

PROGRAMA PAÍS DEMOCRACIA Y DERECHOS HUMANOS PARA COLOMBIA DE LA UNIÓN EUROPEA

PROMOCIÓN TERRITORIAL DE PAZ Y SOLUCIÓN PACÍFICA DE CONFLICTOS



Módulo 2

Caminos de Desarrollo y Paz
Mediación de Conflictos

Conflicto

M e d i a c i ó n

Y Territorio





Valerie Bandeira

Coordinadora Regional

Programa Andino Democracia y Derechos Humanos de la Unión Europea

Juan Manuel Osorio

Gestor

Programa País, Democracia y Derechos Humanos para Colombia de la Unión Europea

Antonio Sanguino Paéz

Director

Corporación Nuevo Arco Iris

León Valencia Agudelo

Coordinador Nacional

Proyecto: Caminos de Desarrollo y Paz, mediación de conflictos

Laurent Céspedes Ramírez

Katty De Oro Genes

María Lucía Peláez Sánchez

Luis Eduardo Celis Méndez

Sara Zamora

Elaboración de Textos

Giovanni Moreno Castro

Laurent Céspedes Ramírez

Editores

Marly Contreras Rodríguez

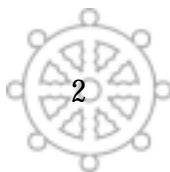
Diseño y diagramación

Dario Luna Tapia

Ilustraciones

ISBN 985-33-6724-9

Bogotá 2004



Presentación

“Si alguien me objetara que el reconocimiento previo de los conflictos y las diferencias, de su inevitabilidad y su conveniencia, arriesgaría a paralizar en nosotros la decisión y el entusiasmo en la lucha por una sociedad más justa, organizada y racional, yo le replicaría que para mí una sociedad mejor es una sociedad capaz de tener mejores conflictos. De reconocerlos y contenerlos. De vivir, no a pesar de ellos, sino productiva e inteligentemente en ellos. Que sólo un pueblo escéptico sobre la fiesta de la guerra, maduro para el conflicto, es un pueblo maduro para la paz”.

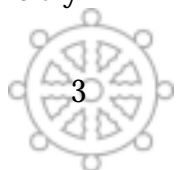
ETANISLAO ZULETA

A partir de los procesos de intervención en conflictos territoriales llevados a cabo entre los años 2001 y 2004 por la Corporación Nuevo Arco Iris, en el marco del Programa Andino Democracia y Derechos Humanos de la Unión Europea, y que abarcan ocho ciudades del país, hemos unificado en cuatro grandes temas los conflictos intervenidos, cuyo desarrollo constituye el contenido de este nuevo módulo pedagógico:

- ◆ **CONFLICTO INTRAFAMILIAR.** Casos de intervención en Pasto y Corozal.
- ◆ **CONFLICTO ESCOLAR.** Casos de intervención en Bucaramanga y Bogotá.
- ◆ **CONFLICTO JUVENIL URBANO.** Casos de intervención en Armenia y Medellín.
- ◆ **CONFLICTO POR SERVICIOS PÚBLICOS.** Casos de intervención en Ibagué y Cartagena.

El conflicto intrafamiliar constituye un campo extremadamente frágil y resbaladizo para la intervención de las organizaciones de la sociedad civil. Sus expresiones en el maltrato infantil y en la violencia conyugal han llamado poderosamente la atención de las autoridades del Estado en los últimos decenios, conduciendo a una profusa legislación preventiva y punitiva, así como a una amplia aunque insuficiente institucionalidad. En particular, el margen para el ejercicio de la mediación entre las partes es muy estrecho por tratarse de un tema que hasta hace poco se consideraba erróneamente vedado a la intervención de terceros ajenos al ámbito familiar. Además, como se ha señalado, el Estado, en su carácter social y de derecho, ha venido aumentando su capacidad preventiva y protectora de los derechos de las víctimas, por lo general niños y mujeres. No obstante estas dificultades, las experiencias en Corozal y Pasto no sólo están abriendo nuevos caminos a la Corporación Nuevo Arco Iris -hasta ahora ajena a estos conflictos-, sino demostrando la pertinencia de la búsqueda de nuevos espacios para su tratamiento, complementarios y alternativos de los previstos por la ley.

En cuanto al conflicto escolar, que es en realidad una pluralidad de conflictos, la importancia de su tratamiento es evidente si se tiene en cuenta el papel de la escuela en la socialización, no sólo del saber científico sino de las prácticas de convivencia y



tolerancia, como fundamentos de la democracia. Este campo ha sido no sólo estudiado sino intervenido en múltiples ocasiones tanto desde la óptica del propio sistema educativo institucional como de las organizaciones de la sociedad civil centradas en la educación. Las mismas potencialidades de la mediación en los conflictos escolares han sido una y otra vez probadas a través de figuras como los amigables componedores, pero sin duda no las han agotado. De hecho, las experiencias de Bucaramanga y Bogotá, con su énfasis en la creación de “*Centros de mediación de conflictos*”, están demostrando con resultados en varios centros escolares, que el papel de las organizaciones de la sociedad civil en estos conflictos puede ser vital, al agregar frescura y nuevos ímpetus a los esfuerzos del Estado, a veces anquilosados en esquemas rígidos y faltos de imaginación.

Ya enfocados en un sector específico de la población como es el juvenil, los casos de intervención en Armenia y Medellín, aunque enmarcados en macroconflictos diferentes, destacan el indudable papel protagónico de los jóvenes en nuestra época, en algunos episodios como víctimas, y en otros como victimarios, pero también como líderes de grandes transformaciones sociales y culturales. Nunca será suficiente insistir en la atención debida hacia los y las jóvenes, si es que queremos preservar la eterna creatividad del conflicto intergeneracional. En el caso de Armenia, cuyo telón de fondo es nada menos que el conflicto por narcóticos, los jóvenes consumidores y/o expendedores se convierten en víctimas a veces mortales de los traficantes, al tiempo que se debaten frente a sus comunidades y familias en un conflicto de indudable trascendencia. En el caso de Medellín, se trata del conflicto por la representación de los jóvenes en los espacios públicos, dado entre los grupos de paramilitares en proceso de reinserción y los grupos juveniles civiles sometidos al reclutamiento y al chantaje de la fuerza.

Finalmente, los conflictos generados por la prestación de servicios públicos a las comunidades menos favorecidas constituyen la última unidad de este módulo. Desde siempre, y dada su naturaleza esencial para la vida humana, los servicios públicos han sido fuente de incesantes conflictos sociales. Los casos de Ibagué (relleno sanitario Combeima y horno de incineración) y Cartagena (energía eléctrica en el asentamiento de desplazados Nelson Mandela), ilustran de manera dramática estos conflictos, agravados por los procesos de privatización y por la pseudoimpotencia del Estado, con un saldo altísimo de sufrimiento social. El papel mediador de las organizaciones de la sociedad civil a través de instrumentos de concertación de políticas públicas se ha revelado como potencialmente significativo en estas experiencias.

Las cuatro unidades que conforman este nuevo módulo pedagógico están estructuradas de manera que brinden elementos tanto prácticos como teóricos sobre cada conflicto analizado. De todas maneras, cada unidad refleja el pensamiento de su autor(a), y en conjunto constituyen ante todo una guía introductoria para la comprensión y el abordaje de conflictos cuya complejidad supera el alcance de estas breves páginas.





Metodología

Cada una de las partes del módulo se desarrollará de la siguiente manera:

- * Presentación de los animadores del módulo, los contenidos y la manera de abordarlos.
- * Presentación de los y las participantes de la capacitación.
- * Introducción a los conceptos de referencia y su contextualización por parte de los animadores del módulo.
- * Lectura de los textos guía y respuesta a las preguntas formuladas en los ejes temáticos.
- * Reflexión y debate general para procurar la definición de conceptos propios y mecanismos de acción colectiva respecto a los conflictos analizados en cada una de las partes del módulo.
- * Retroalimentación por parte de los animadores de cada una de las partes del módulo.



Contenido

1. Conflicto y violencia intrafamiliar

Resumen	11
Caso: Así me criaron a mí	11
Introducción	13
Marco Conceptual	14
Concepto de familia	14
Violencia intrafamiliar	15
Marco Legal	17
Manejo del conflicto	18
Ejercicio Práctico	20

2. Conflicto en la escuela

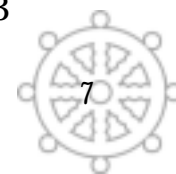
Resumen	25
Caso: La dama del río	25
Introducción	27
Marco Conceptual	28
Cómo se da el conflicto en la escuela	28
Marco Legal	29
Manejo del conflicto	30
Ejercicio Práctico	20

3. Ciudad, jóvenes y Conflictos

Resumen	37
Caso: El Eje Cafetero al borde de un terremoto social	37
Introducción	39
Marco Conceptual	41
Quiénes son los y las jóvenes	41
Marco Legal	43
Manejo del conflicto	44
Ejercicio Práctico	46

4. Conflictos por servicios públicos

Resumen	49
Caso 1: Asentamiento Nelson Mandela en Cartagena	49
Caso 2: Relleno Sanitario en Ibagué	51
Introducción	53
Marco Conceptual	55
Marco Legal	56
Manejo del conflicto	58
Líneas para una estrategia	61
Ejercicio Práctico	63





1. CONFLICTO Y VIOLENCIA INTRAFAMILIAR



“El sufrimiento de la compasión, el sufrir porque otro sufre, no es más que un momento de una relación más compleja -y también más completa- de responsabilidad respecto del otro. En realidad, soy responsable del otro incluso cuando comete crímenes, incluso cuando otros hombres cometen crímenes. Para mí, esto es lo esencial de la conciencia humana: todos los hombres son responsables unos de otros, y “yo más que los demás”. Esta fórmula y esta asimetría son de la mayor importancia.”

EMMANUEL LEVINAS

Resumen

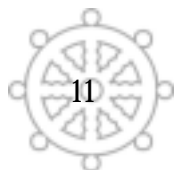
La familia es el escenario de conflictos constitutivos del ser humano, que muchas veces desembocan en la violencia y el maltrato. La vulnerabilidad esencial de la infancia y de la mujer las convierte en víctimas principales de hombres violentos, pero también los niños y las niñas, y las mujeres, ejercen violencia y maltrato entre sí, alimentando un círculo destructivo. Esta violencia expresa toda una gama de conflictos entre las desiguales partes de la familia (esta desigualdad es estructural y debe ser compensada con la intervención del Estado y la sociedad); conflictos que van desde la lucha por la subsistencia diaria y la ambivalencia afectiva, hasta complejos conflictos por el poder, la verdad y la libertad entre los habitantes de este espacio fundamental. Aprender a entender estos conflictos e intervenir en ellos a través de la mediación, podría disminuir los índices de la violencia intrafamiliar.



Caso

Así me criaron a mí

Eran ya las seis de la tarde y el calor infernal de aquellas paredes aún no cesaba. Aquella tarde de domingo, con la que acababa la jornada de visitas en la cárcel municipal, era para Emiliano como cualquier otro día. Nadie venía a hacerle compañía. Él guardaba la esperanza de que alguna mañana su amada Amalia viniera a verlo. No sabía si se hallaba vivo; lo que transcurría desde hacía tres años le parecía un sueño, a menudo se preguntaba si estaría muerto; su estado de alucinación sólo era perturbado por la pesadilla repetitiva de todas las noches, pero se negaba a creer que aquello en realidad hubiese pasado.



Amalia era hermosa, bella a los ojos de Emiliano. Desde la ventana de su taller la divisó una mañana, con su vestido de colegiala y la única trenza que recogía todo su cabello; desde entonces supo que la amaba y la amaría por siempre, incluso después de la muerte, como lo juró la tarde de sábado en la cual la hizo su esposa.

Juana y José Emiliano habían nacido muy seguidos. Luego de una semana de matrimonio, Amalia supo que estaba en cinta. Cuando la pequeña Juana sólo tenía seis meses, Amalia ya esperaba a José Emiliano. Nunca entendió por qué no volvió a concebir, pero cada día daba gracias a Dios porque eso no hubiese ocurrido: Amalia era completamente feliz.

Emiliano era carpintero, el mejor del pueblo, y había heredado el talento de su padre. Los primeros años de matrimonio estuvieron marcados por la abundancia; Emiliano se sentía satisfecho de poder dar alimento y abrigo a sus hijos y esposa. Amalia se dedicaba a cuidar de sus hijos y su esposo, los amaba sin medida.

Llegaron a la ciudad después de la inmensa crisis sufrida por las sequías en el pueblo; ya nadie pensaba en mandar a arreglar sus muebles, ni mucho menos en adquirir unos nuevos. En la ciudad fue muy difícil para Emiliano conseguir un buen trabajo; con el poco dinero que ganaba se dedicó a emborracharse para mitigar su impotencia, y pensó que Amalia dejaría de quererlo cuando ya él no fuera capaz de sostenerla a ella ni a sus hijos. Amalia por su parte se dedicó a ofrecer servicios domésticos en las “*casas de los ricos*”, como ella las llamaba. Emiliano no podía aceptarlo: si Amalia estaba fuera de la casa, lo iba a engañar, su mujer únicamente podía pertenecerle a él.

Las discusiones entre los dos se tornaron muy frecuentes. Al principio eran sólo insultos; luego, fueron empujones y finalmente golpes. Amalia consideraba que sus hijos no podían crecer sin un padre, que el matrimonio debía ser hasta la muerte, como lo juró ante Dios y como

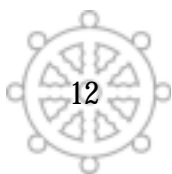
finalmente lo cumplió. Ella soportó como mártir los malos tratos de su esposo; frente a él no podía desplegar su impotencia. La manera de desahogarse fue maltratando a los niños: todo lo que hacían la desesperaba.

Juana se fue de la casa sin haber cumplido los catorce años. Nunca supieron de ella; alguien les dijo que se había marchado con un comerciante de cosas inservibles, de esos que llegaban en ocasiones a la ciudad. La huida de Juana terminó de sumir en la tristeza y la desesperación a Amalia; su sentimiento de culpa no la dejaba en paz. Emiliano también lo sintió así, pero ambos en vez de cambiar de actitud siguieron hiriéndose y maltratándose. José Emiliano fue expulsado de la escuela pública por su constante agresividad con sus compañeros y profesores; cuando se hizo más alto y fuerte que su madre, también comenzó a maltratarla: debía vengarse de todas las ocasiones en que ella con razones o sin ellas, lo golpeaba.

El maltrato de Emiliano hacia Amalia, y de ella hacia sus hijos, fue continuo durante más de quince años. Amalia ya no sentía los golpes de su esposo y había aceptado con resignación su condición. José Emiliano se fue sin despedirse; de él sólo se sabía que era el más temible sicario de una rica zona del país, su vida era casi una leyenda y varias veces lo dieron por muerto; muchos aseguraban que tenía siete vidas.

Una noche hace tres años, Emiliano asedió un golpe fatal en la cabeza de Amalia. Cuando la vio tendida en el piso entendió cuánto la había amado y sintió, con una intensidad que lo heló, el dolor que siempre lo cubría luego de maltratarla. Sin embargo, ese sentimiento nunca fue capaz de impedir que la golpeara nuevamente.

Emiliano aceptó su culpa. Desde ese momento pensó que todo en su vida era un sueño o una pesadilla. Cuando los jueces preguntaron por qué lo hizo, él sólo contestó: “*Así me criaron a mí*”.



Introducción



Las situaciones conflictivas hacen parte del desarrollo normal de la vida en sociedad. La amplia diversidad humana genera situaciones de desacuerdo cuando convergen puntos de vista o intereses distintos. Los encuentros entre dos o más personas siempre estarán cargados de puntos de divergencia, los cuales son espacios que implican salir de una zona de comodidad a una zona de riesgo, pero ofrecen una oportunidad excelente para la construcción de nuevos aprendizajes.

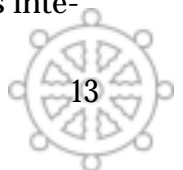
El principal escenario de socialización es el núcleo familiar. La familia presenta una gran intensidad de relaciones y encuentros; por lo tanto, las oportunidades para la aparición de conflictos son abundantes en su interior. La solución de los conflictos familiares a través de

formas que posibiliten nuevos aprendizajes y fortalezcan las relaciones, repercute en la calidad de vida de sus miembros, en su salud física y mental, en su capacidad de relacionarse e interactuar con otros, y, especialmente en los niños, en su disposición para aprender y llevar a cabo un proceso académico exitoso.

Las dinámicas familiares están estructuradas en jerarquías de poder y dependencia que son legitimadas por la supremacía patriarcal y el sostenimiento económico del hogar. Tradicionalmente el hombre ha asumido el papel de cabeza de la familia y proveedor económico del hogar, rol sustentado en creencias religiosas y culturales, y en disposiciones legales. Esta tradición ha dispuesto un escenario de desventaja para las mujeres, los niños y las niñas, en muchos casos caracterizado por la escasa capacidad de respuesta y de ruptura de los modelos de imposición de poder a través de la violencia. Aunque los hombres no escapan a episodios de violencia, son las mujeres, los niños y las niñas, las principales víctimas, siendo el agresor en la gran mayoría de los casos el cónyuge y padre de familia.

Los mecanismos de protección para la igualdad de género, tanto en el nivel nacional como internacional son relativamente recientes. Colombia ha asumido la igualdad de género en su Carta Política; sin embargo, en el imaginario colectivo aún permanecen estas concepciones de poder patriarcal que perpetúan las relaciones de dependencia y dominación, restringiendo las oportunidades para un reconocimiento de los derechos del otro y la generación de escenarios para la solución alternativa de conflictos, que propicien ganancias para ambas partes.

La violencia intrafamiliar es una fórmula ineficaz para sortear los conflictos y las diferencias que se presentan al interior de los hogares, por las enormes secuelas que deja en sus inte-



grantes, especialmente en los niños. La solución de los conflictos por medios violentos es un juego de suma negativa, donde tanto los agredidos como los agresores pierden: el agredido por las secuelas físicas y psicológicas, y el agresor por los sentimientos de culpa que imponen un obstáculo a su rendimiento académico, laboral, etc. Tanto la víctima como el victimario abandonan escenarios de relación, alejándose de los beneficios que ofrecen las redes de interacción social.

El hogar, como primer espacio de socialización, inculca en los niños el yo colectivo y el deber ser de las interacciones con los demás, incluidas las formas legítimas de solución de conflictos. Las relaciones violentas y de irrespeto al interior del hogar se perpetúan en los futuros hogares, consolidando de esta forma una cultura de solución violenta de las diferencias, que a su vez se reproduce en la sociedad. Esta problemática agrava los conflictos experimentados en otros ámbitos, ya que los individuos formados en hogares violentos, utilizan a menudo la violencia como un medio para resolver las diferencias que se presentan en otros espacios distintos del hogar, como la escuela, el trabajo, el contexto político, etc.

La infancia es la etapa del ciclo vital en la cual los individuos se apropian e interiorizan las formas legítimas del quehacer cotidiano; el aprendizaje y la asimilación de la violencia durante la niñez no es un proceso fácil de erradicar cuando ya el individuo ha alcanzado la adultez. Los hogares que padecen violencia intrafamiliar dejan un legado de adultos violentos a la sociedad. De allí la importancia de romper esas dinámicas, para entregar a la sociedad individuos capaces de entender que los conflictos son situaciones con un potencial enorme para la estructuración de nuevos conocimientos y ganancias, y que su resolución por medios violentos, empobrece a la sociedad y por consiguiente a sus integrantes.

Marco Conceptual

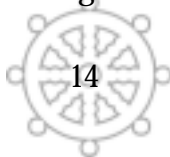
Concepto de Familia

La definición de núcleo familiar es altamente compleja. La Constitución Política de Colombia la define (Artículo 42) como la institución básica de la sociedad a la cual el Estado tiene la obligación de proteger. De acuerdo con la Ley 294 de 1996, los integrantes del núcleo familiar son: los cónyuges o compañeros permanentes, el padre y la madre de familia, aunque no convivan en el mismo hogar, los ascendientes o descendientes del padre y madre de familia y los hijos adoptivos, así como todas las demás personas que de manera permanente se hallaren integrados a la unidad doméstica. La familia.

La familia es así el primer escenario de socialización, donde los individuos, en especial los niños y las niñas, aprenden e interiorizan los comportamientos sociales legítimos. “*La familia tiene como funciones: asegurar la reproducción biológica, la supervivencia cotidiana de sus miembros, la protección física y social de sus miembros, el equilibrio y la armonía psicológica, emocional y afectiva de sus miembros, la reproducción social y el control y regulación social*”¹.

Los episodios de violencia intrafamiliar se convierten, entonces, en un obstáculo para todas las funciones que la familia, como unidad

¹ Alcaldía Mayor de Bogotá. Universidad Externado de Colombia. *Conflicto y violencia intrafamiliar: Diagnóstico de la violencia intrafamiliar en Bogotá. Bogotá D.C., 2003.*



básica de la sociedad, debe cumplir. La función de reproducción biológica se ve afectada cuando la madre en proceso de gestación es víctima de malos tratos. De acuerdo a Londoño², “*las mujeres víctimas de violencia intrafamiliar están más propensas a sufrir abortos*”. La familia como responsable de la supervivencia cotidiana de sus miembros, ve afectada su función debido a que estos episodios desencadenan en una proporción significativa la muerte de la víctima. Según un estudio de la Secretaría Distrital de Salud de Bogotá³, realizado en el año 1998, el 17% de las mujeres asesinadas, en las cuales se dispuso la necropsia, murió en un episodio de violencia intrafamiliar.

Existen innumerables ejemplos de cómo la violencia intrafamiliar afecta las funciones de la familia, y de esta forma, perturba gravemente su papel en la sociedad. De acuerdo con la Constitución y la Ley, la violencia intrafamiliar afecta la armonía y unidad de los hogares.

En esta unidad del módulo queremos recalcar principalmente cómo la violencia al interior de los hogares afecta la función de reproducción social de la familia: un hogar violento reproduce individuos violentos. La familia debe brindar a la sociedad sujetos con creencias particulares y valores de respeto a las diferencias. Las creencias inculcadas en el hogar dependen de aquello que los padres de mutuo acuerdo consideren conveniente para la formación de sus hijos; los

valores de respeto y convivencia representan el reconocimiento por parte de todos los individuos de los derechos inherentes a la condición humana y que no deben ser violados por ningún otro.

Los hogares que experimentan violencia en su interior viven en un estado de completo desconocimiento de los derechos humanos. De esta forma, reproducen individuos para los cuales los derechos de las personas no constituyen una condición inalienable, y por lo tanto, perturban e interfieren en la convivencia pacífica y el equilibrio social. En la función de reproducción social las familias deben garantizar individuos que enriquezcan el capital social de sus comunidades, y no que se conviertan en elementos desestabilizadores, que debilitan y entorpecen el desarrollo de la sociedad debido a su forma inadecuada y negativa de resolver conflictos.

Violencia Intrafamiliar

“*La violencia intrafamiliar está constituida por todas aquellas formas de relación dentro de la familia que tengan o puedan tener como resultado el daño físico, psíquico, sexual o social, incluyendo amenazas o agravios, ofensas o cualquier otra forma de agresión contra uno o varios de sus miembros*”⁴. Para Rubiano⁵, la violencia intrafamiliar es una forma inadecuada de resolver los conflictos que se presentan cuando al interior de los hogares existen limitaciones psicoemocionales, socioculturales o económicas.

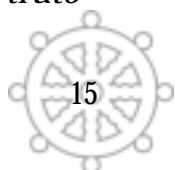
La legislación colombiana contempla la violencia intrafamiliar como el daño físico o psíquico, amenaza, agravio, ofensa o cualquier otra forma de agresión por parte de otro miembro del grupo familiar. La Corte Constitucional, en su sentencia T- 382/94, define la violencia intrafamiliar como “*cualquier trato*

² Secretaría Distrital de Salud, Bogotá. *Quehacer de las redes en la atención y prevención de la violencia intrafamiliar: lecciones para fortalecer las redes de atención y prevención de la violencia intrafamiliar. Módulo 5. Bogotá: Alcaldía Mayor de Santa fe de Bogotá, 1998.*

³ *Ibid.*, p. 10.

⁴ *Ibid.*, p.15.

⁵ Alcaldía Mayor de Bogotá. *Universidad Externado de Colombia, Op. Cit.*



cruel, degradante o que ocasione dolor y angustia en al ámbito corporal o espiritual’.

La violencia intrafamiliar se expresa comúnmente mediante agresiones entre los cónyuges, donde por lo general la mujer es víctima de malos tratos por parte del esposo. El maltrato entre cónyuges constituye la mayor proporción de los episodios violentos al interior del hogar, seguido del maltrato infantil y las agresiones entre hermanos. Los padres también se convierten en víctimas de sus hijos, en especial cuando llegan a la vejez.

Al interior de las familias se viven múltiples hechos de violencia sexual, cuyas principales víctimas son las mujeres, los niños y las niñas. La violencia sexual entre cónyuges obedece a la pretensión de una de las partes de ejercer el poder sexual, obligando a su pareja a tener prácticas sexuales sin consentimiento. En la actualidad, los Derechos Humanos incluyen derechos sexuales y reproductivos, que contemplan la libertad de

acceder o no a las relaciones sexuales, a elegir la pareja, la orientación sexual y el fin de las relaciones, ya sean éstos: reproducción, placer, compañía o lúdica; decidir si se desea o no tener hijos, el número de ellos y en qué momento, entre otros. La vida sexual y reproductiva hace parte del ámbito privado de las familias, pero el Estado entrará a garantizar como mínimo estos derechos cuando sean vulnerados.

En el maltrato infantil, al igual que en la violencia entre cónyuges, los principales agresores son los padres de familia. Las madres son agresoras en una alta proporción, y por lo general, una madre agresora es víctima de malos tratos por parte de su pareja. Este hecho deja ver la difusión de la violencia al interior de la familia: una mujer víctima de malos tratos lastima a sus hijos, y los hijos maltratados agreden a sus hermanos.

Después de que la violencia surge en el hogar como forma de manejar los conflictos, es difícil erradicarla. La violencia se vuelve crónica y tiende a agravarse. Rubiano y otros definen esto como *“un proceso donde múltiples factores coinciden para desencadenar el hecho; estos hechos no son aislados y provienen de una historia de violencia y malos tratos”*⁶.

Las consecuencias físicas de la violencia intrafamiliar se expresan en daños a la salud reproductiva, traumas producto de los golpes, e incluso, la muerte. Las consecuencias psicológicas se expresan en temores, angustias, estrés, ansiedad, baja autoestima y sentimientos de incompetencia. El hecho de que la víctima se halle unida al agresor por vínculos afectivos, genera sentimientos de engaño y desesperanza. En los niños y adolescentes las consecuencias se reflejan en bajo rendimiento escolar, disfunción psicológica, retraimiento o hiperactividad, y en las situaciones más extremas han sido causa de suicidios.

⁶ *Ibid.*, p. 30.



Marco Legal

Mecanismos de Protección Legal

La Constitución Política de Colombia, en su artículo 42, define a la familia como “*el núcleo fundamental de la sociedad, que se constituye por vínculos naturales o jurídicos, por la decisión libre de un hombre y una mujer de contraer matrimonio, o por voluntad responsable de conformarla.*” En el mismo artículo se señala que “*el Estado y la sociedad garantizarán la protección integral de la familia*”, y que cualquier forma de violencia al interior de ésta, será sancionada por la ley, dado que la violencia se considera destructiva de la unidad e integridad familiar.

La legislación colombiana, en el tema de la violencia intrafamiliar, está constituida por la Ley 294 de 1996, la Ley 575 de 2000 y la Ley 360 de 1997.

LEY 294 DE 1996

Dicta normas para prevenir, remediar y sancionar la violencia intrafamiliar. Se considera violencia intrafamiliar aquellos hechos, que en el contexto de una familia, causen daño físico o psíquico, amenaza, maltrato, agravio, ofensa, tortura o ultraje, por causa del comportamiento de otro integrante de la unidad familiar.

¿QUÉ DELITOS ESTABLECE LA LEY COMO VIOLENCIA INTRAFAMILIAR?

- Daño físico o psíquico.
- Amenaza.
- Agravio.

- Ofensa o cualquier otra forma de agresión.
- Maltrato sexual.
- Maltrato constitutivo de lesiones personales.
- Restricción a la libertad de locomoción.
- Violencia sexual entre cónyuges.

¿QUIÉN PUEDE INSTAURAR LAS DENUNCIAS Y ANTE QUIÉNES?

La medida de protección puede ser solicitada personalmente, por un tercero que actúe en nombre de la misma, o por el defensor de familia cuando la víctima se halle imposibilitada.

SANCIONES

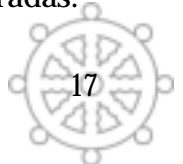
- Medida de protección para que el agresor se abstenga de llevar a cabo la agresión registrada u otras similares.
- Desalojo.
- Obligación de asistir a tratamientos terapéuticos.
- Pago de los daños ocasionados con su conducta, que incluyen gastos médicos, psicológicos y psiquiátricos; la reposición o reparación de los bienes físicos averiados; y gastos de traslado de la víctima en caso de ser necesario.
- El incumplimiento de las medidas de protección lleva a la imposición de multas y arresto.
- Prisión de uno a dos años.
- Multas de hasta 16 salarios mínimos.

INSTITUCIONES ENCARGADAS DE HACER CUMPLIR LA LEY

- Comisarías de Familia.
- Instituto Colombiano de Bienestar Familiar.
- Autoridades de Policía.
- Los fiscales, jueces penales y de familia o promiscuo de familia.

LEY 575 DE 2000

Esta Ley incluyó la posibilidad de intervención de Jueces de Paz y Conciliadores en Equidad, para que el episodio de violencia intrafamiliar sea resuelto mediante la conciliación y el diálogo entre las partes involucradas.



Modifica las sanciones para el agresor, la pena de desalojo del lugar de habitación se extiende al mandato de abstenerse a entrar a otros lugares donde se encuentre la víctima, siempre que este hecho represente un peligro inminente tanto para la víctima como para los menores que estén involucrados.

LEY 360 DE 1997

Una gran proporción de los casos de violencia intrafamiliar se acompañan de episodios de violencia sexual. Varios estudios señalan que la mayoría de los delitos sexuales ocurren al interior de los hogares, y que los agresores son familiares o personas cercanas a la víctima. La Ley 294 de 1996 contempla un aumento de las penas en cualquier delito, cuando este se haga en contra de algún miembro de la familia.

TIPOS DE DELITOS SEXUALES

- Acceso carnal violento.
- Acto sexual violento.
- Acto sexual en persona con incapacidad de resistir.
- Acceso carnal abusivo con menor.
- Acceso carnal abusivo con incapacidad de resistir.
- Actos sexuales con menores de catorce años.
- Inducción a la prostitución.
- Constreñimiento a la prostitución.
- Pornografía con menores.
- Trata de personas.

Las penas para estos delitos van hasta los 40 años de prisión cuando los abusos son cometidos contra menores de 12 años. En adición esta Ley, en su artículo 15, establece los derechos y garantías para las personas víctimas de delitos sexuales.

DERECHOS DE LAS VÍCTIMAS

- Ser tratada con dignidad, privacidad y respeto durante cualquier entrevista o actuación

con fines médicos, legales o de asistencia social.

- Ser informada acerca de los procedimientos legales que se derivan del hecho punible.

- Ser informada de los servicios disponibles para atender las necesidades que le haya generado el delito.

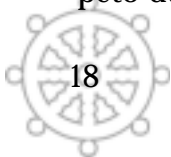
- Tener acceso a un servicio de orientación y consejería gratuito para ella y su familia atendido por personal calificado.

- Tener acceso gratuito a los siguientes servicios: 1. Examen y tratamiento para la prevención de enfermedades venéreas incluido el VIH/SIDA. 2. Examen y tratamiento para trauma físico y emocional. 3. Recopilación de evidencia médica legal. 4. Información sobre la posibilidad de acceder a la indemnización de los perjuicios ocasionados con el delito

Manejo del Conflicto

Las graves consecuencias personales y sociales de la violencia intrafamiliar ponen de manifiesto la necesidad de asumir nuevas formas de resolución de conflictos. La violencia intrafamiliar debe ser descartada como forma legítima de solución de diferencias, siendo necesario romper las inercias de violencia que se generan al interior del hogar y que invaden todos los espacios sociales.

La violencia intrafamiliar se utiliza en muchos casos como una forma de consolidar el poder ejercido por la figura patriarcal, ya que el poder masculino al interior del hogar era, y desgraciadamente aún lo es, legitimado por la concepción de inferioridad femenina, la sumisión de la mujer a los deseos de su compañero y la dependencia económica.





nómica del hogar en manos del jefe de familia, se ha ido superando por la inclusión de la mujer en las esferas académica y laboral, permitiéndole cada día mayores posibilidades de reacción frente a los peligros para su salud física y mental, derivados del maltrato intrafamiliar.

La sociedad moderna clama por un mundo donde se erradique la violencia como forma de resolver diferencias. En este sentido se hacen llamados permanentes a las soluciones pacíficas y negociadas que impidan la pérdida de vidas y otras formas de capital humano y social. La familia como unidad básica del entramado social se constituye en el primer escenario de interacción y desarrollo de conflictos, teniendo la capacidad de irradiar sus formas de actuar en escenarios socia-

En el mundo actual, los tratados internacionales se han encargado de establecer derechos inherentes al ser humano. Estos contemplan la igualdad de género y han sido adoptados por la gran mayoría de los estados alrededor del mundo, incluido Colombia. De esta forma ya no podemos justificar la violencia ejercida al interior del hogar contra la mujer, como una expresión más de su condición de inferioridad. La mujer y el hombre son seres humanos en igualdad de derechos, que no pueden ser sometidos a ningún tipo de trato cruel o degradante. De otro lado, la dependencia eco-

les más amplios. La consolidación de la negociación y la concertación al interior de las familias va creando una cultura y un imaginario de solución pacífica de conflictos. Estas formas de actuar serán luego utilizadas por los individuos para resolver sus conflictos en otras esferas. Si se logra crear una cultura de respeto y valoración al interior de las familias, se comienza a transformar la sociedad desde sus unidades básicas y se eliminan las condiciones para que se reproduzcan formas de violencia en cualquier ámbito que implique interacción entre individuos.



Ejercicio Práctico

Objetivos

- Reconocer en el hogar el primer escenario de enseñanza de los Derechos Humanos y derechos de la mujer.
- Descartar la violencia como forma de solucionar los conflictos dentro del hogar, entendiendo que se constituye en la salida más ineficiente y costosa, tanto en términos físicos como sociales.
- Identificar rutas de irradiación de la violencia intrafamiliar a otros espacios sociales.

Etapas

1. LECTURA DE LA HISTORIA
“Así me criaron a mí”
2. RESPONDER EN GRUPOS DE TRES O CUATRO PERSONAS QUE INCLUYAN MUJERES Y HOMBRES:
 - ¿A quiénes y qué derechos se les violan dentro de este hogar?
 - ¿Cómo se ha reproducido la violencia en la historia de esta familia?
 - ¿De qué forma se consolida y legitima la violencia como forma de resolver conflictos?
 - ¿Cómo “contamina” la violencia al interior del hogar otros espacios de interacción de sus miembros?
 - ¿Qué pérdidas representa para los miembros de la familia y la sociedad en general esta manera de resolver diferencias?
 - Finalmente, ¿qué maneras de actuar hubiesen cambiado la historia de este hogar?
3. UN REPRESENTANTE DE CADA UNO DE LOS GRUPOS DEBE SOCIALIZAR LA DISCUSIÓN A TODOS LOS PARTICIPANTES.
4. EL FACILITADOR, AL FINAL DEL EJERCICIO, LEERÁ LAS PRINCIPALES CONCLUSIONES CONSTRUIDAS A PARTIR DE LAS INTERVENCIONES DE LOS PARTICIPANTES.



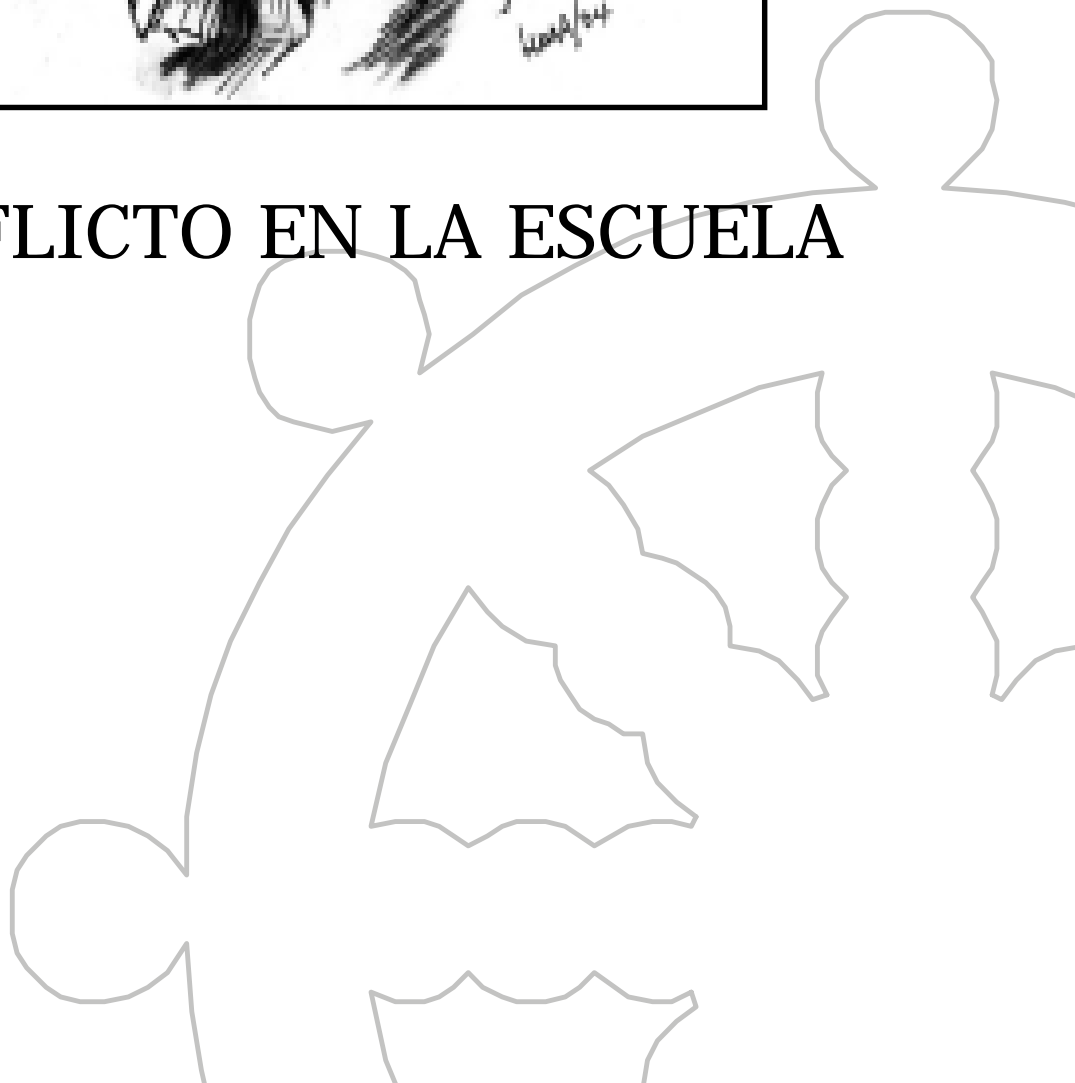


Bibliografía

- Instituto Colombiano de Bienestar Familiar. Material Educativo Proyecto: “Educadores - Educadoras Familiares” Módulos 1, 2 y 3. Medellín: ICBF, 1996.
- Secretaría de Salud Distrital. Alcaldía Mayor de Bogotá. Lecciones para fortalecer las redes de atención y prevención de la violencia intrafamiliar. Módulo 1 y 5. Bogotá, 1988.
- Derechos Humanos y Violencia Intrafamiliar. Política Nacional de Construcción de Paz y Convivencia Familiar. Bogotá 2000.
- Departamento Administrativo de Bienestar Social. Corporación para el Desarrollo Humano - HUMANIZAR. Cuaderno pedagógico para hombres multiplicadores de democracia familiar. Bogotá: DABS, 2003.
- Departamento Administrativo de Bienestar Social. Corporación para el Desarrollo Humano - HUMANIZAR. Conversatorios entre hombres. Bogotá: DABS, 2002.
- Organización Internacional para las Migraciones. Asociación Nacional de Enfermeras de Colombia, Antioquia. Lecturas de Silencio. Propuesta de atención integral para mujeres violadas sexualmente por razones del conflicto armado colombiano. Módulos pedagógicos para personal humanitario que atiende la problemática de la violencia sexual. Bogotá: OIM. ANEC, 2002.
- Alcaldía Mayor de Bogotá. Universidad Externado de Colombia. Conflicto y Violencia Intrafamiliar. Diagnóstico de la violencia intrafamiliar en Bogotá, D. C. Bogotá, 2003.



2. CONFLICTO EN LA ESCUELA



“La vida en sociedad plantea el problema de la alteridad, es decir, la aceptación del otro en cuanto sujeto diferente, pensante y con cierta autonomía. Esta es la construcción más importante y más difícil que debe realizar el ser humano, llegar a valorar y respetar al otro como diferente. Porque siempre va a existir una dificultad para convivir con los semejantes, respetar sus derechos y soportar que sean diferentes, o que se opongan a nuestros deseos y puntos de vista; por esta razón la convivencia en sí misma es conflictiva en cualquiera de los ámbitos o espacios en los que se relacionan los sujetos, ya sea la relación de pareja, de familia o de escuela”.

MARTA COLORADO

Resumen

La escuela es un espacio de socialización del saber, pero también un escenario de los múltiples conflictos que constituyen la convivencia humana tanto en la infancia como en la adolescencia. El maltrato entre iguales, la victimización de los más débiles en entornos escolares, el conflicto generacional entre padres e hijos, pero también las agresiones entre alumnos y profesores, son expresiones negativas de estos conflictos que a veces alcanzan extremos de violencia. El ejercicio y aprendizaje de la democracia en la escuela, a través del Gobierno Escolar u otros instrumentos organizativos, debe conducir a un tratamiento constructivo de los conflictos; en particular, la mediación podría llegar a ser una práctica masiva en las escuelas, no tanto con la creación de una élite de mediadores sino de una filosofía de ayuda impregnada en el centro escolar.

Caso



La dama del río

Rosario Zúñiga, soltera, era consejera en un colegio de las montañas de Bogotá, tenía 24 años y vivía con sus padres. Siempre estuvo segura de que las relaciones entre la gente podían sostenerse en cosas distintas a la competencia descarnada y al desconocimiento del otro; por eso, en su momento, decidió ser maestra, para promover esa creencia.

Estudió en la Universidad Pedagógica, después tra-

bajó en colegios de monjas y por fin llegó a un colegio distrital donde fue nombrada como consejera.

El colegio era, en términos generales, como todos los colegios distritales de las montañas orientales de la ciudad. Recibía una población de jóvenes seriamente afectada por el resentimiento social y la violencia. Ser consejera en un espacio tan definido, la obligó a pensar en que debía adoptar maneras novedosas y distintas de resolver los conflictos. Muy pronto descubrió que los jóvenes no iban a dejar de pelearse, que las pandillas no iban a dejar de existir y, como era imposible que ella lo evitara, debía, por lo menos, procurar encontrar espacios donde el conflicto se realizara sin violencia.

Un medio evidentemente hostil rodeaba el edificio escolar. Rosario era acompañada hasta el paradero por algunos de sus alumnos, miembros de las bandas. Rosario les proponía una tregua entre las bandas. Al principio la idea no fue muy bien recibida, pero la personalidad de la profesora y sus argumentos lograron interesar a algunos muchachos.

Una vez, en medio de una gran pelea, Rosario, cansada de que nadie interviniera, intentó disolverla como había querido hacer otras veces. Una de sus alumnas la detuvo justo a tiempo para impedir que fuera herida. Ante sus ojos impotentes cayeron tres jóvenes heridos. El colegio fue militarizado.

Para lograr que la policía abandonara el plantel Rosario se comprometió a ensayar una de sus ideas. Su estrategia consistiría en promover las elecciones de los personeros escolares para crear así un espacio institucional de debate y confrontación, sin violencia. Pusieron las reglas frente a los jóvenes y dieron la largada para el inicio del debate. Los muchachos, en su mayoría impresionados por lo que estaba ocurriendo, recibieron con entusiasmo la propuesta. Las bandas se declararon en tregua mientras tenía lugar la elección del personero estudiantil.

Rodolfo, jefe de una banda, y Jimmy, un estudiante inteligente, se convirtieron en los candidatos más sobresalientes y con mayores posibilidades. A su alrededor se habían formado dos grupos de alumnos claramente oponentes que se encargaban de llevar a cabo las campañas para conseguir votos.

El proceso estuvo salpicado de tensiones y enfrentamientos. La joven maestra seguía convencida de que la única forma de disolver el conflicto era promover el enfrentamiento en otro campo. Muchos se oponían, pero Rosario era terca y convocó una reunión de estudiantes para que las campañas aclararan las promesas hechas y se expusiera cuál era el papel real del personero. La situación, que la profesora había planeado como una catarsis, llegó a niveles verbales intensos, pero permitió aclarar algunas cosas.

Finalmente, tuvieron lugar las elecciones. Con gran cuidado se hizo el conteo de votos y Jimmy fue el vencedor. Rodolfo intentó demostrar que las elecciones habían sido manipuladas por los profesores y las directivas. Como no consiguió que la decisión cambiara, decidió que ya no tenía sentido mantener la tregua. Rosario, llevada al extremo, consiguió que prometiera que dentro del colegio no habría más incidentes.

Los profesores felicitaron a su compañera por el logro, pero ella entendía que no podían dejar el problema a medias. La violencia que ocurría en el colegio no era más que la prolongación de aquello que recorría las calles. Debían encontrar una solución completa, porque mientras las cosas siguieran mal afuera, los problemas no tardarían en volver a entrar.¹

¹ Tomado de *Vida de maestro, Violencia en la escuela. Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico. Proyecto editorial Vida de maestro. Bogotá: IDEP. Alcaldía Mayor de Bogotá, 1999.*

Introducción

Al definir los conflictos debemos tener en cuenta que éstos se presentan como situaciones de enfrentamiento y contradicción por distintos intereses y motivos. Estas situaciones se pueden dar entre personas, parejas, familias, o grupos étnicos, sociales y culturales.

Por enfrentamiento puede entenderse la oposición a otra persona en una lucha que resulta de la intención de cada una de las partes de imponer su punto de vista y sus intereses sobre la otra.

Por contradicción se entiende la incompatibilidad entre las partes del conflicto frente al asunto que les interesa. Los conflictos pueden desarrollarse en diferentes ámbitos, tanto privados como públicos, y uno de ellos es la escuela.

La escuela es un espacio decisivo de socialización, cuyo trabajo es recalcar y enmarcar. A ella le ha sido asignada la misión de construir una cultura política democrática. Esto es así porque la democracia es la aceptación de la diferencia del otro, y la escuela es para el niño uno de los primeros espacios de conocimiento de otros niños, iguales a él en muchas cosas pero diferentes en otras.

Como lo sugiere Estanislao Zuleta, puede plantearse seriamente trabajar por una sociedad que llegue a estar madura, preparada para el conflicto; una sociedad capaz de elaborar y vivir una concepción positiva de la democracia. En esta concepción, la sociedad no sólo acepta y regula sus contradicciones y enfrentamientos, sino que ve en ellos una fuente importante de riqueza y diversidad.

Sin embargo, como lo señala Diego Herrera Duque, *“desde las percepciones de las personas, encontramos que siempre ponen en el mismo lugar o equiparan “conflicto” y “violencia”, y por ende, lo asumen (el conflicto) como negativo. A partir de esta visión, nos encontramos ante la postura de la gente de evadirlo o eliminarlo, lo que muchas veces contribuye a que, sin darnos cuenta, se empeore la situación inicial...”*²

Los procesos de búsqueda de soluciones pacíficas y justas para todos los involucrados en un conflicto deben incluir conocer y, sobre todo, tener en cuenta el punto de vista, los intereses y los valores del otro. El objetivo es hacer posible que la regla con la cual se soluciona el caso pueda ser aceptada por todos, es decir, una solución justa. La justicia se basa en la búsqueda de principios que puedan considerarse como universales a partir de una evaluación imparcial y con conocimiento de la situación.

De esta forma, el consenso mínimo en las sociedades modernas está basado en los derechos humanos y en los procedimientos democráticos que giran en torno a las ideas de tolerancia, imparcialidad y diálogo. Estos principios son las reglas válidas que crean el contexto de solución de los conflictos en la actualidad.

Conceptos como el de democracia y el de derechos humanos deben ser tenidos en cuenta a la hora de la construcción de mecanismos adecuados para una convivencia en paz y un tratamiento pacífico de los conflictos, entre ellos los escolares.

² Herrera Duque, Diego. *Educación en la paradoja, Serie Conflicto y Escuela No. 2. Medellín: Instituto Popular de Capacitación, 2003.*



Marco Conceptual

Cómo se da el conflicto en la escuela

La escuela es un espacio de emociones, de encuentros, de reconocimientos, de aceptación y de rechazo, donde no sólo se encuentran alumnos y maestros, sino también los padres y, a mayor distancia, la propia comunidad.

En tanto confluencia de la diversidad de opiniones y de contextos de cada uno de sus miembros, la escuela se convierte en un espacio de relaciones violentas. Cada vez más, las relaciones entre los jóvenes, y con sus maestros, tienden a sobrepasar la barrera del diálogo y el respeto, alcanzando agresiones que van desde las verbales hasta las físicas.

Las riñas entre los mismos alumnos pueden ser vistas como violencia ejercida entre pares, en la cual se manifiesta el abuso del más fuerte hacia el más débil. La fortaleza no sólo es de tipo físico, sino también de reconocimiento ante el grupo, lo que se llama el “vivo” contra el “bobo” del curso.

A este respecto, Isabel Fernández García anota: *“Olweus define la victimización en entornos escolares como una conducta de persecución física, verbal y/o psicológica que realiza un estudiante contra otro, el que elige como víctima de repetidos ataques. Esta acción negativa e intencionada, sitúa a las víctimas en posiciones de las que difícilmente pueden salir por sus propios medios. La continuidad de estas relaciones provoca en las víctimas efectos claramente negativos: descenso de la*

*autoestima y estado de ansiedad, cuadros depresivos, etc., lo que dificulta su integración en el medio escolar y el desarrollo normal del aprendizaje.”*³

Otro campo del conflicto escolar es el de las relaciones entre alumnos y maestros. En muchas ocasiones, la palabra del maestro se convierte en un discurso predominante en el cual la opinión de los estudiantes no es tomada en cuenta. En este nivel, las disputas pueden darse por abusos de poder en los que los alumnos se sienten subyugados ante sus maestros, siendo víctimas, incluso, de maltratos psicológicos y agresiones físicas.

Pero también la violencia armada, íntimamente unida a la guerra, se introduce en la escuela. Así lo describe una analista en un trabajo sobre Medellín, ciudad símbolo de la crudeza de nuestras violencias: *“Las reflexiones y propuestas para estas prácticas (de convivencia escolares en Medellín) surgen en contextos donde las situaciones violentas se expresan en amenazas, muertes y desplazamiento de docentes, estudiantes y directivas. Es clara la presencia de grupos armados que alteran la dinámica escolar y visibilizan a la sociedad la magnitud de la problemática en las escuelas. Estas expresiones violentas en los centros educativos, entre otras causales, corresponden a situaciones estructurales del conflicto armado y de la guerra irregular en nuestro país, donde se desbordan las violencias tradicionales en el interior de las escuelas: acción física violenta por causa de indisciplina o de aprendizaje, el regaño constante y la “humillación” del otro, para posicionar actitudes violentas que atentan contra la vida o que degeneran en la exclusión o el desplazamiento de las personas”*⁴.

³ Fernández García, Isabel. *Conflictividad escolar*. s.p.i.

⁴ Ruiz Botero, Luz Dary. *Lecturas de las convivencias desde las prácticas cotidianas de los conflictos escolares*, documento web, 2004.



Marco Legal

Normatividad en los planteles educativos

La exigencia de unas reglas mínimas de convivencia a los alumnos resulta acorde con sus propios derechos -además de legítima-, cuando esas reglas se encuentran previstas de manera expresa en el correspondiente manual, reglamento que es aceptado por los miembros de la comunidad educativa (estudiantes, padres, directivas y educadores) al momento de vincularse al plantel, como lo señala la Corte Constitucional: *“Nadie obliga al aspirante a suscribir ese documento, así como nadie puede forzarlo a ingresar al plantel, pero lo que sí se le puede exigir, inclusive mediante razonables sanciones, es que cumpla sus cláusulas una vez han entrado en vigor”*.

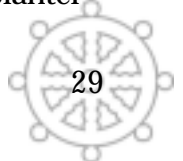
Manual de Convivencia

Una de las expresiones de la democracia en las escuelas es el manual de convivencia. En el espacio escolar el manual representa la concertación en torno a los principios de autoridad, diálogo, participación y convivencia en relación con los canales de comunicación, debate y deliberación que los estamentos educativos deben tener en pro de la igualdad. El manual reconoce al estudiante y a todos los que pertenecen a la comunidad educativa como sujetos de derechos e interlocutores válidos a los que hay que respetar. Al igual que la Constitución de Colombia, los manuales de convivencia representan en el nivel local la carta de navegación de todos los que conforman la comunidad educativa.

Dicho reglamento determina las faltas y sanciones, y es la consagración explícita de las obligaciones y facultades de todos en la escuela. Como



la Constitución, el manual de convivencia va a regular y garantizar el ejercicio de ciertos derechos y la obligación de cumplir determinados deberes. Para la creación de estos manuales cada plantel



educativo goza de cierta autonomía, sin que se pueda llegar a violar o a contrariar las normas consignadas en la Constitución.

De igual manera, así como los estudiantes tienen derechos y obligaciones, los planteles educativos en tanto instituciones deben respetar los derechos de los demás, y no abusar de los propios derechos a la hora de participar en la creación de los manuales de convivencia. De esta forma se expresa en el artículo 95 de la Constitución Política, que consagra los deberes de la persona y del ciudadano.

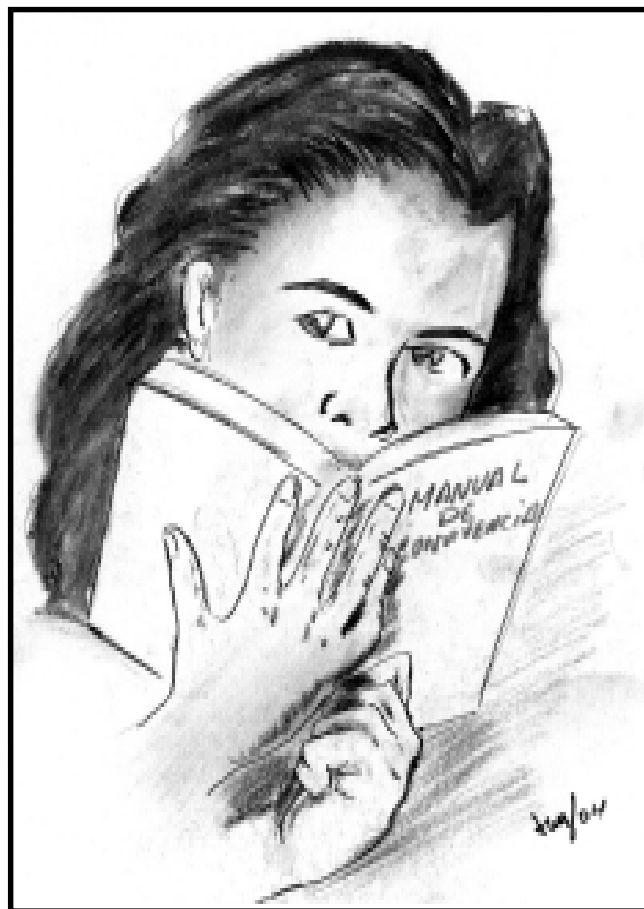
La escuela, en cuanto espacio de socialización y de formación de la juventud, tiene la responsabilidad social de contribuir a la construcción de la democracia dentro de ella y de irradiarla al conjunto de la sociedad. En el caso de Colombia, este proceso es posible a través de la participación de estudiantes, padres de familia, docentes, directivos, exalumnos y comunidad en general con el recién creado Gobierno Escolar, que surge a partir de la Ley General de Educación, promulgada en 1994.

LEY GENERAL DE EDUCACIÓN (LEY 115 DE 1994)

Esta ley fue producto del diálogo y la concertación entre el Gobierno central y la Federación Colombiana de Educadores -Fecode-, más las entidades que agrupan a las instituciones privadas, asociaciones de padres de familia, asociaciones de estudiantes y gremios económicos, en procura de lograr una mayor calidad de la educación.

En los Gobiernos Escolares serán consideradas las iniciativas de los estudiantes, de los educadores, de los administradores y de los padres de familia en aspectos tales como la adopción y verificación del reglamento escolar, la organización de las actividades sociales deportivas, culturales, artísticas y comunitarias, la conformación de organizaciones juveniles y demás acciones que redunden en la práctica de la participación democrática en la vida escolar.

Manejo del Conflicto



La democracia en el ámbito educativo se orienta a indagar por las transformaciones y las acciones que estamos llamados a adelantar para propiciar el tránsito hacia la conformación de una cultura escolar plena de valores democráticos, a investigar sobre las actitudes y las competencias que debemos desarrollar en los estudiantes para su formación como ciudadanos y como líderes democráticos.

Ahora bien, la democracia ha ido evolucionando hacia la aceptación de nuevos contenidos dentro de su funcionamiento. Tradicional-

mente y desde su definición etimológica, la democracia se entiende como “*el gobierno en el que el pueblo ejerce la soberanía*”. En nuestra época, a través de diversos cambios históricos ha sido posible agregar nuevos contenidos a la definición de la democracia, tales como los derechos humanos, la convivencia social, la tolerancia, el respeto por el otro, el respeto por la diferencia, la equidad, los derechos de la mujer, los derechos de las minorías étnicas y la participación ciudadana.

La escuela es un factor clave para que este proceso de transformación de la democracia no se interrumpa. Si bien la escuela ha sido considerada normalmente como un espacio marginal, alejado de la “*vida real*”, ha de tenerse en cuenta que es allí en donde se transforman las conductas y las actitudes, en donde se desarrollan espacios y formas de convivencia basadas en la comprensión y el respeto a la diferencia. En la escuela, a través de la comprensión de la diversidad y de la consolidación de todos aquellos comportamientos que conduzcan al disfrute de la existencia del otro, los niños se preparan para ser ciudadanos valiosos, es decir, ciudadanos dispuestos a solucionar pacíficamente sus conflictos.

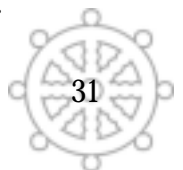
La escuela es entonces un espacio para la transformación del conflicto, y convertirlo, de un aparente problema sin solución a una oportunidad de conocimiento de aquellos que nos rodean, para la consolidación y el desarrollo de la democracia, en donde la opinión de todos es importante.

Allí, junto a la labor del maestro y de los mismos alumnos, logran confluír otras instancias de socialización, como la familia, los grupos de identificación juvenil y, en sí misma, la totalidad de la sociedad. Por todo esto, en la escuela se han de tratar seria y críticamente actitudes como la intolerancia y el irrespeto: éstas se han de mostrar como amenazas a la conviven-

cia de todos y a la existencia misma de la sociedad. Por medio de ejemplos históricos y ejercicios de imaginación se ha de inculcar la reflexión sobre la convivencia en torno de la comprensión y el respeto.

De esta forma, la construcción de un proyecto democrático en la escuela nos ayuda a combatir las problemáticas de la indiferencia y la marginalización que se producen entre alumnos y maestros. Esta marginalización se refleja en el desinterés de los integrantes de la escuela por la vida general de los demás actores sociales. La construcción de este proyecto debe partir del reconocimiento del entorno político, cultural, social, económico e ideológico que en las diferentes instituciones educativas se da. Pues la escuela, como espacio de integración y formación, debe ser consciente de que su desarrollo se da dentro de un entorno real local, nacional e incluso internacional. En este contexto, a la escuela le corresponde brindar una formación integral en la que además del conocimiento se proporcionen valores y actitudes enfocados a la convivencia.

Conviene recordar siempre que la tarea educativa tiene una finalidad netamente humana, es decir, que el objetivo primordial de la educación es la formación de la persona como titular de un ámbito propio de libertad que debe ser respetado. La misión y el deber de los educadores, conforme a la Constitución, es la de formar a la persona en los principios, valores y reglas de vida que garanticen las condiciones propicias para su desenvolvimiento en la sociedad, sin invadir los espacios de libertad. En este sentido, la jurisprudencia constitucional es clara en señalar que la autonomía de que gozan los planteles educativos no es absoluta, pues esa discrecionalidad está limitada por la Constitución y la ley, en las que cohabitan derechos que no pueden ser afectados en su núcleo esencial por tratarse de derechos fundamentales.



Los estudiantes y su rol dentro del Gobierno Escolar

Los estudiantes podrán expresar sus ideas o inconformidades a través de su representante ante el Consejo Directivo. Para esto se requiere la participación de los estudiantes en la organización del proceso de elección del representante y en la definición de las reglas para llevar a cabo la elección, la planeación del momento electoral, etc.

La participación estudiantil hace indispensable el estudio de la problemática que se vive en la institución, con el fin de presentarla en el seno de dicho Consejo. Así se propicia que la institución educativa se convierta en objeto de investigación y reflexión para los estudiantes, de modo que el trabajo que sobre ella se haga permita la construcción de proyectos tendientes a la solución de sus problemas.

Desde luego, los métodos para la resolución de los conflictos escolares deben tratar de imposibilitar la violencia entre las partes, intentando llevar a éstas hacia el arreglo negociado de sus diferencias, con o sin la intervención de terceros. Se debe buscar una solución no impuesta, que sea duradera y permita construir una relación de cooperación entre los adversarios.

Como lo señala acertadamente Edgar Morin: *“Podríamos preguntarnos finalmente si la escuela no podría ser práctica y concretamente un laboratorio de vida democrática. Obviamente, se trataría de una democracia limitada en el sentido que un profesor no sería elegido por sus estudiantes, que una necesaria autodisciplina colectiva no podría eliminar una disciplina impuesta e igualmente en el sentido que la desigualdad de principio entre los que saben y los que aprenden no se podría abolir. Sin embargo, (y de todas formas la autonomía adquirida por el tipo de edad adoles-*

⁵ Morin, Edgar, *Los siete saberes necesarios para la educación del futuro*. Bogotá, UNESCO, 2000.

cente lo requiere), la autoridad no podría ser incondicional, y se podrían instaurar reglas de cuestionamiento de las decisiones consideradas como arbitrarias, especialmente con la institución de un consejo de grupo elegido por los estudiantes o incluso por instancias de arbitramento externas. (...) Pero sobre todo, la clase debe ser el lugar de aprendizaje del debate argumentado, de las reglas necesarias para la discusión, de la toma de conciencia de las necesidades y de los procesos de comprensión del pensamiento de los demás, de la escucha y del respeto de las voces minoritarias y marginadas. Así, el aprendizaje de la comprensión debe jugar un papel fundamental en el aprendizaje democrático”⁵.

PROPUESTA PARA LA ESCUELA

Entre las múltiples formas de afrontar el conflicto en la escuela, y en consonancia con el espíritu del proyecto adelantado por la Corporación Nuevo Arco Iris, vale la pena destacar un modelo incluyente que conjugue las figuras del “*alumno amigo*” y del “*delegado amigo*”. Para avanzar en este proceso, un primer paso es preguntarles a los niños y niñas cuál es el perfil de esa persona que les gustaría que les ayudase. El segundo paso consiste en identificar a esas personas de la clase que les ayudarían en problemas académicos, malas relaciones entre iguales, falta de amistad, circunstancias de duelo, entre otras. Ya seleccionados por los mismos alumnos, los niños y las niñas escogidos realizarán un taller de ocho horas para trabajar temas como la empatía, la escucha activa, la confidencialidad, la mediación, etc. Estos niños y niñas entrenados pasan a ser los “*alumnos amigos*” de la clase durante un período determinado, entre cuatro y cinco meses⁶. Sin embargo, más que la creación de una élite de expertos, se trata de abrir un espacio desde el cual todo el mundo pueda hacer el papel de amigo, creando una atmósfera generalizada de cooperación y ayuda en todo el ámbito escolar.

⁶ García, Isabel. *Op. Cit.*



Ejercicio Práctico

Diez preguntas generadoras⁷

- ◆ EN GRUPOS DE 5 O 6 PERSONAS, RESPONDEMOS LAS SIGUIENTES PREGUNTAS.
- ◆ UN REPRESENTANTE DE CADA GRUPO, DEBE SOCIALIZAR LA DISCUSIÓN ANTE LOS DEMÁS PARTICIPANTES.
- ◆ EL FACILITADOR AL FINAL DEL EJERCICIO, COMPLEMENTARÁ LAS CONCLUSIONES CONSTRUIDAS A PARTIR DEL EJERCICIO.

Estos interrogantes permiten recoger algunas de las percepciones, preconceptos y prejuicios del grupo en un momento inicial. Nos sirven como punto de partida de la toma de decisiones, pensar en posibles acciones y valorar los cambios en los aprendizajes, actitudes y comportamientos que se producirán en un futuro frente a los temas y prácticas del proceso de transformación del conflicto en la escuela.

1. ¿Cuáles son los conflictos posibles de tratar y transformar por los actores de la comunidad educativa, y por qué?
2. ¿Qué puede hacer un padre y madre de familia, un(a) estudiante, un(a) docente, un directivo u otro actor frente al conflicto identificado en la institución escolar?
3. ¿Cuáles son las limitaciones para que cualquiera de estos actores de la comunidad educativa transformen conflictos en la escuela?
4. ¿Qué tipo de relaciones con actores de fuera de la escuela ayudan a obstaculizar o a favorecer el tratamiento de los conflictos identificados?
5. ¿Qué transformaciones en la institución escolar puede hacer un padre y madre de familia, un(a) estudiante, un(a) docente o directivo como mediador(a) o negociador(a) escolar?
6. ¿Qué importancia tiene o puede tener el estar articulado a redes, movimientos sociales o grupos de fuera de la escuela?
7. Defina tres acciones prioritarias para instituciones escolares que están en crisis como consecuencia de la violencia social y política del medio.
8. ¿Qué actitudes, comportamientos y valores de las personas favorecen u obstaculizan el desarrollo de dichas acciones?
9. ¿Cuáles son las habilidades y destrezas más importantes de la población escolar para emprender las acciones propuestas?
10. ¿Qué resultados se pretenden lograr con las acciones propuestas para mejorar la convivencia escolar?

⁷ Tomado de: *Educar en la paradoja*. Herrera Duque, Diego. Op. Cit.





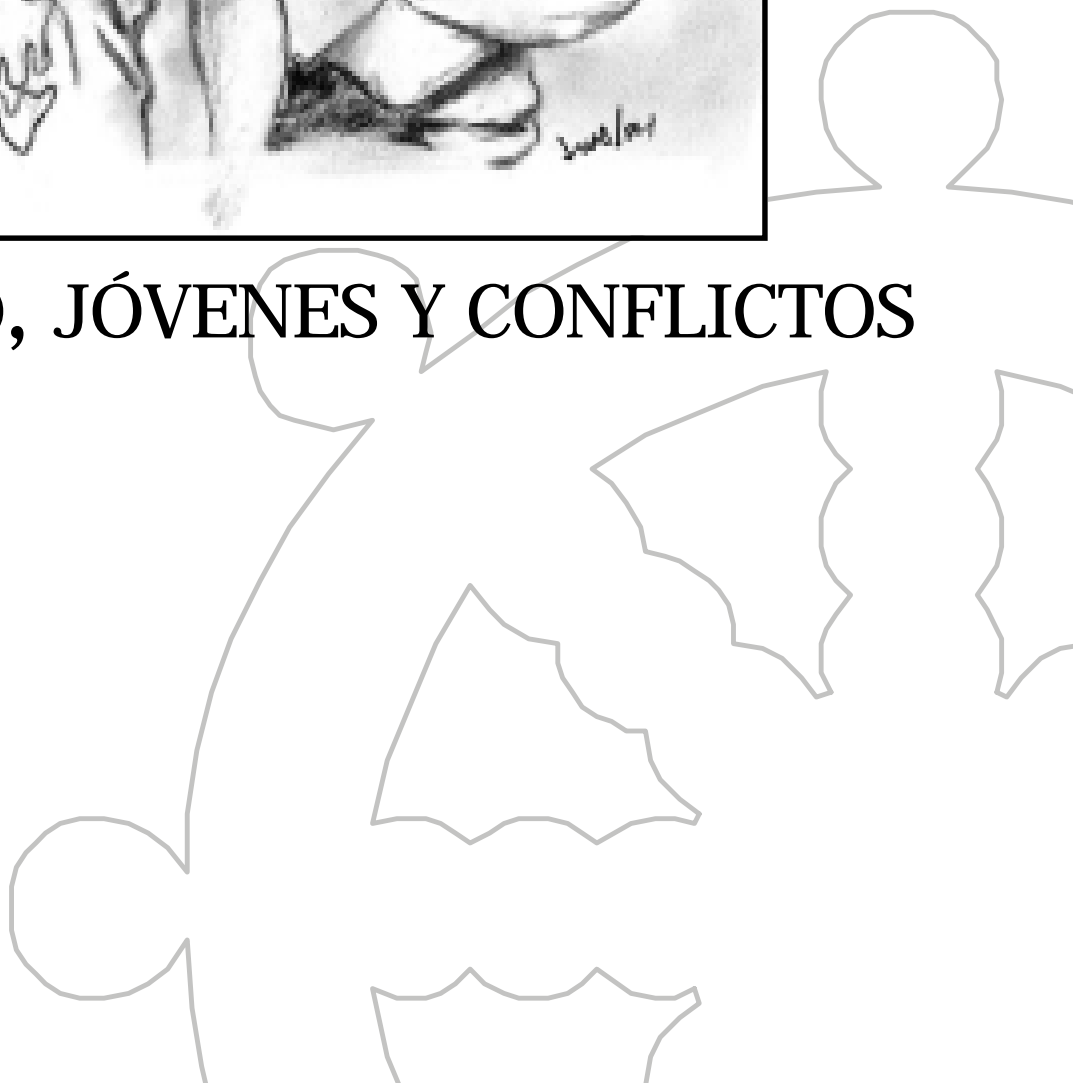
Bibliografía

- Alcaldía Mayor de Bogotá. La Escuela: espacio de convivencia. Bogotá, 2001.
- Bayona, Arnulfo. Los Derechos de los Niños y la Democracia en la Escuela. Santafé de Bogotá: Unicef Colombia, 1999.
- Colorado López, Marta. “*El conflicto constitutivo y constituyente de lo humano*”. En: Convivencia escolar: enfoques y experiencias. Medellín. 1998. Pág. 112.
- Corte Constitucional, Sentencia T-243/99.
- Fernández García, Isabel. Conflictividad escolar.
- Herrera Duque, Diego. Educar en la paradoja. Serie conflicto y escuela No. 2. Medellín: Instituto Popular de Capacitación, 2003.
- Lozano, Maria Victoria y Cajiao, Francisco. Valores ciudadanos en la escuela. Antología de la cotidianidad escolar. Fundación FES.
- Morin, Edgar, Los siete saberes necesarios para la educación del futuro. Bogotá: Ministerio de Educación Nacional, UNESCO, 2000.
- Torres, Reyes. Democracia y Conflicto en la Escuela. Instituto para el Desarrollo de la Democracia Luis Carlos Galán.
- Uprimny Yepes, Rodrigo. Resolución democrática de los conflictos en la escuela. Bogotá: Unicef Colombia, 1999.





3. CIUDAD, JÓVENES Y CONFLICTOS



“Estos jóvenes esperan que grandes signos cargados de misterio y de gravedad se levanten delante de ellos, saben bien que dentro de poco van a tener que afrontar el misterio y la gravedad de la vida”

IVES BONNEFOY

Resumen

En la vida humana, el período de formación y aprendizaje que llamamos juventud está acompañado de los conflictos más intensos y significativos de la historia personal, los cuales comprenden desde la construcción de la identidad hasta la conquista de la autonomía relativa y la iniciación en el ejercicio ciudadano. Por desgracia, muchos jóvenes son protagonistas de conflictos expresados en la violencia y la guerra de las ciudades y los campos. Pero también el conflicto entre las nuevas y viejas generaciones tiende a reproducir la mutua intolerancia, en lugar de avanzar hacia la comprensión en el marco de la democracia y el respeto de las diferencias. La vinculación de la juventud como fuerza social específica a la construcción de ciudadanía constituye una respuesta creativa al conflicto juvenil, en oposición a la violencia como devoradora de jóvenes. La sociedad deberá entender a sus jóvenes como “exploradores de los mundos por venir que no siempre sobreviven a esta compleja misión”.

Caso

El Eje Cafetero al borde de un terremoto social¹

En el proceso de reconstrucción post-terremoto, el Eje Cafetero, como pocas regiones en el mundo, contó con la suerte de tener el laboratorio social más grande nunca antes soñado: una suma de recursos inimaginables (1.6 Billones de pesos) sobre todo en países como el nuestro en vía de desarrollo, y con esto la posibilidad de salir de la difícil situación económica en la que la región ha estado inmersa en la última década,

¹ Texto de Germán Guzmán Arias, Promotor local en Armenia.



agudizada por la crisis cafetera. Como lo plantea José Aristizábal en su libro *“Terremoto, Movilización Social y Concertación”*: Parábola de los arrendatarios de Armenia², pocas veces las ciencias sociales habían tenido un escenario de estudio en vivo con tal riqueza, complejidad y tantas posibilidades de experimentación como el proceso de la reconstrucción de Armenia. Durante más de dos años y medio, desde el momento del terremoto, la ciudad ha sido un gran laboratorio social.

Paradójicamente, según los últimos informes de las Naciones Unidas sobre desarrollo humano en el Eje Cafetero, nos encontramos enmarcados como la región del país con los más altos índices de descomposición social (degradación del ser humano, prostitución, drogadicción, delincuencia, narcotráfico), y con mayor falta de oportunidades para una vida digna (desempleo, carencia de acceso a la educación, salud, recreación, etc.). Puesto que los ciudadanos del municipio de Armenia nos encontramos en un promedio de treinta y cinco años de edad, esta situación viene afectando directamente a la niñez y la juventud, población altamente vulnerable, que termina engrosando las filas de la insurgencia, la contrainsurgencia y las pandillas juveniles.

En el marco de estas circunstancias, es imperativo iniciar desde la institucionalidad procesos de empoderamiento de las organizaciones juveniles para interlocutar con el Estado y con los actores de los conflictos, para que sean estas organizaciones las que actúen como gestoras de alternativas de renovación y proyectos de vida distintos de la guerra, y en procura de que los jóvenes se conviertan en los principales actores de su propio desarrollo.

Los niños y jóvenes no son el futuro de un país: ¡son el presente! y el presente se vive con los pies en la tierra y con la mente y el corazón visualizando un futuro mejor.

²Véase *“El laboratorio social jamás soñado”*, pág. 25 - 31. Aristizábal, José. *Terremoto movilización social y concertación: parábola de los arrendatarios de Armenia. Serie Conflicto y territorio. Bogotá: Corporación Nuevo Arco Iris, 2002.*

Una historia juvenil

Juliana, una joven de 16 años de edad perteneciente a una familia muy prestigiosa de la ciudad, se conoció con Andrés Vargas, de 19 años, en su baile de graduación. Andrés es integrante de una familia humilde compuesta por tres miembros: Martha, quien fue madre soltera desde muy joven, se dedicaba a los oficios domésticos para sostener su familia y nunca tuvo la oportunidad de estudiar para labrarse un futuro mejor; su hermana Andrea de nueve años y su tía Carmen, quien estaba al cuidado de ellos.



Cuando Juliana se encontraba realizando los trámites para entrar a estudiar medicina en la Universidad, lo que le apasionaba desde niña, se encuentra nuevamente con Andrés, quien estaba con un grupo de jóvenes quienes suministraban sustancias alucinógenas a los estudiantes. Juliana, sin tener conocimiento de esto, accede a que Andrés la acompañe hasta su casa y acepta una nueva invitación para el fin de semana. Transcurrido cierto tiempo, ya se han hecho muy buenos amigos y esto da pie para que se formalice un noviazgo.

Los padres de Juliana, ejecutivos muy prestantes, por tener tantos compromisos sociales han impedido que exista una buena comunicación entre ellos, por lo que Juliana siempre ha tomado sus decisiones sola y sus padres ignoran por completo a qué se dedica ella mientras ellos están fuera de casa. Andrés se ha dado cuenta de que Juliana es una niña muy tímida y recatada,

Introducción

por lo que empieza a idearse una forma para que ella acceda a sus pretensiones, y decide invitarla a una discoteca a las afueras de la ciudad. Estando allí, Andrés aprovecha que Juliana se ausenta al tocador y le pone una pastilla de éxtasis en su bebida, por lo que Juliana empieza a extrovertirse y Andrés aprovecha para insinuarle que pasen la noche juntos, lo cual se convirtió en una rutina; poco a poco Andrés le habló a Juliana sobre las pastillas y ésta aceptó seguir las consumiendo, ya que le ayudaba a desinhibirse y disfrutar a plenitud de su romance.

Al cabo de un mes, Juliana empieza a sentirse indispuesta; le comenta a una amiga lo sucedido y ésta le sugiere que se haga una prueba de embarazo, la cual da positivo. La vida de Juliana empieza a cambiar drásticamente al tener que afrontar la situación con sus padres, quienes asombrados y enervados, al enterarse de que Andrés se dedica al expendio de alucinógenos, asumen una reacción drástica y echan a Juliana de su casa. Juliana acude inmediatamente a los brazos de Andrés, quien le manifiesta que no está dentro de sus planes inmediatos ser padre y que tampoco tiene con qué sostenerla, por lo que le pide que se aleje de su vida. Juliana acude a su mejor amiga quien la acoge en su apartamento donde vive sola hace algún tiempo; ella le aconseja como solución inmediata el aborto.

Con el paso de los días, su amiga la va iniciando en frecuentar sitios nocturnos y en la entrega de paquetes con droga a clientes especiales. Juliana se encuentra desesperada sin hallar salida a esta situación caótica, pues sus padres, Andrés, y la sociedad la discriminan y sólo cuenta con su amiga, que se dedica a actividades peligrosas. La cabeza de Juliana da vueltas y vueltas pensando qué hacer y se le ocurre, como último mecanismo, suicidarse; al mismo tiempo, recuerda a un profesor de su colegio quien la escuchaba y valoraba mucho, quien le indicaba en situaciones difíciles qué cosas podrían ser lo mejor, y recordó que él siempre le sugería no tomar decisiones que la fueran a afectar en su integridad física y espiritual, así que decide buscarlo nuevamente para escuchar sus opiniones.

El presente texto trata sobre quiénes son los y las jóvenes, cómo viven su relación con la ciudad, con la sociedad adulta y las instituciones, en qué dinámicas se pueden enmarcar las situaciones tensionantes y cuáles son los ámbitos en los que más comúnmente se producen conflictos, cuáles son las pistas para pensarlos, tramitarlos y volverlos oportunidades de construcciones deseables de resolución.

Una juventud con pocas o muy escasas oportunidades de educación, trabajo, seguridad social y futuro, en ciudades en formación, con instituciones en crisis o desprestigiadas, es una juventud que empieza a moverse en los límites. Desconocida por el mundo adulto y tentada por los caminos de la ilegalidad o la trasgresión, se torna en fuerza de rebeldía, la atraen el dinero fácil, el respeto ganado con el arma al cinto, el control sobre el territorio en que se trasiega.

A falta de un orden democrático y de ambientes para construir ciudadanías, la vida es arrojada a la “hoguera de las ilusiones”, donde se expone y se quita la vida con desparpajo, y los jóvenes, con un sentido exacerbado de la teatralidad, se exponen y sobreactúan, se adaptan y aprenden el macabro juego de administrar coerción. Si los adultos contemporáneos llevamos cincuenta años inmersos en las dinámicas de la violencia, no es de extrañar que los jóvenes la aprendan y la ejerzan: es la saga de los Buendía, condenados a los círculos de la barbarie generación tras generación.

Una sociedad que vive la violencia no puede evitarles a las nuevas generaciones esta degradación. A los jóvenes les encanta el riesgo, actúan sin miramientos, son arrojados y des-

conocen los límites: de ahí el especial atractivo que ejercen sobre los “*empresarios de la coerción*”, quienes encuentran en ellos músculo y fuerza para sus estrategias. La sociedad adulta utiliza y manipula, mientras la juventud, que es perspicaz, asume la oferta con entusiasmo. Qué otra cosa queda, si para miles la posibilidad de hacer realidad el “*sueño americano*” -comida y ropa- está en los señores de la guerra.

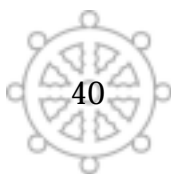
Las ciudades son el escenario más apetecido de la confrontación porque allí todo se dimensiona. Allí se realizan los grandes procesos, habitan los grandes poderes y los enormes intereses que alimentan la confrontación. Las ciudades son además lugares estratégicos dentro de la guerra irregular que vivimos. En este sentido, superar la confrontación con no violencia debe incluir un pacto ciudadano que no involucre a los y las jóvenes, y les dé un espacio en la construcción de las ciudades y del país.

Lo que los colombianos y colombianas hemos vivido en los últimos veinte años en relación con los jóvenes y las ciudades está marcado por aquella noche del 30 de abril de 1984 en Bogotá, cuando “*Bayron*”, un joven de diecisiete años procedente de Medellín, disparó contra Rodrigo Lara Bonilla, ministro de Justicia del presidente Betancur, quitándole la vida. Esta imagen trágica simboliza la entrada de los jóvenes a los asuntos públicos en el último periodo de nuestra historia; ingresan por la puerta de la censura, del estigma, de la peligrosidad. Se le pone atención a la juventud porque se ha vuelto un tema de “*seguridad nacional*”. Con bastante certeza, en los próximos diez años los jóvenes seguirán marcados por esa visión: el joven sicario, el joven ligado a las violencias.

La expresión más “condensada” de esta realidad en Colombia se presentó en la ciudad de Medellín, que vivió de manera dramática cómo el narcotráfico cabalgaba sobre la fuerza y el ímpetu juvenil, encauzándolo al crimen y la trasgresión. Sin embargo, la del narcotráfico fue la única oferta creíble y real que recibieron veinte mil jóvenes que hoy habitan el mundo de los muertos: triste y dramática realidad que esta ciudad aún no supera.

Así se elaboró una visión unilateral de la relación entre jóvenes y conflictos violentos, en especial frente al conflicto armado nacional. La participación de los jóvenes en esta visión se limita a su caracterización como víctimas y victimarios, invisibilizando el actuar de muchos jóvenes mediadores y tramitadores de conflictos, no sólo del conflicto armado sino de los conflictos sociales que la vida en la ciudad acarrea. Así mismo, la población joven está inmersa en las problemáticas familiares, educativas, comunitarias y urbanas, en las cuales su actuar no se reduce a una participación indirecta; como sujetos sociales los jóvenes hacen parte del problema y de la solución.

Con relación al conflicto armado nacional en ciudades como Barrancabermeja, Cali, Cúcuta, Medellín o Bogotá, cientos de jóvenes se han ligado a las violencias de los actores armados. En las barriadas, por ejemplo, la pertenencia a la pandilla da estatus e ingresos. En este esquema, la relación entre las partes es la de una sociedad adulta que usufructúa las energías y el ímpetu, la desazón y la incredulidad de una juventud “*sin futuro*”, como la que nos comunicó Víctor Gaviria en su “*Rodrigo D - No futuro*”, o Alonso Salazar en su clásico “*No nacimos pa ´semilla*” (quizás dos de las obras que mejor reflejan las generaciones malogradas por la antidemocracia en que hemos vivido).



Marco Conceptual



Quiénes son los y las jóvenes

Al hablar de la juventud, estamos haciendo referencia a un momento del llamado “*ciclo vital*”, un momento muy preciso de la formación humana caracterizado por cambios físicos y por la definición de un temperamento, la constitución de una ética, una carga valorativa, y en conjunto, de un marco de intereses, identidades y afinidades frente al mundo social y comunitario en el que se desenvuelve su existencia. Es un ciclo relativamente prolongado que se inicia en el momento en que dejamos -superamos, mejor- la infancia, la cual igualmente está compuesta por varios momentos y procesos. Ubicamos el inicio de la juventud a los 14 años y podemos extenderla hasta los 26; este rango es arbitrario, podemos acortarlo o alargarlo, pero para nuestro propósito nos acogemos a lo definido en la Ley de Juventud de Colombia (Ley 375/97), que toma el rango de los 14 a los 26 años. Si bien podemos afirmar que la formación humana es un proceso de nunca acabar, es en la

juventud cuando definimos buena parte de lo que nos constituye como personas; pero no es posible hablar de una sola juventud.

Este rango de edad debe ser asumido desde la perspectiva de la pluralidad de formas de ser jóvenes, dentro de la diversidad que constituye la sociedad colombiana, en la que se desenvuelve la existencia de nuestra juventud. Esto nos lleva a las dimensiones sociales, económicas, culturales y políticas en las que se vive la juventud. Sin embargo, en términos de comprender el proceso que se vive, podemos ubicar unas categorías que pretenden ser universales y que a todos interpelan.

Existen también otros mínimos en los que se puede construir la juventud, mínimos dentro de la maravillosa pluralidad que la habita. Propongo dos al intercambio; dos categorías poderosas, vitales, de largo alcance, para recorrer la existencia individual y colectiva: ellas son, Ciudadanía y Democracia.

La ciudadanía es la condición que proponemos construir para vivir en la sociedad planetaria, no sólo en Colombia. El ser ciudadanos o ciudadanas es la máxima posibilidad de existir y convivir para realizarnos como personas y como sociedad. La ciudadanía integra una comprensión de su presente y de los retos del futuro, de una activa participación en los asuntos públicos, de una especial consideración por la persona humana, por su dignidad; la ciudadanía comporta derechos y deberes, significa un papel activo, constructor de su entorno: comunidad e individuo se integran en el concepto de ciudadanía.

Pero la ciudadanía sólo crece y se puede “*expandir*” en un ambiente social, político y económico que la favorezca, y éste es el de los “*órdenes democráticos*”, es decir, los órdenes sociales que garantizan libertades y trabajan por los intereses colectivos. Un



orden democrático es aquél en el que “*tenemos derecho a ser iguales cuando la diferencia nos inferioriza y tenemos el derecho a ser diferentes cuando la igualdad nos descaracteriza*”³.

Por su parte, la democracia es la integración de derechos y deberes en un equilibrio permanente, la posibilidad de habitar la vida y de hacerla crecer, de participar de manera activa en los asuntos comunitarios, de organizarse e incidir en la sociedad con garantías y posibilidades. En este sentido, un proyecto de democracia de “*alta intensidad*” sigue siendo vigente y deseable para Colombia, que tiene y ha tenido una democracia formal, precaria; si se quiere, unas tenues sombras, mas no una “luz intensa” que ilumine a todos los que habitamos en este territorio.

Contextos

En primer lugar, el tiempo histórico que les correspondió vivir a los jóvenes de hoy: en este caso, la Colombia de inicios del siglo XXI, que podemos caracterizar como un momento de “*transición difícil*”, porque se debate entre la construcción de un Estado social de derecho y el conservadurismo de la Constitución de 1886. Un país que debe culminar una guerra de ya cinco décadas, ampliando la democracia y acometiendo reformas; consolidar un sistema de participación política plural con garantías; hacer realidad los derechos humanos, preservar el medio ambiente, superar el narcotráfico, además de crecer económicamente con redistribución. Éstos serían algunos de los puntos más relevantes de una agenda política y social, en la cual es importante el concurso de la fuerza renovadora de la juventud, independientemente de sus particularidades. En esta agenda convergen buena parte de las posibilidades de su presente y su

³Boaventura de Sousa Santos, ponencia sobre los Derechos Humanos en el Foro Social Mundial Temático, Cartagena, Colombia. Junio de 2003.

futuro; un presente particularmente difícil para quienes hoy están viviendo su juventud, porque el país y el mundo en que les corresponde ser jóvenes es un país y un mundo que llama mucho al desencanto y a la desazón.

Las grandes utopías se han relativizado, no se vislumbra un renacer de la pasión por lo colectivo y muy por el contrario hay un retorno - positivo, sin lugar a dudas- al individuo, a la persona, a los proyectos individuales. Pero esto debe ser equilibrado con un genuino interés y compromiso por los asuntos colectivos. Las próximas generaciones tienen la posibilidad de volver a integrar lo que las anteriores desintegraron. Hasta finales de la década de los 50, lo que primó fue el yo, los asuntos privados; la familia era la máxima expresión de lo colectivo, y los fulgurosos años 60 y 70 expandieron hasta el inimaginable a la “*tribu*”, al “*pueblo*”, a la “*nación*”. Allí el individuo se desdibuja y en el peor de los casos se aniquila, y en este torbellino de “*colectivismo*”, hasta la familia se destruyó. Ahora, poco a poco, las generaciones de la década pasada y las de principio de siglo han venido reconstruyendo una noción y un comprender del yo y del nosotros. Categorías como individuo, comunidad, pueblo, nación y humanidad, son las que se vienen resignificando.

Al hablar de las y los jóvenes de hoy, nos debemos ubicar en el escenario de profundas precariedades en el que les correspondió vivir. En esa medida debemos relativizar sus responsabilidades y acentuarlas en el mundo adulto - Estado, familia, sociedad- que no ha sido capaz de ofrecer unas mejores condiciones de manera universal a la juventud. Muy por el contrario, lo que prima es el privilegio y la exclusión: el primero para las minorías, y la segunda para las amplias mayorías. Así, proponemos un acercamiento a la juventud colombiana como miembro activo de nuestra dinámica social, por medio de la cual debemos construir una “*ciudadanía democrática*”.



Marco Legal

Este es un recorrido de ya casi dos décadas, que nos ha legado una visibilización de la juventud como actor social y de las y los jóvenes como sujetos de políticas públicas. Hemos construido un marco normativo importante para la actuación (la Ley 375/97), aún por desarrollar en buena parte y que es un avance significativo del estatus logrado en la Constitución de 1991, Artículo 45: “... *El Estado y la sociedad garantizan la participación activa de los jóvenes en los organismos públicos y privados que tengan a cargo la protección, educación y progreso de la juventud*”. Una institucionalidad cada vez más preparada, siendo aún muy insuficiente para pensar y actuar, y un horizonte de políticas públicas de juventud por construir.



En Colombia tenemos un recorrido importante en los temas de conflicto y convivencia juvenil. Por ejemplo, es significativo el esfuerzo hecho en la escuela, siendo aún largo el camino que nos queda para poder afirmar que tenemos una escuela para la convivencia, la ciudadanía y la democracia; pero estamos en la senda de cuestionar y actuar sobre lo que se vive y se construye en esta importante institu-

Las ciudades poco a poco han empezado a actualizar y construir una relación de mayor calidad con sus jóvenes, por lo cual emergen las políticas públicas de juventud basadas en la convicción de que se requieren estrategias, programas, proyectos, institucionalidad pública y espacios diversos de participación para que la juventud se pueda construir como ciudadanía, y por tanto pueda aportar a la agenda de democratización del conjunto de la sociedad colombiana.

Igualmente podemos decir de los procesos comunitarios, o de la vitalidad y diversidad de procesos que se dan en el campo artístico y cultural. Pero aún falta demasiado para que los “*carros fantasmas*” no acribillen a los jóvenes en sus marchas de aniquilación y muerte, o para que los vecinos no le “*echen*” la policía al “*parche*” de la esquina, o para que Mamá y Papá no se escandalicen y censuren el arete y el pelo rojo: esa es la diversidad de situaciones que aún la sociedad colombiana debe acometer.

Manejo del Conflicto

pocos los colombianos y las colombianas de hoy, incluidos los jóvenes, que no tienen una abuela o un bisabuelo campesino, es decir, que tenemos la ruralidad en la familia. Esta transición, que en otras sociedades fue un proceso lento, de varias décadas, la tuvimos que vivir nosotros en muy poco tiempo, y, sobre todo, signados por la violencia, nuestra permanente compañera.

Las ciudades colombianas, entonces, son jóvenes, destruidas, aun haciéndose, en donde se construyen formas de ser y de vivir, perfilando una ética colectiva compartida que debe revertir en una “cultura ciudadana”. Pues la ciudad no sólo es la infraestructura física que le da forma, sino que se fundamenta en los comportamientos que en ella se presentan; es con la cultura urbana que se le da vida a la ciudad.

Los ritmos de trabajo, descanso, estudio (uso del tiempo), las formas de la vivienda, de los colegios, parques y espacios públicos (uso espacial), la estructura familiar, las relaciones vecinales y locales (usos sociales), las formas productivas y comerciales (usos económicos), están atravesados por los cánones normativos de la “*vida urbana*”. Estos usos no están previamente determinados y establecidos; los ciudadanos y ciudadanas los crean y recrean en el

diario vivir. Todos son procesos muy recientes, aún estructurándose y significándose, con signos importantes de progreso, como los vividos en Bogotá en la última década, pero en los que todavía falta mucho por recorrer en el sentido de construir ciudadanía y democracia, las dos propuestas centrales que animan la construcción de las ciudades y en particular de la juventud en ellas.



Las ciudades y la juventud

Colombia es una sociedad urbana muy joven. Hace apenas treinta años invertimos la relación campo-ciudad, es decir, sólo a principios de los años setenta la mayor parte de la población colombiana vivía en las ciudades. Luego de quinientos años de mundos rurales y culturas campesinas, de las cuales somos herederos, son muy

El conflicto generacional y una juventud ávida de respeto

La sociedad adulta niega oportunidades a la juventud: la ve en muchas ocasiones con desconfianza y recelo; no gusta de los muchachos con cabello largo, de los que se “parchan” en las esquinas a hablar o a fumar, de los que deambulan por las calles en grupo, de los que son ruidosos y aman otras músicas. En fin, hay un gran desencuentro entre generaciones, mutuas desconfianzas; no se conocen ni se respetan, se estigmatizan, se agreden, los adultos recurren a las “buenas costumbres” y a la Policía, los jóvenes a la palabra fuerte y la provocación. Esta es en muchas ocasiones la relación: diálogos de sordos.

Los jóvenes requieren y buscan el respeto de la sociedad adulta a sus estéticas y a sus formas de trasegar en la vida. No puede ser de otra forma, pues ellos son sujetos en formación, que tienen la vital tarea de ser contemporáneos del presente, tarea clave y exigente que la sociedad les asigna pero al mismo tiempo les censura. Son los exploradores de los mundos por venir y no siempre sobreviven a esta compleja misión; deben avizorar las nuevas tecnologías, sus impactos, además de construir y asimilar los permanentes cambios que se dan en las sociedades.

Tanto por naturaleza como por necesidad los jóvenes son exploradores, pues deben reconocer y asimilar el mundo en que les correspondió habitar. La juventud transita por multiplicidad de caminos en los que no siempre es entendida por el mundo adulto, el cual desconoce estas realidades porque no son las suyas. Estos desencuentros generacionales deberían asumirse como realidades y no derivar en grandes distancias y conflictos agravados, asumiendo que son mundos que deben respetar-

se y comunicarse desde sus diferencias, pues cada generación construye una carga valorativa, estética y relacional, y no por eso las relaciones entre generaciones deben ser antagónicas. Lo que se requiere es espacio y tiempo, posibilidades de construir ciudadanía y democracia desde el ser y el sentir de los jóvenes, desde sus particularidades.

Es urgente recurrir a los diálogos generacionales e intergeneracionales, a las regulaciones y las autorregulaciones, al respeto y la capacidad de comunicación. La juventud no está aislada de los entornos sociales concretos, pero tampoco está diluida e invisibilizada como el pensamiento conservador pretende asumirla. No, muy por el contrario, la juventud construye en cada momento unas formas particulares de ser y de vivir.

Si entendemos a los jóvenes como ciudadanos y ciudadanas en construcción, con un sentido particular de ser y de actuar en permanente evolución y que es quizá el fermento de renovación más vital de la sociedad, podemos encontrar una mirada y una actuación respetuosa y de calidad con este grupo poblacional tan clave para cualquier agenda de democratización de la sociedad colombiana.

Al final, lo que queremos construir son sujetos democráticos, los cuales como lo señala Nohema Hernández, son sujetos situados histórica y culturalmente, plurales, diversos, que tienen opciones de vida a partir de asumir como valor fundamental el reconocimiento de los otros como referente de sus propias posibilidades de ser y existir y por lo tanto se juegan en la interlocución con esos otros(as) por una opción posible de vida en solidaridad.³

³ Hernández Guevara, Nohema “Subjetividad y democracia” en *Cuadernos pedagógicos de la escuela. s.p.i.*



Ejercicio Práctico

El objetivo del ejercicio es conocer el significado que atribuyen hombres y mujeres a las nociones claves del tema “relaciones entre juventud y conflictos” y potencializar vías de tratamiento desde las propias percepciones de los participantes.

Con el fin de profundizar y precisar los dos conceptos centrales –jóvenes y conflictos-, se busca que los y las participantes caractericen y particularicen cada uno de los conceptos, a la vez que establezcan sus relaciones, para que a partir de los resultados se deslumbren formas de tratamiento y resolución de conflictos.

Momento 1

Los subgrupos de trabajo deberán nombrar un relator, desarrollar las preguntas que se listan a continuación, escribir sus respuestas en una cartelera y pegarla en un lugar visible.

PREGUNTAS

¿CÓMO SE PERCIBE A LOS JÓVENES?

1. ¿Qué hacen los y las jóvenes?
2. ¿Qué tienen las y los jóvenes en términos de potencialidades, condiciones sociales, conocimientos, deberes y derechos?
3. ¿Qué quieren las y los jóvenes?

¿QUÉ RELACIONES EXISTEN ENTRE LOS Y LAS JÓVENES Y CONFLICTOS?

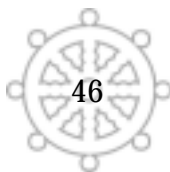
1. ¿Cómo se relacionan las y los jóvenes con los conflictos?
2. ¿Por qué se relacionan los y las jóvenes con los conflictos?
3. ¿En que tipo de conflicto se ven mayormente involucrados las y los jóvenes?

PLENARIA

Cada relator presenta los resultados de su grupo expuestos en la cartelera. El animador del módulo motiva la reflexión y discusión en torno a las siguientes preguntas:

- ◆ ¿Cuáles son los aspectos comunes que encontramos en las reflexiones expuestas por los grupos?
- ◆ ¿qué aspectos resaltan por su particularidad en las reflexiones?
- ◆ ¿Cómo reelaborar las reflexiones recogiendo los elementos comunes y particulares aportados por los grupos?

El animador del módulo anota la síntesis de la plenaria y realiza un cierre del ejercicio para dar continuidad desde esos acuerdos al segundo momento del ejercicio colectivo.



Momento 2

El objetivo es potencializar vías de tratamiento desde las propias percepciones de los participantes.

Según los tipos de conflictos identificados por los participantes se priorizan aquellos que más involucran a la población juvenil y se asignan a los subgrupos de trabajo, los cuales deberán nombrar un relator, desarrollar las preguntas que se listan a continuación, escribir sus respuestas en una cartelera y pegarla en un lugar visible.

PREGUNTAS

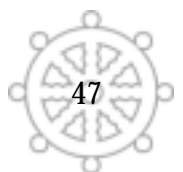
1. ¿Cómo se manifiesta el conflicto (caracterización)?
2. ¿Qué factores se relacionan con el conflicto (económicos, sociales, culturales, políticos)?
3. ¿Cuáles son los intereses de las partes del conflicto?
4. ¿Cuáles instituciones o personas pueden intervenir en el conflicto, y cómo pueden hacerlo?
5. ¿Qué elementos o contextos necesitarían para tramitar el conflicto las instituciones o las personas?
6. ¿Cuáles beneficios daría la solución favorable a las partes del conflicto?

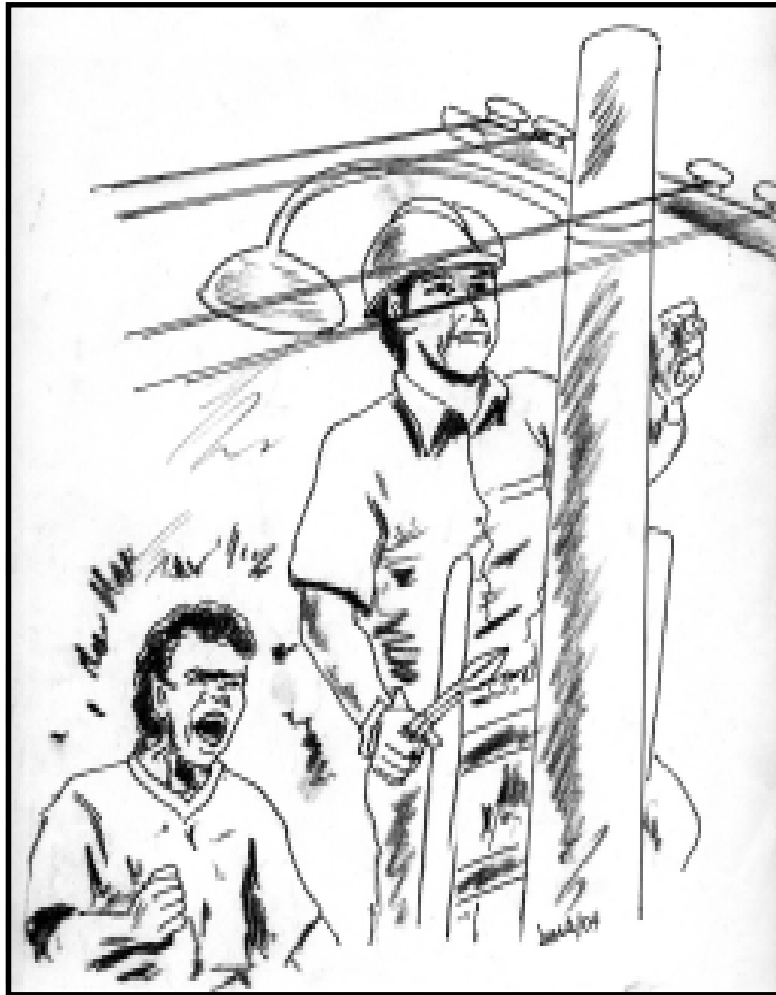
PLENARIA:

Cada relator presenta los resultados de su grupo de trabajo expuestos en la cartelera. El animador del módulo motiva la reflexión y discusión en torno a los siguientes puntos:

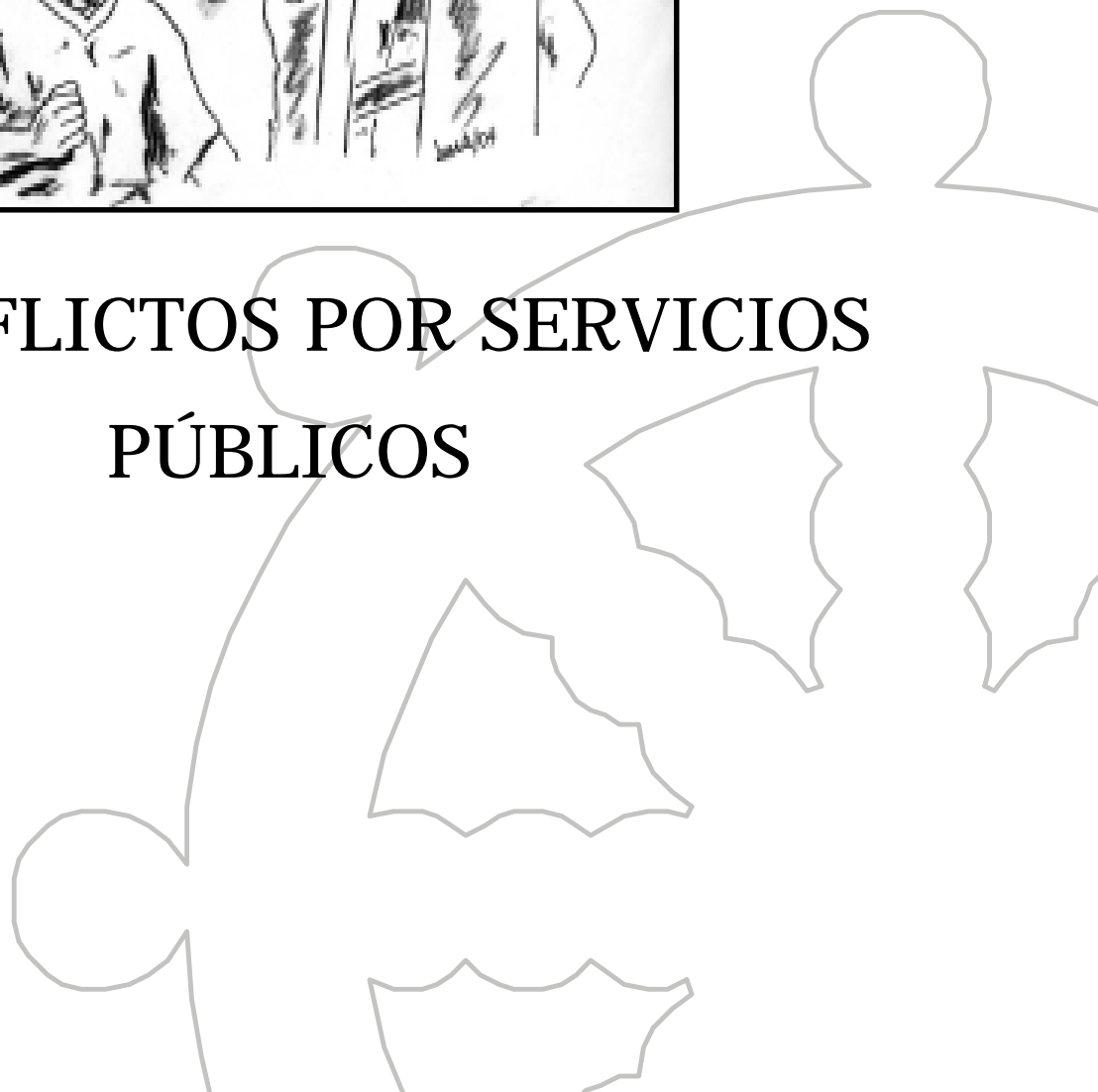
- ◆ Según los elementos conceptuales de análisis introducidos en la primera parte del módulo qué papel juega en la resolución de los conflictos la noción de ciudadanía y democracia, cómo desde ellas se puede facilitar la intervención de instituciones o personas mediadoras.
- ◆ Desde las apreciaciones dadas por los participantes cómo se potenciaría el tratamiento de los conflictos por parte de la población juvenil, qué nuevos elementos brindan como jóvenes en la resolución.

El animador del módulo anota la síntesis de la plenaria y realiza el cierre.





4. CONFLICTOS POR SERVICIOS PÚBLICOS



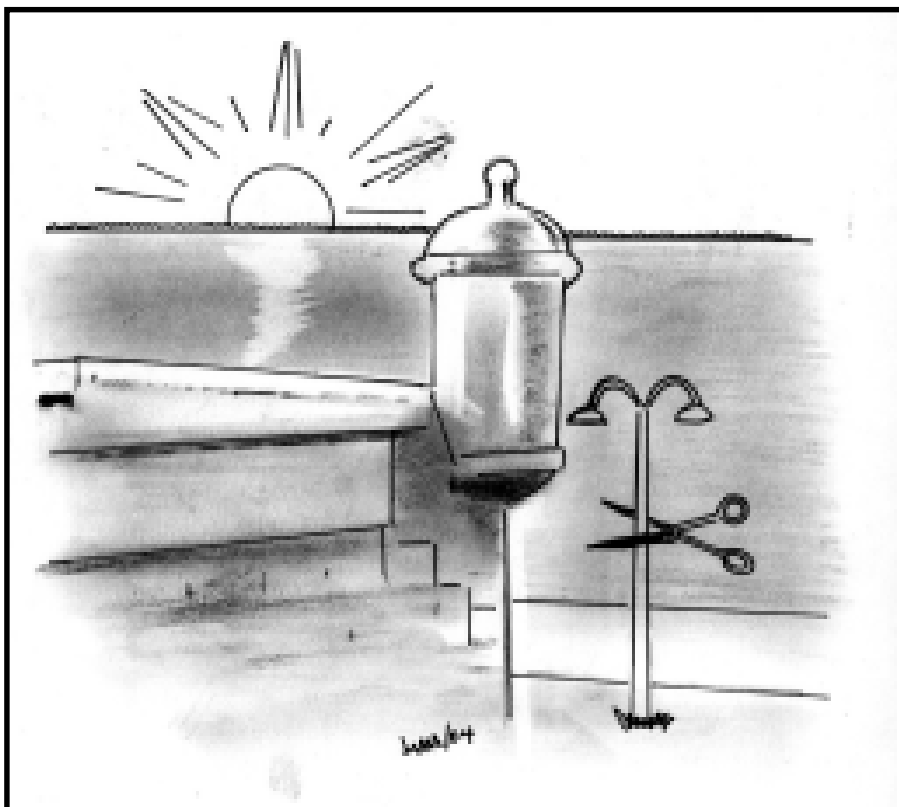
*“-Ese hombre es un bribón -dijo Steve-.
Estoy viendo que resulta casi imposible en este mundo hacer bien
a unas personas sin causar mal a otras.”*

THOMAS HARDY, NUESTRAS HAZAÑAS EN LA CUEVA.

Resumen

En las relaciones entre el Estado -ahora junto con la empresa privada- y la sociedad, un campo muy sensible es el de los servicios públicos domiciliarios. Estos servicios son tan básicos para tener una existencia humana más digna, que su carencia constituye una fuente de sufrimiento social para grandes grupos de población, hecho intolerable en una democracia y un Estado social de derecho. La extrema vulnerabilidad de las personas desplazadas que habitan en zonas periféricas urbanas carentes de servicios públicos, muchas veces próximas o coincidentes con los rellenos sanitarios de ciudades capitales, las convierte en víctimas principales del conflicto por los servicios públicos. Se hace urgente abrir escenarios plurales para concertar políticas que corrijan las tremendas desigualdades expresadas en estos conflictos.

Caso 1



Asentamiento Nelson Mandela en Cartagena

En la noche del trópico -mas no la fresca noche campesina, sino la del hacinamiento en la invasión- se oyen llantos infantiles por el calor enfermizo, los mosquitos y la oscuridad, apenas mitigada por las velas. Afuera, en las calles de tierra, reina un terror de muerte, anónimo pero cierto. Insomnes, las mujeres y los hombres se limitan a esperar el amanecer. Es la noche periférica de Cartagena de Indias cuando

“*se va la luz*” en el asentamiento de desplazados -junto con establecidos- Nelson Mandela, conformado por 24 sectores y cerca de 50.000¹ habitantes.

Abandonados de la mano de Dios y del Estado, y muchos de ellos expulsados de sus tierras originarias, estos pobladores de las orillas de Cartagena sobreviven desde diciembre de 1994 en ranchos de tabla y zinc -aunque ya hay muchos de ladrillo y cemento-, con pisos de tierra y letrinas provisionales, organizados en manzanas que cubren unas 56 hectáreas de terrenos, pertenecientes a un puñado de propietarios entre los que se encuentra la Gobernación de Bolívar. Reciben el agua a través de una red semiformal que llega a sus casas aún sin los contadores individuales, pero que constituye el mejor servicio público disponible para el sector. Sin embargo, como suele ocurrir en estos casos, los servicios de alcantarillado y aseo brillan por su ausencia configurando un paisaje que es un atentado contra la dignidad humana y contra derechos fundamentales como la salud y el medio ambiente sano.

Como si todo esto fuera poco, un gigantesco y preocupante “*relleno sanitario*” (Henegón) ya clausurado pero sin terminar en todas fases; más una serie de basureros satélites a cielo abierto que bordean los límites del gran barrio, producen una permanente amenaza ambiental y denuncian la falta enorme de estos servicios elementales. El gas combustible, por su parte, debe ser comprado al menudeo en las tiendas, pues sus bajos costos lo hacen medianamente accesible, sin que les alcance a la mayoría de familias para necesidades elementales como hervir el agua para los niños y las niñas.

Un documentalista de video aficionado encontraría un rico material en la gran red informal de distribución de la electricidad en

Nelson Mandela, casi enteramente construida por los mismos habitantes echando mano de cuanto material se ha podido en los ya casi diez años del asentamiento. Troncos de árboles en lugar de postes, y miles de kilómetros de alambres y de “*guayas*” a las que se agarran desesperadas multitudes de estas precarias viviendas para obtener el mágico fluido, trazan un cuadro patético y enmarañado de supervivencia, del cual depende casi todo en Nelson Mandela: desde las “*cubetas*” de hielo y el aire de los abanicos, pasando por la música de los “*picós*” y la recreación de la tele, hasta la micro economía de las tiendas y los talleres, el desarrollo de los programas educativos en escuelas y colegios, o el improvisado “*alumbrado público*” que conforman las luces externas de las viviendas en las noches, sólo recientemente vuelto realidad en gran parte del barrio.

Como puede adivinarse, allí no existen contadores individuales de energía, y el consumo debe medirse por sectores con varios cientos de viviendas que tienen niveles muy desiguales. Y el escaso dinero que se gana en el “*rebusque*” esta población a duras penas alcanza para una alimentación limitada y poco más. No es para nada casual que el conflicto por el servicio de electricidad ocupe un lugar central en Mandela.

Los muy escasos teléfonos que funcionan en el barrio deben tender sus líneas a través de centenares de metros desde los barrios vecinos, a pesar de lo cual algunos emprendedores han logrado organizar pequeños centros de telecomunicaciones que utilizan en mayor medida la telefonía celular.

Esta es, en breve, una descripción de la disponibilidad de servicios públicos domiciliarios en Nelson Mandela, que seguramente guarda grandes similitudes con muchos sectores de toda la región atlántica colombiana.

¹ En realidad, no se ha establecido con seguridad este número. Los cálculos oscilan entre los 30 y los 50 mil habitantes.

Caso 2

Relleno Sanitario en Ibagué

María²...

De la mujer brotaban gotas de agua salada de dolor e impotencia que caían sobre el pequeño cuerpo posado en su regazo, nido protector ante los brincos que daba la buseta número 19, cuyo

tura indefensa y de piel salpullida, que tosía débilmente en un esfuerzo por respirar; los signos de desnutrición eran evidentes.

María, con sus otros tres hijos y su compañero, al igual que 20.000 habitantes más, viven “*al fondo a la derecha*”, respuesta coloquial cuando indagamos por el sanitario del lugar. La mujer vive en una de las trece comunas de Ibagué, la comuna 8, con 80.000 habitantes, ubicada al nororiente del municipio, con una extensión de 324 hectáreas. La comuna tiene un sector integrado por los barrios Nueva Castilla, San Gelato,

Protecho, Vasconia, Vasconia Reservado, La Cima, Nuevo Combeima, la Esmeralda, Topacio, Jardín Acacias, Jardín Porvenir y la Paz, muchos de ellos invasiones y otros con licencia de construcción reciente.

Estos barrios forman una “*media luna fértil*”; fértil por sus gentes participativas, organizadas, conciliadoras, creativas y propositivas; irrigada, no por los ríos Tigris y Éufrates, como en el caso de la antigua civilización de Mesopotamia, inventora de la rueda y la escritura cuneiforme, sino por las contaminadas quebradas de Hato de la Virgen, Aguas Sucias y la Mugrosa, denominadas así por su mal olor y el



conductor trataba de esquivar los huecos de la oscura, enlodada y deforme vía. Se constriñe el alma al ver cómo la mujer sufre por aquella cria-

color de su caudal acrecentado por los lixiviados, provenientes del Horno Incinerador, y el Relleno Sanitario Combeima, actualmente abandonado sin ningún tratamiento ni monitoreo. También convergen allí las aguas residuales de los canales que en varios de sus tramos circulan a cielo abierto por el sector. Estas corrientes son las vías preferidas por los roedores y vectores para llegar a las

² Texto elaborado por Esperanza Gutierrez Sánchez, participante del proyecto “Caminos de Desarrollo y Paz” en Ibagué, Veeduría Social y Ambiental, Comuna 8, Ibagué.



casas en donde habitan ciudadanos que como la protagonista de esta historia tienen el infortunio de habitar en el sector aledaño a los focos de contaminación descritos.

Ibagué, ciudad musical y, según propuesta del Plan de Ordenamiento Territorial, destino turístico, carece de un Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos, aunque diariamente sus gentes generan 350 toneladas de residuos sólidos depositados en el Relleno Sanitario de Combeima desde 1992. A escasos 50 metros de la zona de aislamiento de la quebrada Aguas Sucias vive María, ella y toda su familia se enferman constantemente. La mala operación del Relleno se dejaba ver en que las basuras sin ningún tipo de selección permanecían expuestas por más de 15 días, acrecentándose la gran cantidad de gallinazos, que se posaban en los árboles a manera de frutos negros. Estas aves fueron objeto de la lente de varios medios de comunicación, llegando hasta pensarse en adoptarlas como animales símbolo de la ciudad.

Según la normatividad que rige el servicio de aseo domiciliario, éste tiene varios componentes. En el caso de Ibagué, el contrato 042 del 2000 determina que el gestor operador Interaseo del Sur, debe realizar la operación técnica de la disposición final de los residuos sólidos y la gestión para el cierre del Relleno; también debe garantizar la solución oportuna, eficiente y eficaz, durante la conclusión del ciclo de operación del mis-

mo. Con base en ello, María, a pesar de vivir en una zona de invasión, como todos los ibaguereños paga una tarifa alta de aseo; la diferencia es que ella y toda la población del sector sufren el impacto generado por las basuras de todos los habitantes de la ciudad. Durante los doce años de operación del Relleno no se planificaron ni destinaron recursos por parte de las sucesivas administraciones para el cierre y postcierre técnico, ni se atendió la mitigación del impacto social y ambiental causado por el Relleno y el Horno Incinerador, con sus aguas residuales.

La desesperanza de María crece cuando el médico de turno le recomienda cambiar el lugar de vivienda, si quiere que su hija más grave tenga alguna mejoría. Es lamentable cómo esta mujer con sus hijos y demás habitantes carecen de protección. Según la Constitución, el Estado debe garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la misma. María y los demás habitantes lesionados por estos focos de contaminación han denunciado las irregularidades por la mala operación del Relleno y el Horno Incinerador, han interpuesto acciones de tutela y acciones populares con fallos favorables referentes a la atención médica y al tratamiento del Relleno y el Horno, pero estos fallos no se han cumplido. Una muestra de ello es que con argucias jurídicas y la complicidad de las autoridades ambientales, se prorrogó por 7 años la vida útil del Relleno, y en la actualidad es clara la negligencia y la falta de interés por elaborar planes de acción encaminados a mitigar el grave daño causado, que persistirá por lo menos otros 20 años. Mientras tanto, habitantes como la niña de María siguen enfermando y muriendo lentamente.

No obstante, nuestra María, como los demás, han aplicado un plan de resistencia frente a los bichos que se quieren quedar a vivir con ellos. Por ejemplo, al momento de almorzar colocan un plato con una sustancia pegajosa en la cual, en menos de una hora, atrapan más de 80 moscas. Para contrarrestar las numerosas cucarachas que vuelan por toda la casa y merodean entre los alimentos, lo más efectivo es correr tras ellas con chancleta en mano, o cualquier tipo de calzado, para aplastarlas. En las noches deben utilizar tol-

dillo, o arrojarse de pies a cabeza, para evitar que se posen en sus caras. Las moscas y los zancudos provenientes de las quebradas y los charcos de lixiviados que se forman en el Relleno deben ser sometidos con un matamoscas que hay que tener muy cerca, porque cuando se está desprevenido conversando interrumpen con picaduras que parecen producidas por agujijones untados de ají. La acción a seguir es hacer silencio, aguantar la respiración y dirigir bien la palmada para aplastarlos contra el cuerpo.

Frente a las ratas, inmunes a los raticidas y demasiado grandes para las trampas normales, lo mejor es perseguirlas con una herramienta larga y pesada, como una pala; o también se puede uno resignar a tenerlas de huéspedes, mordisqueando los alimentos, y verlas bajar y subir por las paredes y techos, en este caso de plástico y paroy. Muchos de los habitantes y caninos del sector dieron positivo a la prueba de leptospirosis practicada el 26 de abril de 2004, fecha en que al fin se dejó de disponer residuos sólidos en el Relleno.

Para el mal olor, que se puede describir como un ácido fuerte que causa ardor en la garganta, nariz y ojos, e intenso dolor de cabeza, se debe aplicar Vick-Vaporub en la nariz. Para mitigar el dolor de estómago y ayudarles a arrojar los parásitos, pues constantemente los niños están enfermos de diarrea, hay que darles a tomar el zumo del paico machacado, planta de hojas diminutas que crece fácilmente en el lugar. Si la piel se enferma con “carranchil” o brote, o porque a la persona le picó algún bicho, se debe tajar un limón, y aplicarlo fuertemente sobre el área afectada.

Es inaudito que en pleno siglo XXI, ciudadanos como los pobladores de este sector de Ibagué padezcan por el abandono y la negligencia del Estado y deban recurrir a mecanismos tan primitivos. Nuestros padres indígenas, quienes veían la Tierra como parte de su ser y la cuidaban y respetaban, ahora estuvieran aterrados al observar cómo en la gran carrera hacia el lucro se destruyen los elementos de la naturaleza, y con ellos a la población que habita el territorio objeto de una explotación aberrante.

Introducción



En esta unidad nos proponemos examinar el conflicto complejo y estructural que constituye la producción y prestación de los servicios públicos domiciliarios, entre los cuales se cuentan el agua potable, el aseo y el alcantarillado, la energía eléctrica, el gas combustible y la telefonía.

Una primera reflexión sobre los intensos conflictos que rodean la prestación de los servicios públicos en asentamientos

periféricos, se relaciona con el significado que éstos tienen para la vida diaria de los seres humanos, en particular cuando tremendas fuerzas sociales arrastran a millones de personas en el curso de las décadas a intentar refundar, por medio de una invasión, una vida y una historia en un pedazo de tierra que no les pertenece -y por lo tanto nacen en la ilegalidad. Son los desplazados, a quienes la sociedad de los establecidos y el Estado no quieren mirar, o les miran con impaciencia o resignación, sin reconocer en ellos seres humanos y ciudadanos con plenitud de derechos.

Lo que hoy suministran los servicios públicos domiciliarios (agua, calor, luz, sanidad, bienestar y comunicación) han sido desde siempre satisfactores básicos de la vida humana. Antes de la aparición del Estado y sobre todo de la ciencia, ya se satisfacían de mil maneras que dependían de los recursos existentes en una cultura. A manera de ejercicio, vale la pena mirar cómo se pueden entender estas necesidades básicas en una escala de valores para los seres humanos. En la clasificación de las necesidades que propone Max Neef³ según categorías axiológicas, es decir, que tienen que ver con los valores, los servicios públicos serían satisfactores correspondientes a las necesidades primarias de subsistencia y protección, y se ubican en las categorías del tener, el hacer y el estar, dentro de las cuales, satisfactores como la alimentación, el abrigo o el fresco, el trabajo, la recreación, el entorno vital, un sistema de derechos y el ejercicio de la cooperación, el cuidado y la defensa de la vida, forman la base del edificio vital de cada persona y cada comunidad, sobre las cuales se satisfacen necesidades más sublimes como el ocio, la identidad, la creación y la libertad.

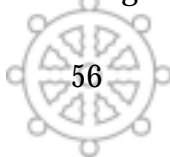
No es casual entonces que los servicios públicos domiciliarios sean el objeto central de prolongados conflictos en nuestro país: "... *Colom-*

bia... ha sido escenario en la última década de movimientos populares tan incontables como desorganizados y carentes de institucionalización adecuada que reclaman una u otra reivindicación en la prestación de este servicio (energía eléctrica)"⁴, pero también de los demás servicios. Pues lo que está en juego aquí es la base de la supervivencia humana: el acceso a la vida, en el sentido más utilitario e inmediato del término. En el caso concreto de la electricidad -una fuerza natural que le ha cambiado la cara al mundo humano-, sus derivaciones son tan múltiples y tan remotas que tienen que ver desde con la simple luz en la noche o las noticias en la radio, hasta la inteligencia artificial y los diálogos intercontinentales a través del fondo del océano. Tener o no tener electricidad en la vivienda marca la diferencia entre dos universos: uno, el universo de la posible satisfacción y el desarrollo humano, y dos, el universo de la carencia y el estancamiento: la inhumanidad. En el caso del aseo y el manejo de las basuras, está en juego nada menos que el propio aire que se respira, y la vida vulnerable a los agentes patógenos que acompañan la descomposición de desechos.

Para quienes no tienen muchas dificultades en pagar sus servicios públicos podrá quizá pasar inadvertida su tremenda importancia. No ocurre lo mismo para quienes no tienen el servicio o lo disfrutan parcialmente. Para ellos, será sin duda una gran conquista alcanzar el pleno disfrute de los servicios públicos. "*Lo característico de las necesidades -como lo ha señalado Fernando Savater- es su carácter negativo: son carencias a remediar, cuya privación se nos hace insoportable pero cuya satisfacción -cuando es habitual o fácil- apenas celebramos como una gran conquista*".

³ Max-Neef, Manfred. *Desarrollo a escala humana, una opción para el futuro*. Cepaur. Fundación Dag Hammarskjöld, 1986.

⁴ Rojas Hurtado, Fernando y González, Jorge Iván. *Introducción al problema de los servicios públicos*. Bogotá: Cinep, 1985.



Marco Conceptual



La carencia de los servicios públicos domiciliarios produce de manera directa y brutal, sufrimiento humano: un producto común en estos tiempos de meganegocios planetarios, entre ellos el de los servicios públicos privatizados, que algunos consideran un atentado directo contra los derechos humanos de quienes quedan excluidos del consumo -en servicios vitales como el agua y la electricidad- por la simple y contundente razón de no tener dinero para pagarlos. *“La liberalización del mercado de la energía es un fenómeno que avanza en la escala mundial. Las reformas conducidas por las grandes corporaciones son presentadas por las instituciones financieras internacionales y los bancos de desarrollo multilateral como requisito fundamental para mejorar la eficiencia de los servicios públicos y acceder a la inversión extranjera.”*⁵

Este sufrimiento se une a los muchos otros dolores ocasionados por la pobreza de millones de seres en la Tierra. Un sufrimiento social que hoy proviene de desequilibrios enormes de fuerzas entre los actores de la mundialización, agravado por lo que Jean Paul Fitoussi llama *“sufrimiento antropológico”* en el marco de una democracia: *“Ser responsable de uno mismo en*

*una época en que la mayor probabilidad es el fracaso sólo puede agravar el sufrimiento producido por el aumento de las desigualdades”*⁶. Tal es el trasfondo de los conflictos que rodean el disfrute o la carencia de los servicios públicos, y la razón fundamental para considerarlos partes esenciales de los derechos humanos.

Como se sabe, los derechos humanos no son solamente las libertades sino también la satisfacción de las necesidades más vitales, que no son en el fondo sino la traducción a lo real de otras libertades: la libertad de la miseria, la libertad de la ignorancia. La propia Constitución colombiana les concede a los servicios públicos el rango de un derecho cuyo cumplimiento es *“inherente a la finalidad del Estado”*, el cual debe *“asegurar su prestación eficiente a todos los habitantes del territorio nacional”*.

El problema, como también se sabe, es la famosa gradualidad y proporcionalidad que se les reconoce a los Estados para el cumplimiento de los Derechos Económicos, Sociales y Culturales -DESC-, un problema agravado hasta la exasperación por el proceso privatizador de los servicios públicos en las últimas décadas. Ya es difícil aceptar que los Estados puedan alegar insuficiencia de recursos para satisfacer los DESC, pero resulta desolador el gesto de Pilatos con el que un Estado se lava las manos al entregar la responsabilidad de los servicios públicos a mercaderes sin corazón ni razón diferente del beneficio privado.

No obstante, en medio de la desolación, se oye la voz urgente de quienes no renuncian a la superioridad de lo posible sobre lo real: *“... La defensa de los avances sociales y democráticos locales, la lucha por la elevación de los estándares de Derechos Humanos, laborales y*

⁵ Transnational Institute, *Apagón. Los mitos de la liberalización de la energía eléctrica. Bogotá: Censat Agua Viva, 2002.*

⁶ Fitoussi, Jean Paul *“La globalización y las desigualdades”, revista SISTEMA, N° 150, Madrid, 1999.*



*ambientales, y la utilización de los distintos mecanismos internacionales orientados a fortalecer una ciudadanía mundial activa y militante, están ofreciendo nuevos escenarios para la exigibilidad de los DESC y para la promoción de una concepción integral de los Derechos Humanos, que comienzan a mostrar que la globalización excluyente y autoritaria, que hasta ahora hemos tenido, no constituye un destino inevitable. Hoy comienza a vislumbrarse que una globalización alternativa que coloque al centro la vida, la expansión de la democracia, el respeto por el medio ambiente y la vigencia plena de los Derechos Humanos, puede construir una utopía posible. Los tiempos de la derrota, del pesimismo y de la falta de alternativas, comienzan a ser superados. Cada vez más hombres y mujeres, han empezado a convenirse de que, ¡otro mundo es posible!*⁷.

En efecto, es bueno recordar el carácter indivisible de los derechos humanos, que corresponde al carácter también indivisible de la realidad. En la teoría encontramos derechos de primera a cuarta generación, y una ramificación frondosa de pactos para asegurar cumplimiento por los Estados, pero en la vida de cada persona de carne, hueso y alma esos derechos están fundidos en una unidad inconsútil. Así, no hay libertades individuales ni verdadera ciudadanía, allí en donde la simple subsistencia material está amenazada por la condición de desplazamiento forzado y por la pobreza extrema. La ciudadanía se da con el acceso a los derechos efectivos, sin los cuales lo que queda es una humanidad desnuda para la cual hoy no parece haber esperanza.

Un logro decisivo del Estado social de derecho sería la recuperación de los excluidos a través del acceso universal a los servicios públicos y los demás derechos económicos, sociales y culturales de la población.

⁷ Yepes, Alberto. *Globalización de los derechos... repensando la condición humana*. Medellín: Instituto Popular de Capacitación, 2003.

Marco Legal



En 1991, el Capítulo 5 del Título XII (régimen económico y hacienda pública) de la Constitución Política de Colombia, artículos 365 a 370, consagró la responsabilidad del Estado, su finalidad social, frente al tema de los servicios públicos, declarándolos inherentes, es decir, propios de su razón de ser y de su naturaleza enraizada en el pacto social. En consecuencia, la Constitución declara “*deber del Estado asegurar su prestación eficiente a todos los habitantes del territorio nacional*”. Para ampliar el campo de los deberes del Estado la Constitución se compromete en seguida con “*el bienestar y el mejoramiento de la calidad de vida de la población*” (Art. 366). Con razón se ha dicho que la Constitución del 91 es de una generosidad muy grande, en promesas que la realidad demora demasiado en cumplir.

En estos seis artículos se definen a grandes trazos los temas centrales de los servicios públicos, tales como la prioridad del gasto públi-

co social, la cobertura, calidad y financiación, el régimen tarifario, el papel de los niveles territoriales, los subsidios, los derechos y deberes de los usuarios, y su participación en la fiscalización.

Para cerrar el mencionado capítulo, la Constitución Política crea la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios como máximo órgano de control, inspección y vigilancia de las entidades que los presten. (Vale la pena mencionar la impotencia demostrada por la Superservicios ante empresas como Electrocosta, que parecen estar por encima de cualquier control.)

Más tarde, en desarrollo de este breve articulado constitucional -que dicho sea de paso le abrió las puertas al proceso de privatización de los servicios públicos-, se produjo la famosa Ley 142 de 1994, o Régimen de los Servicios Públicos Domiciliarios, “*que busca la ampliación de coberturas, el mejoramiento de la calidad y la eliminación de la ineficiencia en la prestación de los servicios públicos*”⁸.

Ya en el campo del servicio de energía eléctrica se produce la Ley Eléctrica (Ley 143 de 1994). Al respecto anota Nohora Palomo García: “*Con posterioridad a estas leyes (las leyes 142 y 143 de 1994), han visto la luz nuevas disposiciones legales y reglamentarias, importantes pronunciamientos de la Corte Constitucional y del Consejo de Estado, y un número amplio de conceptos y resoluciones de la Comisión de Regulación de Energía y Gas, CREG. La prolijidad de la normatividad y de la jurisprudencia expedida ha convertido el marco legal de la prestación del servicio de energía eléctrica en un laberinto complejo, sólo al alcance de un grupo especializado y reducido de juristas*”⁹.

Más tarde, una célebre resolución de la CREG (célebre para sus víctimas), la Resolución 120 de 2001, impuso la regulación de la prestación del servicio en barrios subnormales, creando lo que más tarde se llamaría “*esquema diferencial de prestación del servicio*”: la suscripción de contratos con extensos grupos de usuarios conectados a un circuito subnormal, con medición comunitaria, que le entregan al suscriptor la función de recaudar el pago de la factura colectiva, lo cual se ha convertido en fuente de numerosos y a veces peligrosos conflictos intracomunitarios. El plazo de dos años establecido en esta resolución, durante los cuales la administración municipal se propuso normalizar las redes subnormales fue incumplido de manera tan rotunda como silenciosa.

Finalmente, ya en el gobierno actual, aparece el Decreto 3735 de 2003, por medio del cual se reglamentan el programa de normalización de redes eléctricas y los esquemas diferenciales de prestación del servicio público de energía eléctrica, dirigidos a las llamadas “*zonas especiales*”, entre ellas los barrios subnormales y las comunidades de difícil gestión. En relación con las redes eléctricas subnormales, lo preocupante es que realmente se lleguen a normalizar, tratándose de sectores urbanos que son considerados por los gobiernos locales como “*disfuncionales*” a la hora de fijar las prioridades del gasto público. En cuanto a los esquemas diferenciales de prestación del servicio, en especial el prepago y la medición comunitaria, el rechazo no se ha hecho esperar. Este decreto, plagado de dificultades para el acceso al programa, ha dejado recientemente en el Concejo Distrital de Cartagena (sesión del 15 de junio de 2004) una sensación de fracaso anunciado. El decreto traduce la postura del Ejecutivo nacional frente a los conflictos surgidos alrededor de la prestación de este servicio público esencial.

⁸ Superintendencia de Servicios Públicos. *Nuestros servicios públicos domiciliarios*, Bogotá, 1996.

⁹ Palomo García, Nohora. *Ley Eléctrica, Ley 143 de 1994*, Santa Fe de Bogotá, 2002.

De todas maneras, el programa de normalización de redes busca acertar en la solución del componente técnico del conflicto (redes informales antitécnicas), y el procedimiento descrito en el Decreto 3735/03 parece una ruta clara hacia esa meta. Si se cumpliera este programa, tendríamos un leve pero importante avance en el nivel de vida de la población, si bien se teme un aumento en las ya difíciles tarifas.

Sin embargo, el cuarteto de “*esquemas diferenciales*” propuesto en la segunda parte del decreto, parece atravesado por un viento extranjero que eriza la piel. Por un lado, se rompe el principio contractual de individualización del servicio al permitir y legalizar la medición y facturación comunitaria, en nombre de una poco fiable excepcionalidad que confunde en un solo bloque “*aislable eléctricamente*” toda la diversidad de un grupo humano. El hecho trágico de compartir un nivel de ingresos por debajo de las líneas de pobreza y miseria, convierte a estas personas en seres no funcionales para el mercado, seres residuales que lastran el sistema económico con un consumo sin aparente rentabilidad ni para el Estado ni para la empresa privada.

Pero por otro lado, en el extremo de esta cadena de esquemas diferenciales está el temible (por implacable e irreversible) pago anticipado o prepago, que lleva hasta sus últimas consecuencias el imperio del mercado, y que se adentra ya en la plena inhumanidad, es decir, en la pérdida de todo derecho real del ciudadano y en la desnudez irremediable del cliente sin dinero, y, por lo tanto, sin patria y sin Estado.

No está pues cerca el día en que los servicios públicos domiciliarios estén realmente al alcance de todos los habitantes del territorio, en especial de aquellas personas arrojadas por las violentas mareas de la guerra a las periferias excluidas de la ciudad.

Manejo del Conflicto



Unas partes muy dispares

La relación de igualdad o desigualdad entre las partes de un conflicto constituye uno de sus rasgos definitorios. Cómo se reparte el poder entre las partes, quién depende más de quién, quién tiene más capacidad económica, más fuerza, más influencia en las decisiones, quién tiene derechos y quién debe cumplirlos, etcétera.

En los conflictos por servicios públicos, las dos partes primordiales: el Estado como proveedor, y los usuarios como consumidores, están en una relación de igualdad ante la ley. Sin embargo, es bien conocida la exclusión que suelen hacer los gobernantes de los grupos sociales más desprotegidos, a la hora de reconocer-

les derechos ciudadanos como los servicios públicos. Con la mundialización económica, como se ha dicho, los Estados han perdido presuntamente la soberanía, en un deslizamiento hacia el abandono de la responsabilidad. Como lo subraya brillantemente Jean Paul Fitoussi: “... *lo que genera sufrimiento social no es la mundialización en sí, sino el retorno a una lógica de pseudoimpotencia de los Estados bajo el pretexto de la tutela de los mercados. La ideología consiste en que seguimos percibiendo los mercados como lugares ficticios de coordinación cuando en realidad son el lugar de las relaciones de fuerza, debido a que no están mediatizados por los Estados*”¹⁰.

Esa pseudoimpotencia del Estado lo convierte en parte inútil del conflicto, pues ni puede satisfacer las demandas sociales ni puede controlar eficientemente a las empresas prestadoras de los servicios públicos. De hecho, las comunidades terminan enfrentándose solitarias a las empresas privadas, mientras el Estado permanece impasible.

Así pues, en esta primera relación del conflicto (Estado-comunidades o usuarios), prima la indiferencia y reina la impotencia, no sólo la del Estado, sino, lo que es más dramático, la de las mismas comunidades. De hecho, pueden pasar décadas sin que estas poblaciones logren la plenitud de los servicios públicos domiciliarios. Cuando los exigen, o son ignorados o son reprimidos. Son tristemente célebres las víctimas mortales que muchos conflictos por servicios públicos han arrojado. Además, la extrema pobreza suele ser un obstáculo insalvable para los barrios llamados subnormales. Pero tal vez sean más importantes los obstáculos surgidos de la relación social en las comunidades: la debilidad proverbial de las organizaciones sociales (Juntas de Vivienda Comunitaria y otras) expresa los escasos víncu-

los existentes alrededor de metas comunes, lo cual constituye una carencia dramática del capital social necesario para enfrentar conflictos esenciales como los servicios públicos domiciliarios. Por esta razón, el apoyo a las comunidades en conflicto es ineludible.

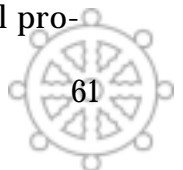
Por su parte, la empresa privada representa hoy un actor decisivo del conflicto. Es también la parte más poderosa, económica y socialmente hablando, y suele estar ligada a la economía global, como ocurre con las multinacionales dueñas de las comercializadoras eléctricas. Totalmente regidas por el principio del beneficio, las empresas privadas prestadoras de servicios públicos chocan permanentemente con quienes tienen problemas para pagar, aunque terminan negociando con el apoyo del Estado. La empresa privada es vista como un actor arrogante e insensible, cuyos intereses exclusivamente particulares priman sobre los intereses generales de las poblaciones más pobres. No obstante, hay que estudiar con mayor cuidado el papel cumplido por las empresas prestadoras de servicios públicos, en tanto actores centrales de un conflicto que debe ser resuelto en favor de los más vulnerables y no, como parece ser hasta ahora, de los más fuertes.

Muchas dimensiones entrelazadas

Una vez establecida la importancia de los servicios públicos domiciliarios para la vida humana estamos mejor preparados para entrar a analizar los diversos y complejos conflictos que su prestación genera, en particular cuando son demandados por una población vulnerable.

Como ya vimos, la historia de los servicios públicos domiciliarios está atravesada por el conflicto desde su nacimiento mismo. Rojas y González en su Introducción al pro-

¹⁰ Fitoussi, Jean Paul. *Op. Cit.*



blema de los servicios públicos, señalan cómo “desde mediados de la década pasada (años 70) el presidente López Michelsen identificó en los llamados paros cívicos la expresión más vigorosa y extendida de la inconformidad ciudadana y la mayor amenaza a la estabilidad institucional del país”¹¹. El carácter vital, escaso y costoso de estos servicios es la primera causa de los muchos conflictos que se expresan alrededor de ellos.

Con el fin de apreciar su multidimensionalidad, podríamos intentar la siguiente caracterización de los conflictos por servicios públicos:

- **Dimensión ideológica:** es el conflicto entre posturas ideológicas antagónicas, tales como el llamado neoliberalismo con su política privatizadora, versus los defensores del Estado social de derecho con su política redistribuidora y de protección de lo público. Este conflicto responde a la pregunta por el papel del Estado y de los particulares frente a los servicios públicos domiciliarios en un contexto de libre mercado y globalización, pero también por el carácter de estos servicios y de los bienes naturales y sociales que los sustentan (agua, gas, electricidad, telecomunicaciones) considerados como bienes esenciales para el desarrollo humano¹².

¹¹ Rojas Hurtado, Fernando y González, Jorge Iván. *Introducción al problema de los servicios públicos*. Bogotá: Cinep, 1985.

¹² La Coordinadora de Escuelas Sindicales definía así su posición frente al tema en 1984: “... poco a poco han perdido su concepto de ser un servicio público y cada vez se acercan más a ser un servicio privado que exige y presiona un pago, sin consideración del consumidor, que ha de cubrir todos los costos y arrojar excedentes... La concepción que en el pasado tuvo el servicio público, que debe tener por razón de su naturaleza, es la de que a la vez que proporciona un bien o servicio a toda la población, se emplea como un canal redistributivo de la riqueza. Es por esto que se habla de tarifas y no de precios”. *Ibid.*

- **Dimensión técnica y económica:** Es la lucha por construir y sostener la infraestructura física necesaria y la prestación de los servicios con costos soportables para las diversas partes que intervienen en él (Estado, particulares y usuarios). Suele ser el aspecto más difícil de superar en estos conflictos, dentro de contextos económicos de bajo crecimiento. El tema tarifario es central en esta dimensión, pues la tarifa refleja la manera como se resuelve el conflicto a través de los costos y beneficios del servicio. Entre las comunidades que se ven obligadas a recaudar sus propios pagos, el tema del recaudo es neurálgico y debe ser estudiado a fondo por sus consecuencias indeseables.

- **Dimensión político-legal:** Es la pugna por la toma de decisiones en el marco del Estado de Derecho (desde la aprobación de las leyes que rigen los servicios públicos, hasta su aplicación y control) en contextos políticos que no suelen privilegiar lo social sobre lo monetario... La participación ciudadana en esta toma de decisiones intenta democratizar este determinante aspecto del conflicto, pero sus alcances reales son muy limitados.

- **Dimensión ambiental:** lo constituye el problema de las tecnologías de manejo y producción de los recursos energéticos naturales y de los desechos, y su impacto en la viabilidad de los servicios públicos en el corto y el largo plazo. En el caso de los conflictos generados por los grandes rellenos sanitarios de las ciudades ésta dimensión ambiental es la predominante.

- **Dimensión social y humana:** comprende las fuertes tensiones sociales por la realización de los proyectos de vida de las personas y los grupos, proyectos que incluyen el disfrute de una base común de subsistencia y protección como la que permiten los servicios públicos domiciliarios. Suele ser una dimensión invisible del conflicto a la luz de un análisis simplificador.

Líneas para una estrategia



Las grandes tensiones originadas por la carencia, la calidad y los costos de los servicios públicos, en especial cuando se trata de poblaciones pobres, desplazadas o establecidas, necesitan un canal regulador que en la actualidad lo improvisa la misma gente a través de su incansable gestión ante el Estado y la empresa privada, pero que carece del apoyo y la voluntad política de los gobiernos locales o regionales, acostumbrados a contener con promesas incumplidas las demandas sociales. Las mesas de concertación en las cuales se consiga reunir y comprometer a todos los actores del conflicto, son una alternativa de tratamiento creativo de los conflictos por servicios públicos.

¹³ Elizalde, Antonio y Donoso, Patricio. *Formación en cultura ciudadana. Revista del primer seminario de formación artística y cultura, Ministerio de Cultura. s.f.*

Resignados activamente a la inevitabilidad del conflicto, todo cuanto podemos hacer es mejorar los mecanismos para su regulación. Así lo han recalcado Elizalde y Donoso: *“El avance de la civilización ha estado acompañado de un avance en los procesos de regulación de los conflictos como estrategia básica para resolverlos. La regulación se funda en el reconocimiento que las partes hacen de la legitimidad de los intereses de cada cual y en la toma de conciencia sobre los riesgos de los conflictos descontrolados. En este reconocimiento, las correlaciones de fuerza y de poder son determinantes. La regulación establece las reglas del juego para la resolución del conflicto sobre la base de la búsqueda de un equilibrio de las fuerzas y poderes en pugna. El poder regulador de la sociedad se pone al servicio de una cultura orientada a resolver los conflictos en forma pacífica. Gracias a esta tendencia histórica ha sido posible que los poderes que interactúan conflictivamente hayan ido abandonando la lógica de la fuerza para someterse a la lógica de la regulación”*¹³.

En la dimensión ideológica del conflicto es preciso adelantar los debates sobre la naturaleza de los servicios públicos, procurando un consenso sobre la responsabilidad social del Estado y de los particulares en la creación de condiciones de acceso universal a los mismos.

En la dimensión técnica y económica se trata de permitir el crecimiento en todos los niveles. Para las comunidades más pobres, el quid

del conflicto está en lograr ser reconocidos como ciudadanos con plenos derechos económicos sobre sus viviendas, plenamente legalizadas, y la individualización del servicio a través de la normalización de redes, en un contexto de productividad urbana que aumente los ingresos de la población. La inclusión de proyectos en los planes de desarrollo locales es un indicador importante del avance o retroceso en la solución real de los conflictos por servicios públicos para estas comunidades. Para el ciudadano de a pie, que cuenta con la infraestructura normal para estos servicios (y que es gran parte de la población), los conflictos se ubican principalmente en la calidad del servicio y en la tarifa, planos en los cuales la obligación del Estado es directa y reclamable por parte de la ciudadanía.

En la dimensión político-legal, que probablemente sea la más difícil de alcanzar para las comunidades y las organizaciones sociales que las acompañan, es necesario hacer un trabajo de diplomacia ciudadana desde la misma base de la pirámide político-legislativa (JAL, Concejo) hasta el Parlamento, para que las decisiones tomadas favorezcan a los usuarios más pobres de los servicios públicos, y, desde luego, para proteger no sólo el interés común de la nación, sino de la Tierra-Patria, verdadera y última fuente de los bienes que llamamos servicios públicos.

En su dimensión ambiental el conflicto por los servicios públicos tiene como norte la preservación del agua como bien común de la humanidad, y la búsqueda de mejores tecnologías para la producción y el manejo de las distintas formas de energía, así como para el manejo y aprovechamiento de los desechos.

Finalmente, en la dimensión social y humana, el conflicto por los servicios públicos comprende la necesidad de superar la visión estrechamente instrumental y mercantil de los mismos, para darles la categoría de una condición *sine qua non* del desarrollo humano. Todas

estas distintas e inseparables dimensiones de los conflictos por los servicios públicos deben ser tomadas en cuenta a la hora de comprenderlos, pero también cuando se trata de intervenir en su solución.

En el campo de los servicios públicos, como en cualquier conflicto, las únicas soluciones reales y duraderas son las que parten de su complejidad, sin pretender suprimir o postergar una o varias de sus dimensiones. Por ejemplo, en aquellos conflictos que afectan a las comunidades más pobres, expresados en bajos recaudos del pago del servicio, sabemos que sin un crecimiento económico general y sostenido, que mejore la capacidad de pago de la población, la conflictividad tenderá a permanecer e incluso a agravarse.

Por otra parte, no es consecuente abandonar la dimensión filosófica e ideológica del conflicto por los servicios públicos, y claudicar ante el debate por considerarlo ya perdido frente a la victoriosa privatización. Por el contrario, incluyendo a la población afectada, hay que nutrir y promover el debate sobre la naturaleza de los servicios públicos en el marco de un Estado social de derecho, caracterizado por el respeto de los derechos humanos.

Lo importante es rescatar una visión compleja tanto del conflicto como de su tratamiento. A la manera del cuento de Thomas Hardy, *Nuestras hazañas en la cueva*, algunas soluciones a los conflictos tienen un efecto contrario del esperado: cambiar el curso de un arroyo, por ejemplo, lleva bendiciones a unos pero desgracias a otros. En el caso de los servicios públicos, privatizarlos parecía resolverlo todo, pero ahora sabemos que todo se ha complicado más, en especial para las poblaciones cuya pobreza parece despojarlas automáticamente de derechos, en un mercado sin otro control que la voluntad de los poderosos. Pero el arroyo puede volver a su antiguo curso...

Ejercicio Práctico

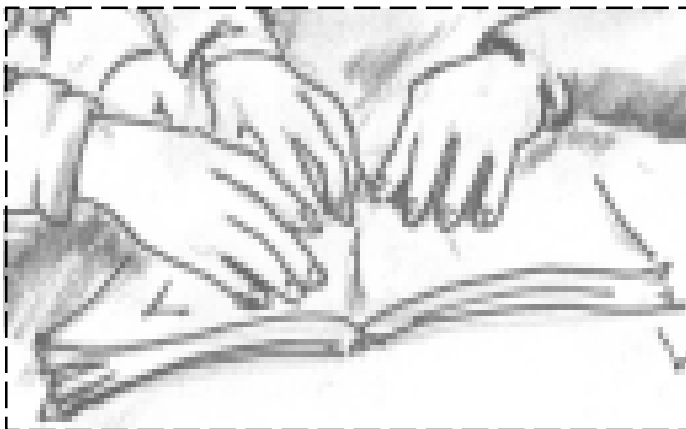
Objetivo

Reflexionar sobre las características de los conflictos que acompañan la prestación de los servicios públicos, en especial en asentamientos periféricos ilegales.

Grupos de 3 personas se reúnen para desarrollar el siguiente cuestionario, cuyas respuestas se expondrán en plenarias de discusión y debate.

1. ¿De qué razones y necesidades humanas provienen los conflictos por los servicios públicos?
2. ¿Son los servicios públicos parte de los derechos humanos, o son mercancías privatizables?
3. ¿Cuáles son las múltiples dimensiones del conflicto por los servicios públicos?
4. ¿Cómo luchar por los servicios públicos para los más pobres?

.....



Bibliografía

- Elizalde, Antonio y Donoso, Patricio. *Formación en cultura ciudadana*, Revista del primer seminario de formación artística y cultural, Ministerio de Cultural. s.f.
- Fitoussi, Jean Paul. *La globalización y las desigualdades*, en Revista Sistema N° 150, Madrid, 1999.
- Soriano Díaz, Ramón Luis. *Ciudad pasivos y participación ciudadana*, en Revista Sistema N° 150, Madrid, 1999.
- Rojas Hurtado, Fernando y González, Jorge Iván. *Introducción al problema de los servicios públicos*. Bogotá: Cinep, 1985.
- Instituto Popular de Capacitación. *Globalización de los derechos... repensando la condición humana*. Medellín: IPC, 2003.
- Max Neef, Manfred. *Desarrollo a escala humana, una opción para el futuro*. Cepaur, Fundación Dag Hammarskjold, 1986.
- OCDE. *Conflicto, paz y cooperación para el desarrollo en el umbral del siglo XXI*, 1998.
- Superintendencia de Servicios Públicos. *Nuestros servicios públicos domiciliarios*. Bogotá, 1996.
- Transnational Institute, Apagón. *Los mitos de la liberalización de la energía eléctrica*. Censat Agua Viva, Bogotá, 2002.
- Universidad de Cartagena, Programa de Trabajo Social. *Estudio de localidades del Caribe colombiano, caso Nelson Mandela*. Cartagena, 2002.
- *Memorias de mesas de trabajo de Nelson Mandela*, 1998, Cartagena.
- Hardy, Thomas. *Nuestras aventuras en la cueva*. Bogotá: Editorial Norma, 1999.
- Escuela Superior de Administración Pública. *Servicios Públicos*. Bogotá: ESAP, 2002.
- Constitución Política Colombiana.