



USAID
DEL PUEBLO DE LOS ESTADOS
UNIDOS DE AMERICA



PROYECTO "CONSERVACIÓN PARA LA PAZ"
FORTALECIENDO LAS CAPACIDADES DE LOS
AGENTES DE PAZ

MÓDULO



CULTURA DE PAZ Y OTROS PROCESOS
PARA EL MANEJO DE CONFLICTOS



PROYECTO: “CONSERVACIÓN PARA LA PAZ”

FORTALECIENDO LAS CAPACIDADES DE LOS AGENTES DE PAZ

MÓDULO **V**

CULTURA DE PAZ Y OTROS PROCESOS PARA EL MANEJO DE CONFLICTOS

Autores: Giselle Huamaní Ober, Giselle Padilla Sancho

Coordinación: Claudia Benavides

Fotografía de portada: Archivo SPDA

Diseño e impresión: NEGRAPATA S.A.C.

Jr. Suecia 1470, Urb. San Rafael, Lima, Lima - Perú
Abril 2016

Proyecto “Conservación para la Paz”

Dirección: Silvana Baldovino

Sub-Dirección: Claudia Benavides

Coordinación Regional: Martín Vásquez

Especialista en transformación de conflictos: Giselle Huamaní Ober

Equipo técnico: Ursula Arens, Fernando Arévalo, Andrea Calmet, Sarita Castromonte, Nathaly Chumbe

Administración: Laura Araujo

© Sociedad Peruana de Derecho Ambiental

Presidente: Jorge Caillaux

Director ejecutivo: Pedro Solano

Prolongación Arenales 437, San Isidro, Lima

Teléfono: (+511) 612-4700

www.spda.org.pe

USAID

Prolongación Primavera (Angamos Este) 543, Oficina 302

San Borja, Lima - Perú

Primera edición, abril de 2016

Tiraje: 100 ejemplares







Hecho el Depósito Legal en la Biblioteca Nacional del Perú N° 2016-05063

El proyecto “Conservación para la Paz” tiene como objetivo principal la prevención y transformación de conflictos alrededor del uso de los recursos naturales, a escala local, en las comunidades campesinas y nativas que se encuentran en la zona adyacente del Área de Conservación Regional Alto Nanay Pintuyacu Chambira y la zona de amortiguamiento de la Reserva Nacional Allpahuayo Mishana en el departamento de Loreto. Asimismo el proyecto busca llamar la atención sobre la importancia de mapear y monitorear los conflictos socio ambientales a escala local. La SPDA logrará este objetivo mediante el fortalecimiento de la gobernanza ambiental y la institucionalización de espacios de diálogo participativos para mejorar la gestión de los recursos naturales y los procesos de transformación de conflictos, promoviendo nuevas formas de relacionamiento entre instituciones y usuarios.

Todos los derechos reservados de acuerdo al D. Leg. 822 (Ley sobre Derechos de Autor). Prohibida su reproducción sin autorización previa de los autores.

Impreso en papel reciclado “Cyclus Offset”. Fabricado con 100% fibras recicladas, libres de cloro y blanqueadores ópticos, certificadas por NAPM (National Association of Paper Merchants). Ha sido elaborado además con Bioenergía (energía no contaminante) y está certificado por Ecoflower y Blue Engel, que identifican productos hechos bajo el manejo medioambientalmente apropiado, con responsabilidad social y económicamente viable de los recursos.

Los beneficios por el uso de este papel se refleja en un menor impacto al ecosistema, equivalente a:

-  **13 kg** de residuos sólidos no generados
-  **3 kg** de gases de efecto invernadero evitados
-  **29 km** no recorridos en auto estándar
-  **339 l** de agua ahorrados
-  **39 kWh** de energía no consumida
-  **21 kg** de fibra de árbol ahorrada



Licenses nr.: DK/11/1



Fuente: www.arjowigginsgraphic.com

MÓDULO **V** >

CULTURA DE PAZ Y OTROS PROCESOS PARA EL MANEJO DE CONFLICTOS

	Pág.
Presentación	2
CAPÍTULO I. Cultura de paz y acciones de resistencia pacífica no-violenta	4
CAPÍTULO II. Normatividad, recursos administrativos y competencias de las entidades públicas en el manejo de los conflictos	10
CAPÍTULO III. Comunicación, medios e incidencia en la opinión pública	15

Presentación

Estimada(o) participante:

Bienvenida(o) al quinto módulo de formación como agentes de paz. Con este material, enfocamos la mirada en otros procesos que se suman a las iniciativas de prevención, diálogo y transformación de conflictos, por lo que hemos titulado el material "Procesos complementarios para la transformación de conflictos". Después de recibir toda la formación programada, recomendamos no solo revisar y practicar los contenidos del taller y los manuales, sino que también veamos cómo aplicar lo aprendido en nuestra vida diaria en el trato a nuestros hermanos y hermanas, madres y padres, hijos e hijas, vecinos y semejantes. Progresivamente, si seguimos estos consejos, nos será más fácil pensar siempre en la paz y el tratamiento de conflictos.



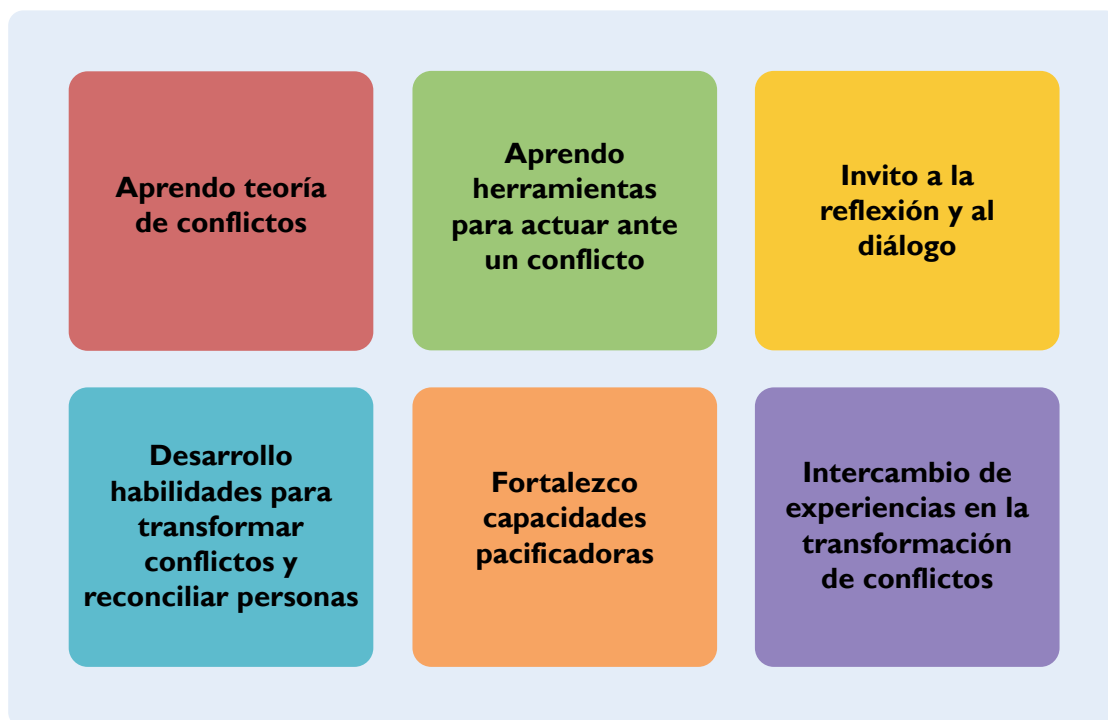
En nuestra vida diaria, vemos problemas que nos afectan a todas y todos, como la disminución de peces en nuestras cochas, una época de lluvias irregular que inunda nuestras siembras en épocas incorrectas, etc. Todo esto disminuye gravemente nuestros recursos para nuestra subsistencia y la de nuestras familias, exigiéndonos alguna respuesta.

En primer lugar, vamos a aprender conceptos como la cultura de paz, la reconciliación y los Derechos Humanos. Cuando pensemos en la cultura de paz, la relacionaremos con una persona que desea manifestarse contra algo que la afecta o que afecta a sus semejantes; lo que dejaremos de hacer es pensar en una acción violenta como primera alternativa de solución.

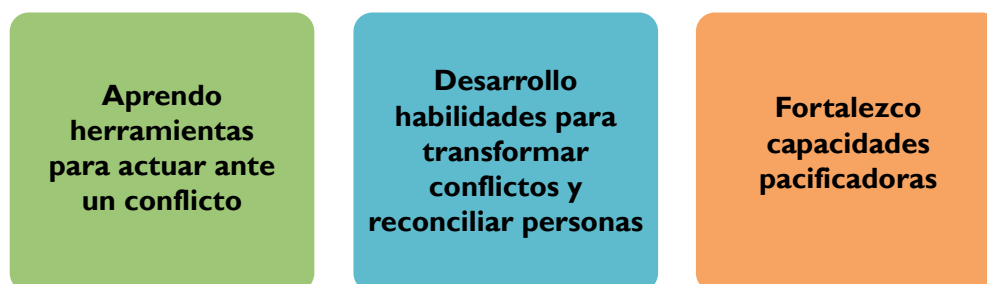
En nuestro segundo capítulo presentamos una explicación de la normatividad, recursos administrativos y competencias de las diferentes oficinas del Estado en el manejo de los conflictos.

Como último punto para este módulo aprenderemos formas de posicionarnos entre nuestros semejantes aquellos problemas que causan conflictos, para que sean identificados y tratados con las personas involucradas de manera oportuna. Para ello, necesitamos aprender a crear estrategias comunicacionales, cuyo procedimiento explicaremos en este capítulo.

A continuación presentamos nuestro cuadro de las seis áreas de formación, donde aprenderemos contenidos y/o destrezas relevantes.



En este módulo, aprenderemos y practicaremos tres de estas importantes áreas.



Los invitamos nuevamente a reflexionar en conjunto: cada experiencia nuestra y de nuestros compañeros es una vía importante de aprendizaje y crecimiento como agentes de paz y como personas. El camino es largo y algunas veces, complicado, pero, cuando observemos todo lo avanzado y aprendido y cómo ello va mejorando nuestras vidas, sentiremos una gran satisfacción personal. Los invitamos, pues, a continuar este proceso con la SPDA y más tarde a seguir buscando más vías de aprendizaje y crecimiento. Aprendamos a identificar en los demás a un maestro o maestra que enriquezca nuestras vidas.

CULTURA DE PAZ Y ACCIONES DE RESISTENCIA PACÍFICA NO-VIOLENTA

Nuestro primer capítulo, llamado “Cultura de paz y acciones de resistencia pacífica no-violenta”, recoge aquellos temas principales que debemos tener en cuenta para comprender y tratar un conflicto.

Mientras sigamos avanzando en la formación que decidimos tener como miembros de una comunidad que apuesta por la paz, veremos que se usa mucho el término “cultura de paz”, pero en realidad encontramos pocas oportunidades de aprender qué es en concreto, a qué nos referimos con este término. Desde el aprendizaje de su concepto, así como de otros términos muy usados, como reconciliación y Derechos Humanos, aprenderemos a ser verdaderas personas que tienden a actuar para fortalecer la paz, promover la reconciliación y los Derechos Humanos en nuestras comunidades.

En segundo lugar, aprenderemos que actuar promoviendo una cultura de paz, sin usar la violencia, en nuestras reacciones y respuestas frente a la preocupación de nuestros semejantes, nos exige ser personas creativas, es decir, tener imaginación para crear formas constructivas de expresión y de respuesta frente a los problemas. Es diferente amenazar o violentar a Juan porque mató una gallina que estaba en nuestra casa, a invitarle voluntariamente un par de huevos que recogí en mi casa para poder ayudar la desesperación y hambre de nuestro amigo, diciéndole que realice la misma acción cuando encuentre la oportunidad de ayudar a otro miembro de nuestra comunidad.

A continuación, haremos un breve recorrido de las estrategias de comunicación que siguió una experiencia de manejo de conflictos. El último componente de este capítulo permite conectar este tema con el capítulo 3 de este mismo material.

I. ¿Qué es la cultura de paz?

La cultura de paz, entendiéndola desde el capítulo anterior, es el conjunto de modos de ver y entender la paz. Esta forma de entender la paz se apoya en nuestras creencias y normas, las que se formaron en nuestra vida como parte de una familia y una comunidad.

El valor de una cultura de paz es que permite impulsar valores, actitudes y comportamientos creativos, positivos y que rechazan la violencia porque sabemos que serán una alternativa que realmente prevenga y solucione los conflictos a través del diálogo, la negociación y otras formas alternativas pacíficas.

Entonces hablar de cultura de paz es...

Modo de entender la vida y los conflictos

Desde este modo de entender la vida, buscaremos ser creativos y positivos para encontrar formas innovadoras de tratamiento pacífico de los conflictos.

Donde la violencia no es la mejor ni única alternativa de tratar un problema

Aplicaremos esta forma de pensar en todas nuestras acciones.

¿Por qué es importante saber de la cultura de paz?

Tener una cultura de paz es importante porque nos permite:

- 1) Evitar el uso de la violencia.
- 2) Buscar alternativas más constructivas de tratamiento de un conflicto.
- 3) Formar personas ingeniosas y colaborativas.
- 4) Mejorar las relaciones y reacciones de la comunidad cuando tenga problemas por solucionar.
- 5) Impactar positivamente en la formación y fortalecimiento de liderazgos.

1.2. ¿Qué es la reconciliación?

Es la acción de recomponer o arreglar las relaciones entre personas que antes se encontraban en conflicto. La reconciliación se dirige entonces a las relaciones entre los actores que deberán planear y realizar juntos las soluciones al conflicto.¹

La reconciliación es tanto el procedimiento para restaurar las relaciones entre las partes en conflicto como la finalidad de la intervención, ya que una vez reconciliadas las partes, se puede asegurar una convivencia pacífica, generadora de desarrollo inclusivo.

Características de la reconciliación

Es un proceso de larga duración: La recomposición del vínculo entre actores que se hicieron algún tipo de daño supone la inversión de mucho tiempo y paciencia para los agentes de paz y las personas que intervienen en la reconciliación de las partes.

Es un proceso que involucra a diversas personas: Por ejemplo, en una pelea de dos amigas que se estimaban mucho, un proceso que busque reconciliarlas no solo tendrá que involucrar a las dos amigas (que son los actores primarios del conflicto), sino a todas las personas que están afectadas por ese conflicto (las otras amistades que tenían en común, posiblemente los hijos de ambas, que de seguro ya no les dan permiso para jugar juntos, etc.). Esta identificación de los actores con quienes trabajar es difícil, pero los resultados bien merecen el esfuerzo.

¹ Beristain, Carlos Martín. Reconciliación luego de conflictos violentos: un marco teórico.

Es un proceso demandante: Si buscamos reconciliar personas, nos daremos cuenta de que esta tarea es demandante ya que implicará cambios en las personas, en la relación que tienen, en la forma de entender el problema y la vida (formar cultura de paz en ellos/as) y en la comunidad (cambios estructurales).

¿Qué implica hablar de reconciliación?

Para el desarrollo de acciones orientadas a la reconciliación de las partes, debemos tener en cuenta los siguientes prerequisites:

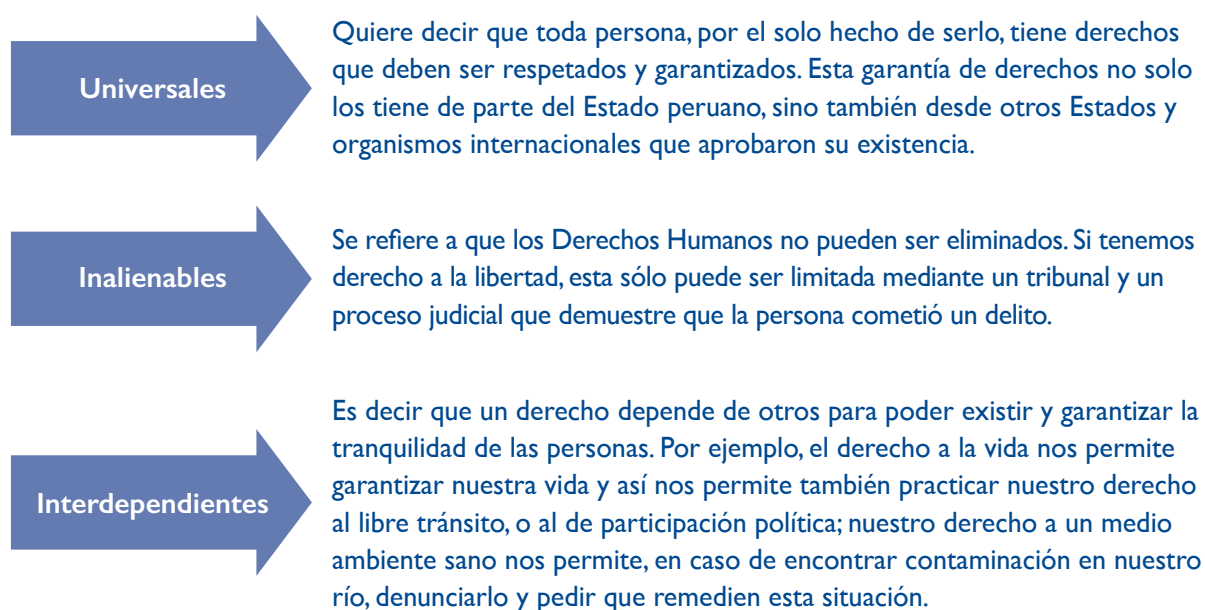
- a. Que las partes reconozcan los impactos negativos de la crisis en el sincero reconocimiento mutuo de los errores cometidos a lo largo del ciclo de vida del conflicto.
- b. Que las partes en conflicto tengan la voluntad de diálogo y perdón.
- c. Que las partes en conflicto tengan la voluntad de diálogo y cambio personal, relacional, cultural y estructural para la vida en paz.

1.3 ¿Qué son los Derechos Humanos?

Son aquellas herramientas legales que permiten que nosotros, como personas, podamos realizarnos y vivir en tranquilidad como comunidad y como país. Los derechos humanos nos permiten pedir la garantía del Estado para proteger nuestros intereses, siempre y cuando no atropellen los derechos de nuestros semejantes.

Los Derechos Humanos, constituyen entonces un reconocimiento de nuestra existencia y una garantía del respeto que merecemos como personas. Es importante añadir que a lo largo de la historia hemos ido agregando diferentes derechos. Por citar un ejemplo, hace unos 200 años era posible tener esclavos, lo que ahora está prohibido y si encontramos un caso similar, podemos denunciarlo y buscar ayuda del Estado, por ejemplo, a través de la Defensoría de Pueblo, la Policía y el Ministerio Público.

Características de los Derechos Humanos



Desde la explicación dada, podemos también ver que existen derechos que son bases o que sostienen la posibilidad de practicar otros derechos; por ejemplo, sin vida no podemos practicar ni exigir el respeto por nuestro derecho a votar en las elecciones. A aquellos derechos “de base” podemos enumerarlos y considerar que son los siguientes:

- Derecho a la vida.
- Derecho a la paz.
- Derecho a tener un medio ambiente sano.

2. ¿A qué nos referimos con la no-violencia?

Para entender qué es la no-violencia, debemos entender qué es la violencia. La violencia es una forma o estrategia que permite que una persona haga lo que otra persona quiere; por lo tanto, es una forma de practicar el poder.

La violencia genera una forma maliciosa de constituir relaciones de poder; no permite practicar liderazgos donde se comunique e informe de la situación de la comunidad y se promueva la participación voluntaria de todos, lo que resta tranquilidad y genera enemistades.

La violencia, además, genera serias consecuencias en las relaciones del grupo en conflicto, ya que victimizará a aquellos “dominados” y satanizará a aquellos grupos violentos dañando la cohesión social. Los efectos de estas prácticas son la necesidad o deseo de venganza, odio y rechazo al otro,² asimismo, no contribuye a la colaboración entre ambos grupos, sino a que practiquen acciones más violentas.

2.2. ¿Por qué es importante hablar de la creatividad y la no-violencia?

Desde hace mucho tiempo, como seres humanos hemos ido acostumbrándonos a que la violencia es una forma efectiva de que otro haga caso nuestras necesidades. En efecto, aparte de que nos hace actuar de forma violenta, la otra persona algunas veces actúa más rápido cuando se le grita o aplica algún tipo de violencia.

Por ejemplo, cuando Alexandra (mamá de dos niños de 6 y 8 años) pide a sus pequeños que tiendan su cama de forma dulce, ve que sus hijos van lentamente a hacer dicha tarea, a diferencia de cuando alza la voz; entonces, Alexandra prefiere alzar la voz siempre que quiere que sus hijos hagan algo rápido.

Este ejemplo nos permite comprender que, sin proponérselo, hemos sido formados en un contexto violento, donde se cree que la autoridad es tal porque habla en voz alta, mira seriamente y no consulta sus decisiones. Por lo tanto, cuando queremos actuar de una forma no violenta, sentimos que no ejercemos suficiente autoridad y además vemos que no nos hacen mucho caso.

2 Rogers, Mark M.; Bamat, Tom y Ideh, Julie (eds.) (2008). Pursuing Just Peace: An Overview and Case Studies for Faith-Based Peacebuilders.



Este reto es el que hace que nuestra educación para la paz, como Agentes de Paz, aparte de exigimos aprender conceptos y nuevas formas de reaccionar y relacionarnos con las personas, también nos exija ser creativos para que, sin generar miedo ni formas negativas de autoridad y liderazgo, podamos hacer quedar en claro los temas que nos preocupan y encontrar una solución consensuada.

En la consideración de más derechos humanos, como el derecho de todos para votar, se planearon diferentes protestas, donde encontramos manifestaciones violentas y no violentas. Sin embargo, las que llamaron más la atención de las personas son las que se caracterizaron por ser manifestaciones no violentas y hechas con mucha creatividad.

La creatividad es parte de nuestras mentes y nuestros corazones. Surge cuando una mamá prepara un plato nuevo con el pescado que pudo atrapar para alimentar a toda la familia; cuando el papá crea una forma nueva de atrapar ciertos peces, como el paco, para poder alimentar a su familia y vender esta carne a buen precio; cuando los pequeños crean juegos nuevos para divertirse.

La creatividad, como su nombre indica, CREA, da nacimiento a ideas y nuevas formas. Este talento lo tenemos desde muy niños y nos permite facilitar tareas.

Por ejemplo, si tenemos una preocupación por el poco acceso al agua de nuestra comunidad y llevamos muchos años pidiendo este servicio, tenemos varias opciones de hacer notar nuestra preocupación y atraer la atención de los actores políticos locales. Podríamos hacer una quema del local municipal (lo que es un delito, nos haría delincuentes y haría que se considere que nuestra comunidad es violenta y que por seguridad es mejor nunca ir allá); o podríamos hacer una reunión sorpresa con todas las autoridades y pobladores más conocidos de nuestra comunidad en el local municipal con carteles que demanden la atención a nuestros reclamos.

3. Casos de estrategias de comunicación

En la expresión de nuestra creatividad se han desarrollado distintas acciones. Por ejemplo, para denunciar la ausencia de democracia y la corrupción del Estado central de un país, se organizaron lavados de la bandera nacional todos los lunes y sábados en la mañana, relacionando la corrupción con la suciedad de un país, y el lavado de la bandera como la voluntad de los ciudadanos por limpiarla de estos males.

1. Estrategias no violentas

Una estrategia no violenta es aquella que no pone en riesgo la vida e integridad de otros seres humanos. Entre las formas que tenemos de manifestarnos de forma no violenta tenemos los siguientes casos:

No cooperación	Protesta	Intervención
La prohibición de alguna actividad que se considera negativa para la comunidad.	Cartas de oposición o respaldo de una actividad.	Ayuno de protesta.
Bloquear la entrada a un lugar del que demandemos una respuesta.	Petición de grupo.	Quedarse en la puerta de una organización protestando por el gran tiempo de espera de su respuesta.
Ocupar un lugar y rezar en su ingreso.	Volantes y carteles de protesta.	Huelga de los afectados.
		Retiro de instituciones sociales.

Caso de “La purita energía”

En la región de un país llamado “Había una vez”, la gente estaba desencantada de la política y del rol de sus representantes; ello porque las decisiones de sus líderes no beneficiaban a todos. Así, la gente dejó de interesarse por lo que hacían los líderes, dejando de preguntar y exigir cuentas claras.

Es así que un equipo de personas se organizó y buscó alternativas para que la gente se vuelva a animar e interesar por la política y la toma de decisiones de su región, que vuelvan a confiar en su poder interior como ciudadanos y como miembros importantes de su comunidad.

Para restaurar ese interés, aprovecharon el ingreso importante de recursos económicos que recibiría esa comunidad por el canon, animando a los pobladores a preguntar qué se haría con el dinero de ese canon, y para que cuando estos pobladores se animen a preguntar, encuentren juegos y formas creativas para seguir involucrándose en la realidad y decisiones de su región.

Es así que ese esfuerzo se llamó “La purita energía” porque el esfuerzo de este equipo de pobladores buscaba que los ciudadanos de la región recuerden y llamen a la energía pura de la participación comunal, la que cuando existía, hacía que todas las decisiones se tomen consultando a todos y valorando el aporte de todos.

¿Y usted, qué idea crearía para solucionar un problema en su comunidad sin utilizar la violencia?

NORMATIVIDAD, RECURSOS ADMINISTRATIVOS Y COMPETENCIAS DE LAS ENTIDADES PÚBLICAS EN EL MANEJO DE LOS CONFLICTOS

Nuestro segundo capítulo, llamado “Normatividad, recursos administrativos y competencias de las entidades públicas en el manejo de los conflictos”, es una guía rápida de las instituciones de nuestro Estado, a las cuales podemos acudir para exigir el respeto y la garantía de nuestros derechos.

Como primer punto de esta guía aprenderemos las competencias, roles y funciones de las instituciones del Estado peruano. En segundo lugar, conoceremos las funciones y oficinas que se encargan de gestionar conflictos, en especial conoceremos aquellas que se encuentran más cerca de nuestras comunidades, para saber acudir a ellas.

Finalmente, aprenderemos actividades y estrategias de otros actores que no son el Estado y que nos apoyan en garantizar nuestros derechos. Desde las empresas, este instrumento se llama “responsabilidad social empresarial”, y desde el Estado, aprenderemos uno de los instrumentos nuevos, pero es considerado muy valioso para informarnos: este instrumento es la Consulta Previa, que es un derecho para las comunidades indígenas.

Sigamos entonces con nuestras sesiones de aprendizaje y reflexión.

I. Las competencias, roles y funciones de las entidades del Estado

En primer lugar, debemos entender qué es el Estado. Por Estado entendemos una organización de seres humanos sobre un territorio en el que ejercen poder y soberanía, a través de leyes y normas que facilitarán el bienestar de todos sus miembros.³

Entonces, cuando pensemos en el Estado, debemos tener en cuenta sus tres elementos principales; estos son la población, el territorio y el poder ejercido.

Cuando nos referimos a un Estado, como bien definimos antes, señalamos un orden de instituciones y normas que nos proveen de *institucionalidad*, es decir, de reglas claras o procedimientos que debemos seguir para realizar diferentes actividades. Por ejemplo, si queremos aprovechar los alevinos de arahuana

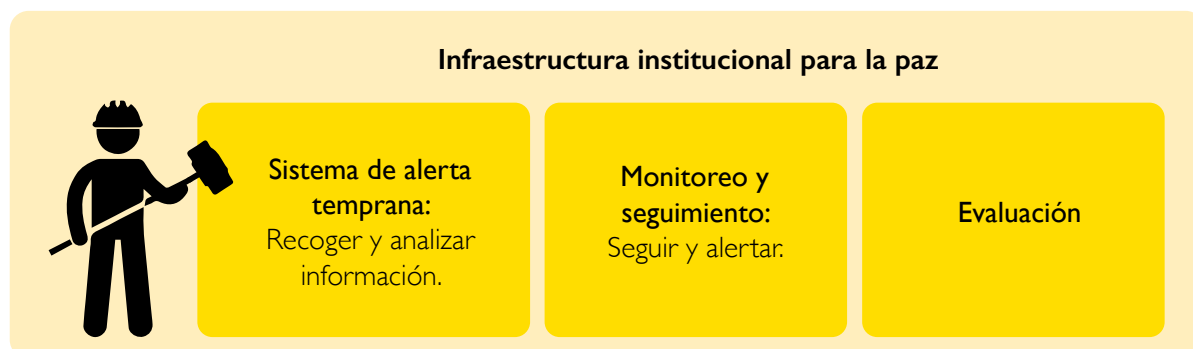
3 Exposición Dr. Berrios. Taller de capacitación a Artesanos de la Paz, organizado el 20 de marzo del 2015 en Lima.

que están en nuestra cocha más cercana, debemos antes de gestionar un Programa de Manejo Pesquero-PROMAPE en una de las instituciones del Estado Regional como la Dirección Regional de Producción-DIREPRO. De esta manera, la extracción de arahuanas y su venta serán legales, lo que a su vez permitirá que ganemos un precio más justo por alevino extraído.

Nivel del Estado	Institución	Oficina encargada de conflictos
Estado Central	Presidencia del Consejo de Ministros	Oficina Nacional de Diálogo y Sostenibilidad
	Ministerio de Vivienda	Unidad de Gestión de conflictos sociales
	Ministerio del Ambiente	Oficina de Asesoramiento y Asuntos Ambientales
	Ministerio de Energía y Minas	Oficina General de Gestión Social
	Ministerio de Trabajo	Dirección de Prevención y Solución de Conflictos Sociales Empresariales
	Ministerio de Agricultura	Dirección General de Asuntos Ambientales
	Ministerio de la Producción	Grupo de trabajo de propiciamiento del diálogo
	Policía Nacional del Perú	División Medio Ambiente
Organismo Autónomo	Defensoría del Pueblo	Comisarías
Gobierno Regional	Gobierno Regional de Loreto	Oficina de Gestión de Conflictos Sociales Autoridad Regional Ambiental-Dirección de Conservación Regional de Loreto
	Policía Nacional del Perú	División Medio Ambiente Comisarías

1.2. Institucionalidad en la gestión de conflictos

En la primera parte de este capítulo, aprendimos acerca de las instituciones que se encargan de gestionar conflictos sociales. Ahora conoceremos los tres pilares para construir instituciones para la paz; estos son los siguientes:



Debemos tener en cuenta que para nuestra labor de Agentes de Paz, debemos seguir esta estructura, es decir, por un lado tener una forma de detectar los problemas y conflictos antes de que se vuelvan violentos. En el caso de los conflictos que ya se desarrollaron, debemos saber cómo seguirlos para conocer cómo evolucionan y así saber cómo actuar. Por último, cuando ya actuamos en un conflicto y las personas afectadas por él están mejorando sus relaciones, corresponde evaluar nuestra intervención, identificando las lecciones aprendidas de cada caso.

Columna 1: Sistema de alerta temprana

Es aquel sistema que previene que los conflictos se agraven, ya que identificando qué problemas están sucediendo en la comunidad, permite actuar cuando solo son problemas que causan incomodidad.

Este tipo de experiencias se practican no solo en conflictos, sino también para actuar temprano para estar preparados ante eventos de la naturaleza, como inundaciones y otros muchos casos, como para evitar que se desaten guerras.

Un sistema de alerta temprana es una **forma comprender los conflictos** que suceden en nuestra área de trabajo (como nuestra comunidad) y **ordenar la información** lograda (por ejemplo, diferenciamos conflictos ambientales de conflictos por convivencia, o diferenciamos conflictos comunales de conflictos familiares y conflictos personales, etc.), lo que **nos permite recoger esta información** de manera eficiente y constante **de situaciones que tienen el riesgo de convertirse en conflictos sociales**. Todo ello **para informar, comprender y saber cómo actuar** en cada caso encontrado.

Se recomienda que este trabajo sea realizado en equipo, y así se involucre a más miembros de nuestra comunidad; asimismo, se recomienda que la información lograda sea compartida tanto con los miembros de la comunidad, como con actores del Estado que puedan ayudarnos en encontrar soluciones, como la Policía, SERNANP, el Gobierno Regional y todas las organizaciones que se considere que pueden ayudar a actuar a tiempo.

Columna 2: Monitoreo y seguimiento

Una vez identificado y comprendido un conflicto, se construyen formas de actuar para cada conflicto ubicado. Luego se controla el hecho para evitar que llegue a ser violento, y se logra que las personas enemistadas vuelvan a comunicarse para buscar formas de solucionar el problema. Sigue el monitoreo y seguimiento de ese conflicto y sus actores, esto para saber cómo van trabajando las personas en solucionar el conflicto y poder actuar nuevamente si los actores tienen problemas para seguir solucionando por sí solos el tema que en un momento los enemistó.

Para realizar esta tarea es necesario involucrar a las personas que estuvieron en conflicto; asimismo es importante saber que un monitoreo y seguimiento de conflictos se hace para:

- Evaluar cómo un programa está siendo implementado.
- Evaluar si el Agente de Paz trabaja de acuerdo con el plan para documentar problemas o nuevas posibilidades o soluciones que vayan surgiendo en el camino de solucionar el conflicto.
- Revisar qué roles y responsabilidades se van asumiendo en el proceso.
- Tener información que nos permita actuar para seguir solucionando el conflicto.

Tipos de monitoreo y seguimiento de conflictos

- a. **En tiempo real:** Mediante el uso de celulares (por citar un ejemplo) se informa sobre el desarrollo del conflicto y la situación de las personas en conflicto en el mismo momento en el que van ocurriendo los sucesos.
- b. **Identificar mapas de conflictos sociales con zonas “frías” y “calientes”:** Permite identificar y seguir conflictos desde su ubicación en mapas, de forma que se pueda organizar espacios exclusivos para dialogar; para refugiar afectados en caso de necesitarlo, identificar un posible movimiento de poblaciones afectadas, etc.

Columna 3: Evaluación

Cuando pensemos que un conflicto ya está solucionado, no debemos dejar de atenderlo, ya que puede revivir o también, si no lo atendemos, podemos estar perdiendo lecciones que pueden mejorar nuestro trabajo como Agentes de Paz.

Por ejemplo, si tuvimos un conflicto entre dos comunidades que se acercaron al Agente de Paz “Juan” pidiéndole ayuda, en la organización de las reuniones para conversar y aclarar sus problemas, Juan se dio cuenta de que cuando los citaba tres días antes, los afectados no iban (por más que decían que sí iban a hacerlo), a diferencia de cuando hacía la cita 15 días antes. En este caso hay una lección aprendida que sería: “para asegurar la presencia de los actores, se deben hacer las invitaciones 15 días antes de la reunión”. Si Juan no evalúa ni toma en cuenta esta información, perderá la lección y posiblemente en otros conflictos similares vuelva a invitar a las personas con 3 días de anticipación.

1.3. Desafíos de la institucionalidad para el manejo de conflictos

Estos desafíos son los siguientes:

- a. **¿Cómo lograr que los esfuerzos que haga cada Agente de Paz puedan convertirse en un solo sistema de información?** Si el Agente de Paz Juan ordena su información como conflictos personales, familiares, comunales e intercomunales; y por otro lado el Agente de Paz más cercano a su comunidad, Miguel, ordena la información como conflictos ambientales, económicos, y sociales; si ambos están trabajando en un mismo conflicto, en lugar de organizarse para informar una sola vez y tener más información, cada uno entenderá de forma distinta un mismo hecho y perderán mucho tiempo repitiendo exactamente los mismos esfuerzos.
- b. **¿Cómo lograr que los esfuerzos de los Agentes de Paz se articulen con la tarea de los funcionarios estatales?** Para este trabajo nos corresponde como Agentes de Paz coordinar con los funcionarios estatales constantemente, o aprovechando las visitas que hacen a nuestras comunidades. Asimismo, es importante informar con detalle acerca de los conflictos que estamos viendo, preguntando y acordando cuál es la tarea que el/la funcionario/a puede hacer por contribuir a la solución del problema.
- c. **¿Cómo mejorar la prevención de los conflictos?** Cada vez que se estudia el desempeño de los actores que tratan de solucionar un conflicto, se dice que aún seguimos actuando cuando el conflicto ya se desató. Esto nos invita a encontrar más formas de actuación preventiva de los conflictos.

I.4. Nuevas herramientas para el respeto de nuestros derechos: Responsabilidad social y Consulta Previa

La defensa y garantía del respeto de nuestros derechos no solo son protegidas por el Estado peruano, otros países u organismos internacionales, también se están involucrando en esta labor las empresas privadas y el Estado va creando nuevos instrumentos como la Consulta Previa que reconoce derechos a las poblaciones indígenas.

Responsabilidad social:

Las empresas privadas por mucho tiempo fueron consideradas como organizaciones que priorizan el interés propio, sin interesarse por el bienestar de la población, del medio ambiente u otros elementos. Frente a esta idea es que se trabajó desde el marco de la responsabilidad social empresarial y el aporte de personas como John Ruggie que integra los temas de responsabilidad social y garantía de Derechos Humanos.

La responsabilidad social empresarial es el compromiso de las empresas con los miembros de la sociedad, en especial de las personas en las que impactarán poderosamente las actividades de la empresa.

Responsabilidad social, Derechos Humanos y principios de John Ruggie: Es un documento de la Organización de Naciones Unidas que reconoce la obligación de las empresas de respetar los Derechos Humanos, evitando y/o disminuyendo las consecuencias negativas de sus actividades en los Derechos Humanos. Asimismo se recalca que esta responsabilidad la deben tener todas las empresas, no importa que sean pequeñas o grandes inversiones, por lo que deberán tener políticas y formas de actuación apropiadas para evitar o disminuir estas consecuencias.

Consulta Previa:

Es un derecho para las poblaciones indígenas. Inicia y fortalece procesos de diálogo con estos actores, con el fin de comprender sus puntos de vista y llegar a acuerdos. El documento completo está contenido en la Ley N° 29785.

Este derecho está amparado en el Convenio Internacional 169 de la OIT, y consiste en la obligación del Estado de consultar a los Pueblos Indígenas antes de desarrollar leyes o medidas administrativas que afecten para bien o para mal sus derechos colectivos.

¿Si no soy indígena no tengo derecho de que el Estado me informe?

Sí tiene el derecho pero no a través de la Consulta Previa, **para los ciudadanos no indígenas existen otros procedimientos** que también les permiten informarse oportunamente sobre toda actividad del Estado, pero hay que recordar que la Consulta Previa es solo para Pueblos Indígenas.

¿Quién organiza la Consulta Previa?

El Estado peruano, a través de sus entidades, niveles de gobierno y oficinas. Hay que tener en cuenta que es el Ministerio de Cultura, a través del Viceministerio de Interculturalidad, el especialista en Pueblos Indígenas y, por lo tanto, del proceso de Consulta Previa.

COMUNICACIÓN, MEDIOS E INCIDENCIA EN LA OPINIÓN PÚBLICA

Nuestro tercer y último capítulo, llamado “Comunicación, medios e incidencia en la opinión pública”, es un instructivo de cómo planear una acción para manifestar nuestras necesidades y preocupaciones sin poner en riesgo la vida e integridad de otros seres humanos.

También nos permite conocer el ciclo de comunicación y el rol que los medios de comunicación tienen en los conflictos. Y finalmente nos explica brevemente qué es un Estudio de Impacto Ambiental (EIA) y la actividad de monitoreo participativo.

I. La comunicación

Todas y todos nos comunicamos constantemente, si no es por la vía verbal o escrita, seguimos comunicando, con nuestro aspecto, nuestros gestos, incluso el tono de voz que usamos envía mensajes que pueden mostrar nuestro estado de ánimo y lo que sentimos acerca de un problema o de aquello que estamos hablando.



Qué y cómo comunicar

Cuando estamos participando para que dos personas se reconcilien, necesitaremos usar las palabras y los gestos correctos, de manera que las personas que están con nosotros sientan que están frente a alguien que les inspire confianza y calma.

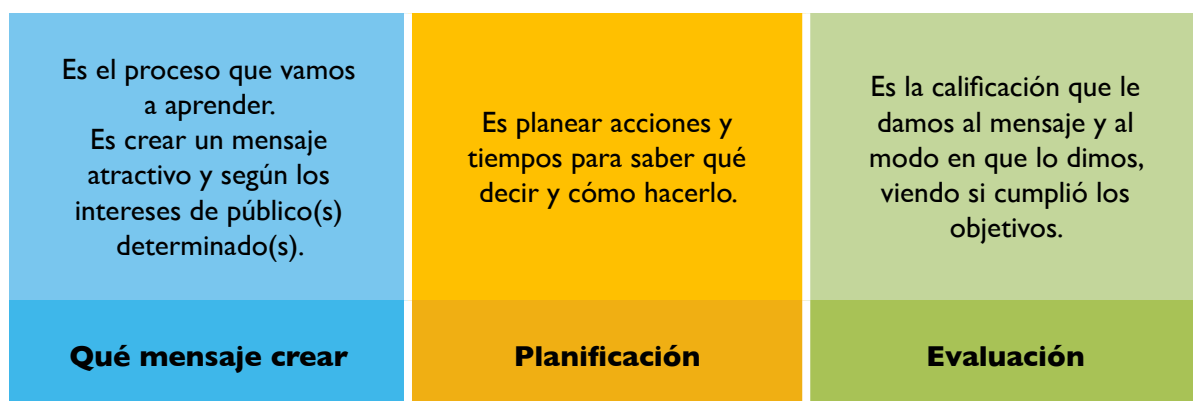
También es bueno planear qué y cómo comunicar; cuando no solo participemos en un conflicto que involucre dos personas, sino un grupo o colectivo al que hay que dirigir un contenido (como exigir la rendición de cuentas de las autoridades locales y tener una ciudadanía más participativa). Aquel contenido no será atractivo para todo el colectivo desde el mismo mensaje (ej. “sean ciudadanos activos, para una democracia de calidad”) sino que este contenido deberá ser adaptado a los diferentes intereses del colectivo al que queremos llegar. Por lo tanto, necesitaremos saber a qué personas les interesa participar porque creen que hacerlo les dará un colegio en su comunidad, quiénes participan porque quieren abastecer de medicinas su posta médica, otros están interesados porque quieren saber qué dicen sus representantes comunales, etc. Este conocimiento del porqué participa cada pequeño grupo de personas se conoce como “segmentar públicos” desde sus intereses, y el mensaje que planearemos debe responder a todos esos objetivos.

El ser humano tiene múltiples roles: Somos hijos, hermanos, amigos, trabajadores, estudiantes, etc., y a la vez, estamos expuestos a muchos mensajes, que podemos o no seguir; por tanto, para que una intervención ponga fin a un conflicto o llame al cambio de un colectivo, debemos convencer. Para convencer, tenemos herramientas como esta guía, que nos permite saber qué y cómo elaborar el Plan Comunicacional atendiendo contextos de alta complejidad social.

¿Cómo sabremos qué decir y cómo decirlo?

Para poder conocer qué y cómo decir algo, debemos estar atentos a que todo cambio que propongamos esté orientado al bienestar y desarrollo de mi comunidad o de las personas en conflicto.

Esta herramienta comprende los siguientes pasos:



Para saber qué y cómo decirlo:

1. **Debemos reconocer qué gustos tienen las personas** a las que nos vamos a dirigir, para acomodar nuestro mensaje de forma que les interese nuestro mensaje. Conocer sus gustos, problemas, temas con los que podremos crear mayor cercanía.
2. **Generar noticia:** Usar historias que despierten admiración o que permitan que la población apoye la causa que buscamos empoderar.
3. **Ser amables y amistosos:** Relacionarnos constantemente con las personas.
4. **Interculturalidad:** Interactuar e intercambiar códigos, información y compartir aspectos y experiencias.
5. **Trabajar en equipo:** Favorece el éxito y que más personas se sumen a nuestro esfuerzo.
6. **Uso de varios canales de comunicación:** Es importante el uso de plataformas distintas como el relacional, web, construcción de redes, según el tipo de población al que nos queremos dirigir.

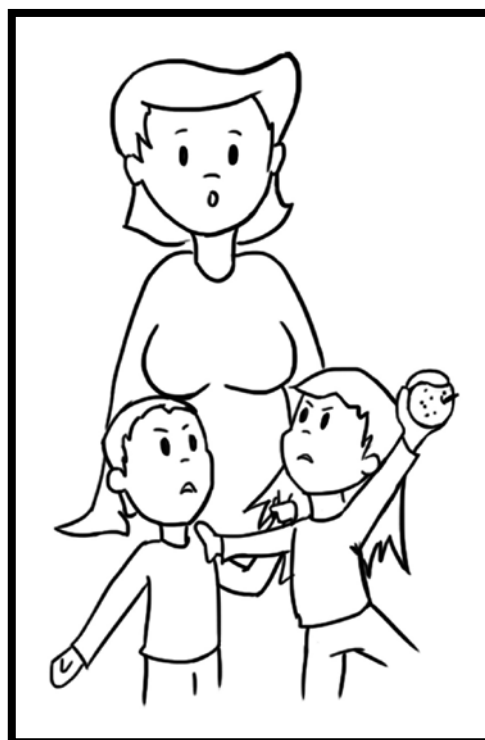
2. La comunicación pública en el ciclo de vida de los conflictos

Cuando estamos frente a un conflicto grande, vemos cómo los medios de comunicación también tratan el problema. Por ejemplo, cuando ocurren accidentes y hay problemas como el brote de la rabia silvestre en algunas zonas de Loreto, llamaron la atención de muchas personas o cuando hermanos de otras comunidades se van en grandes grupos a Iquitos a exigir la titulación de sus tierras, veremos que los medios de comunicación dan noticias como: "Comunidad exige titulación de tierras", pero también veremos noticias como: "Estado no quiere reconocer derechos de posesión a comunidad" o "Comunidad de Loreto practica violencia contra instalaciones del Gobierno Regional". Como vemos, todas esas posibles notas hacen referencia a un mismo caso, pero también se ve que resaltan un hecho en particular; en el primer ejemplo solo se informó la exigencia de una comunidad para tener sus tierras tituladas; en otro se resalta al Estado como un actor ineficiente por demorar la titulación y en la otra noticia se califica a la comunidad como violenta.

Entonces, los medios de comunicación...

Informan: Comunicando un hecho y sus detalles	Difunden: Una noticia dada por un medio de comunicación masivo hace que lo sucedido sea conocido por muchas personas, más lejos de nuestras comunidades y tal vez, de nuestra región y país.	Tienen intereses: Un medio de comunicación también necesita informar sobre temas que considera que atraerá la atención de la gente.
Y también...	Posicionan: Según cómo se comunique la noticia, veremos si victimizan a algún actor; si lo satanizan o si son neutrales al contar lo sucedido.	

Así como encontramos medios de comunicación que resaltan algunas características de un hecho, las personas (nosotros) también lo hacemos. Por ejemplo, Los hermanitos Marita y Pepito de 6 y 7 años respectivamente, comenzaron a pelear, dándose golpes y jalándose el cabello. Su mamá, la señora Pilar, los detiene, los separa y pregunta: "¿Qué pasó?" Marita le responde: "Pepito me jaló el cabello cuando me vio tomar una naranja, pero tenía hambre!" Pepito grita enojado: "No es verdad, Marita tomó esa naranja solo porque unos minutos antes yo ya había tomado esa naranja para comerla; ella me quita siempre lo que quiero". Como se ve en este caso, dos personas tienen diferentes formas de entender un problema y resaltarán diferentes partes del hecho. Nuestra tarea como Agentes de Paz es no dar por cierta la visión de una sola persona, sino creer en todas las versiones y acordar con las personas en conflicto una visión compartida del problema. Por otro lado, para no dañar más a las personas, al buscar que se reconcilien, debo elegir las palabras adecuadas (el saber qué decir y cómo), en otras palabras, debo planear mi mensaje.



Con un conflicto que llame la atención de los medios de comunicación, es importante saber que nuestro problema será difundido a muchas personas, más allá de nuestra comunidad, y por lo tanto, dependerá de qué diga la noticia y cómo expliquen el hecho, para que podamos contar con estas personas como aliados, por ejemplo, jueces reprobando lo hecho, o que no hagan nada por lo sucedido.

En consecuencia, debemos cuidar que cuando participemos en la solución de un conflicto, comuniquemos los avances de nuestra tarea sin usar adjetivos sobre nuestro trabajo y constantemente reconociendo la buena voluntad de las personas que nos convocaron. Por otro lado, también debemos cuidar que no falte información para los medios de comunicación durante el conflicto, pero asegurándonos de que sean actores serios, es decir, que no acostumbren a desinformar sobre los hechos. En estos casos, es bueno detenerse y estar cerca de esas personas para aclarar, desde otro medio, la información que dieron o exigir una nota aclaratoria en el medio de comunicación donde sucedió ese problema.

3. ¿Qué es un estudio de impacto ambiental?

Es un documento técnico que ayuda a la toma de decisiones sobre trabajos que tendrán alguna consecuencia ambiental. Este documento trabaja en detalle qué espacios geográficos encontramos según sus condiciones naturales; la flora, fauna, poblaciones y actividades humanas que dependen del espacio sin alteraciones, asimismo, también indica qué consecuencias tendrá el proyecto que se piensa desarrollar. Desde esta información y sobre todo la consulta, información y participación de las poblaciones que puedan afectarse, es que la administración pública competente planea aceptar el proyecto, modificarlo o rechazarlo.

Los estudios de impacto ambiental son de dos tipos: Estudios de Impacto Ambiental Semidetallado y Estudios de Impacto Ambiental Detallado.

4. ¿Qué es el monitoreo ambiental participativo?

Es un esfuerzo donde se involucra a la población y la sociedad civil (por ejemplo, ONGs, universidades, etc.) para evaluar la calidad ambiental de un espacio determinado, usualmente dentro o cerca a sus comunidades. Desde este esfuerzo se involucra a los actores del Comité de Monitoreo Ambiental con las distintas instituciones del Estado para trabajar en conjunto.

Estas tareas de monitoreo y vigilancia ambiental son importantes insumos para verificar que un espacio, cuenca, río o aire se encuentren en buen estado. Asimismo, también es importante saber que el Estado peruano, a través de sus instituciones como la OEFA hará exámenes de monitoreo y vigilancia ambiental por su cuenta.

Las personas que harán las tareas de monitoreo se organizarán y formarán el Comité de Monitoreo Ambiental.

El Comité de Monitoreo Ambiental se encargará de (1) VERIFICAR que toda actividad que pueda hacerse en el espacio que vigila no tenga impactos ambientales negativos; esta tarea se hará mediante herramientas e instrumentos que habrá aprendido a utilizar previamente; (2) VIGILAR, que se realicen las acciones que devuelvan la salud al espacio monitoreado y (3) COMUNICAR los resultados a la población e instituciones competentes.



Esta publicación ha sido posible gracias al apoyo del Pueblo de los Estados Unidos de América a través de la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID) bajo los términos del contrato N° AID-527-A-14-00007.

Las opiniones aquí expresadas son las del autor(es) y no reflejan necesariamente la opinión de USAID ni del Gobierno de los Estados Unidos.