamos pensar para que el bebé viva mejor y usted pueda hacer un poco de control sobre la vida de él? Roberto hizo hincapié en que necesitaba determinar cuándo podría llevarse al nene a su casa. No quería visitar a su hijo en la casa de Alejandra. Consideraba que él podía incidir en la calidad de vida de Alejandra y de sus hijos ayudándola económicamente y ejerciendo control pero deseaba poder compartir tiempo con su hijo, no sólo visitándolo. Habíamos avanzado bastante.

Mediadora: ¿cómo se imagina su primer encuentro con el bebé? Roberto respondió que podrían encontrarse en otro lugar que no fuera la casa de Alejandra. Por ejemplo, en un hotel. Su comentario nos causó gracia y ternura. Aclaró: ella podría traérmelo y dejármelo para que mis hijos y yo estemos con el bebé.

En la reunión conjunta, Roberto propuso un régimen de visitas progresivo, llevándolo a su ciudad después de cuatro meses, en principio

por un día y luego el fin de semana, más una suma de dinero a modo de crédito mensual equivalente a los gastos totales de ella, el bebé y sus otros dos hijos. También, un crédito en la boutique de ropa infantil para que la mamá pudiera elegir cómo vestir al niño, las chapas para la casa y una estufa, que ella necesitaba. Roberto dijo: para que mejore la situación tuya, para que el bebé esté contigo.

Ella aceptó la propuesta y mencionó los negocios en los que quería el crédito. Sin embargo, le insistió en que fuera a su casa a ver al bebé y él confesó que no podía por respeto a su señora. Ella redobló la apuesta e invitó a la esposa. No se ponían de acuerdo. ¡Qué interesante tanta insistencia! Cuando habíamos acordado la tenencia a favor de la mamá, el régimen de visitas y la cuestión económica. Ella necesitaba que se la reconociera como madre, que le dieran un lugar valorado y una de las formas que encontró fue hacerlos ir a su casa, dar valor a su casa. Su abogado la ayudó: formuló una salida de compromiso que no la dejaba en un lugar disvalioso y de exclusión, lugar en el que ella probablemente se sentía localizada y que la impulsaba a la insistencia. Esta propuesta la hacía protagonista: durante el período de lactancia, Roberto visitaría a su hijo en esta localidad en un hotel, luego Alejandra viajaría junto al niño a la ciudad de Roberto, con los gastos de viaje y hotel pagos. Así, ella se aseguraba de poder atender cualquier necesidad del niño estando cerca. Le pareció bien, y a Roberto y a su abogada también.

Qué suerte que se logró reformular el conflicto. Como la redacción del acuerdo nos llevaría un rato y Alejandra tenía que amamantar al bebé, los invitamos a volver una hora más tarde. Entonces, la Dra. Otero planteó que ella y Roberto podían llevarla en auto hasta su casa. Cuando regresaron a firmar, él tenía a su hijo en brazos y dijo que lo llamarían Morenito.

Finalmente agregó: yo nunca quise sacarte a tu hijo... vos sos la mamá.

¡Qué alegría enorme, nunca habíamos imaginado participar en un conflicto cuyo desenlace fuera tan decisivo en el rumbo de una vida! En este caso, no escuchar los relatos profesionales, ni las historias de pueblo tuvo el sentido de posibilitar una habilitación personal en Alejandra, y habilitar es declarar a una persona apta. Entonces, no escuchar tuvo el propósito de desafiar el destino, lo inexorable de la estigmatización social, el objetivo de crear una oportunidad, de escribir una historia nueva, de darnos a las mediadoras la chance de escucharla sin prejuicios, sin el bagaje de su historia, y de capturar de ella lo que ella quería mostrarnos, de creerle que su relación con él la había hecho cambiar.

Epílogo

Como Defensor del Pueblo de Santa Fe a/c tuve el honor de realizar el cierre del *Congreso Internacional de Mediación*, que se llevó adelante en julio de 2022 en nuestra provincia, y contó con 39 expositores y 2890 participantes de 40 países.

Como institución tenemos el desafío permanente de dar respuestas a la ciudadanía, acorde a los tiempos que corren y, sobre todo, de escuchar y entender a las personas. No hay manera de comprender la conflictividad si no entendemos al individuo o las instituciones.

Así, para poder llegar a la mayor cantidad de santafesinos posibles fue fundamental la actualización de la estructura de la institución, la cual lleva casi tres décadas, inaugurada allá por 1995, siendo nuestro Centro de Mediación y Resolución de Conflictos, uno de los primeros en su tipo en toda la República Argentina. Actualmente, además de las dos sedes centrales se cuenta con *cuarenta y tres oficinas de atención descentralizada, tres de ellas con mediadores propios: Reconquista, Rafaela y Venado Tuerto.*

En la misma línea, además del fortalecimiento institucional en defensa de los ciudadanos se continúa desarrollando los Sistemas No Adversariales de Resolución De Conflicto.

Adeguar los mecanismos a los tiempos que corren indefectiblemente lleva a la incorporación de nuevas tecnologías para facilitar el acceso y la llegada de la Defensoría a la gente. Por esto, nos sumamos al movimiento mundial de la Resolución de Disputas “en línea” mediante el uso de las herramientas informáticas que, al día de hoy, continúan permitiendo que las partes puedan resolver sus conflictos, aunque se encuentren a cientos o miles de kilómetros entre sí. El uso de este sistema fue clave para atravesar la pandemia Covid-19.

Finalmente, quiero expresar que el Centro de Mediación dependiente de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe se ha ganado su lugar en la sociedad definitivamente. Pero las sociedades son dinámicas y por ello no podemos permitirnos quedarnos con lo hecho. Por eso debemos asumir nuevos desafíos, promoviendo el desarrollo de la mediación comunitaria, analizando nuevas metodologías para la solución de conflictos y utilizando todas las herramientas posibles para el mantenimiento y restablecimiento de la paz social.

Dr. Jorge Henn
*Defensor del Pueblo de la
Provincia de Santa Fe a/c*

Índice

| | |
|---|---|
| Palabras de agradecimiento y bienvenida | 5 |
|---|---|

Parte I:

| | |
|--|----|
| 30 años de Mediación en la Provincia de Santa Fe | 13 |
|--|----|

Parte II:

Ponencias

| | |
|--|----|
| La mediación como uno de los medios de resolución de disputas en Instituciones protectoras de DDHH y los nuevos enfoques restaurativos | 35 |
| El Ombudsman en la gestión de los conflictos locales | 43 |
| El Defensor del Pueblo en la gestión de los conflictos locales | 51 |
| Acerca del abordaje del conflicto en la agenda global | 69 |
| Mirada amplia en la mediación | 73 |
| El abordaje de la multiculturalidad en los conflictos | 79 |
| El desafío de la paz en un mundo dividido: forjando nuestro futuro | 91 |

Parte III:

Casos de Mediación

| | |
|---|-----|
| La facilitación de un conflicto ambiental | 117 |
| De la solicitud de una cuota alimentaria | 121 |
| Escuela con amenaza de incendio | 123 |
| La novia de mi ex mujer | 127 |
| Diálogo a través de la medianera | 129 |
| Una hija a la distancia | 133 |
| Loteo, luz y agua | 137 |
| El vecino, la policía y la escuela | 139 |

| | |
|---------------------------------------|-----|
| El cuerpo de mi hija y su lugar | 143 |
| Contra lo inexorable | 145 |
| Epílogo | 155 |



INSTITUTO
INTERNACIONAL
DEL OMBUDSMAN



Federación Iberoamericana
del Ombudsperson

Federação Iberoamericana de Ombudsperson



Instituto Latinoamericano
del Ombudsman
Defensorías del Pueblo



Instituto de Formación
e Innovación en Gestión Pública
Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe

En julio de 2022 se realizó el Congreso Internacional de Mediación en la ciudad de Rosario, organizado por la Defensoría del Pueblo de Santa Fe.

El encuentro contó con 39 expositores y 2890 participantes de 40 países de cinco continentes.

El Congreso tuvo lugar en ocasión de los treinta años de Mediación en nuestra provincia. Como corolario de ese evento trascendente para la Defensoría del Pueblo y la comunidad santafesina, y que marcó un hito en la resolución de conflictos, la institución plasma su historia y su presente en esta publicación.

Este libro contiene las palabras de bienvenida y el epílogo realizados por los Defensores del Pueblo a/c, Gabriel Savino y Jorge Henn, respectivamente; un texto introductorio con la historia del Congreso, a cargo del Director de Mediación Rosario, Dr. Víctor Jorge Jaef; las ponencias más destacadas de la actividad, junto con una selección de casos de mediación que ilustran y dan cuenta de la vasta tarea realizada durante estas tres décadas en esta materia.

En la actualidad, la Institución se plantea nuevos objetivos para la mediación de conflictos, de la que es pionera, que afectan a la población santafesina. Esta publicación da cuenta de ello.



Defensoría de niñas,
niños y adolescentes.
PROVINCIA DE SANTA FE



Congreso Internacional de Mediación

**El abordaje del Conflicto
en la Agenda Global**

5, 6 y 7 de Julio de 2022 | Rosario, Santa Fe, Argentina