

Spanish followed by English

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

Por Prof. Lic. Gabriel Sandro Savino

Defensor a/c Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe www.defensoriasantafe.gob.ar

Defensor a/c Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes de Santa Fe www.defensorianna.gob.ar

E-mail: savinogabriel@yahoo.com.ar / gsavino@defensorsantafe.gob.ar

Wsp:+54 9 0341 155 626368

Un poco de historia

La Defensoría del Pueblo en la Provincia de Santa Fe fue creada por Ley 10.396/90, es una de las primeras instituciones subnacionales de la República Argentina, antecesora de la Defensor del Pueblo de la Nación Argentina (por Reforma Constitucional de 1994) con más de 30 años protegiendo derechos de la ciudadanía en una provincia rica, cultural y productivamente, con 4 millones de habitantes y con un promedio anual de más de 50.000 expedientes tramitados (informe 2022).

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

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

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

Y el año 2022 formalizamos el Instituto de formación en modernización y Gestión Pública de la Defensoría del Pueblo, que viene formando a funcionarios y la ciudadanía desde hace más de 2 décadas en diferentes temáticas con perspectivas de derechos humanos

De conflictos y abordajes

Cuando hablamos de **Conflictividad**, *toda conflictividad de origina cuando hay una pretensión (alguien que pretende algo) a la que se le opone una resistencia (No se está de acuerdo con lo pretendido) (C=P+/-R)*, y según sea la intensidad de lo pretendido y la resistencia interpuesta, es la dimensión del conflicto que se provoca. (*+/- escalada del conflicto*) y es allí el origen primario de cualquier conflicto.

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

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

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

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

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

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

Por eso defendemos el abordaje de conflicto por medios alternativos y pacíficos, para que no escale más la dimensión conflictiva y siempre privilegiamos no llegar a la vía

judicial, buscando “alternativas metodológicas de intervención”. (Mas allá que pueda haber un sistema de mediación Prejudicial instaurado, que al menos en nuestra experiencia ha demostrado su fracaso)

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

- la **Negociación**, (*Entre 2 o más partes que buscan su propio beneficio aceptable constructivo, no competitivo (con la idea de Ganar/ganar);*

- la **Mediación Comunitaria** (*Como proceso formal, un 3ro imparcial y las partes “voluntariamente” desean resolver una controversia – el mediador no propone soluciones (error frecuente) (acuerdo de larga duración); es un proceso formal, Voluntario, Gratuito y confidencial;*

- la **Facilitación**, promueve acuerdos -que en Pandemia y postpandemia acrecentó su utilización metodológica a través del uso de Plataformas digitales (*se dio paso de la dimensión física a la digital, otro juego donde cambia la kinésica (Lenguaje corporal), la proxémica (espacios privado) y el paralenguaje (elementos no verbales)*). Un proceso más informal, de amigable componedor, conoce a las partes; en otros contextos se asemeja a la **Intermediación** (*alguien que vincula o comunica a 2 o más partes para realizar alguna propuesta*),

- el **Arbitraje** (*un 3ro, con reglas aceptadas por las partes involucradas, toma una decisión sobre la problemática;*

- la **Conciliación** (*ese 3ro que interviene y colabora para que, proponiendo soluciones con tenor jurídico; las partes resuelvan, por sí mismas y mediante un acuerdo*).

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

De Mediación a Restauración

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

Y aquí voy a hacer unas consideraciones.... RESTAURAR no es la misma que REPARAR, por cuanto Restaurar, no es lo mismo que Mediar entre partes.

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

Y aquí hay que hacer una distinción de proceder entre la mediación que es una intervención que opera en una lógica de encuentro entre la víctima (Perjudicado, afectado o damnificado) y victimario (el que perjudica, afecta o menoscaba) y con la intervención del

mediador, tercero imparcial que intenta en este contexto el principio de “igualar la mesa” muchas veces, entre no iguales.

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

Puede ser o no un encuentro entre partes, en principio es un trabajo por separado, de encuentros privados; es independiente para visualizar el Derecho afectado, porque debemos entender que no todas las partes pueden comprender el contexto o significado de vulneración de sus derechos

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

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

Nuestro Centro de Mediación Comunitaria y Resolución de Conflictos, tiene 30 años, hoy contamos con una Organización funcional con Directores y Coordinadores, como agentes mediadores, no solo en nuestras sedes centrales, sino en cada oficina del interior (hoy 46 oficinas) que tienen formación como mediadores y/o Facilitadores que intervienen. Tenemos capacitación permanente para atención, desescalada del conflicto y primera intervención.

Tenemos dentro de la institución nuestro Centro de formación y específicamente, se les brinda y actualiza anualmente a los empleados de la Defensoría del pueblo, de la Defensoría de NNYA y todo aquel funcionario que quiera recibir capacitación, como así también charlas y Jornadas abiertas a la comunidad.

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

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

La pandemia nos enfrentó a una nueva realidad de abordaje no solo de temáticas nuevas, sino de qué forma encararlas, con la lógica de la presencialidad hoy no es tal entre las partes y el 3ro imparcial, ya que hemos tenido intermediaciones y facilitaciones a través

de dispositivos digitales (ya la proxémica, la kinésica o el paralenguaje juegan otros roles en el que el mediador no tiene el control y esto también hay que observarlo.

Ahora son mayores los desafíos.

Prof. Lic. Gabriel Sandro Savino

Mediation as one of the means of dispute resolution in Human Rights Protection Institutions and new restorative approaches.

By Prof. Gabriel Sandro Savino

Ombudsman a/c Ombudsman of the Province of Santa Fe www.defensoriasantafe.gob.ar

Ombudsman a/c Defensoria de Niñas, Niños y Adolescentes de Santa Fe www.defensorianna.gob.ar

Email: savinogabriel@yahoo.com.ar / gsavino@defensorsantafe.gob.ar

Wsp:+54 9 0341 155 626368

A bit of history

The Ombudsman's Office in the Province of Santa Fe was created by Law 10.396/90, is one of the first subnational institutions of the Argentine Republic, predecessor of the Ombudsman of the Argentine Nation (by Constitutional Reform of 1994) with more than 30 years protecting citizenship rights in a rich province, culturally and productively, With 4 million inhabitants and with an annual average of more than 50,000 files processed (2022 Report).

Functionally it is an autonomous institution in the orbit of the Legislative Power, which does not receive a mandate from any power of the State, and which has major axes of intervention such as "Citizen attention" (*Public services, health, education, security, benefits, consumers, infrastructure, environment, inclusion, etc.*); d1993 has a "Center for Assistance to the Victim and Witness of Crime" (CAV) which was the first in the province and a reference in the approaches of different types of violence (Family, gender, child abuse, institutional abuse, with the elderly, inclusion, workplace violence, human mobility, human trafficking, sexual exploitation, etc.)

Also since 1994 we have a "Mediation and Conflict Resolution Center", where mediations are carried out (average 1000 interventions in 2022) and as a trainer of Community Mediators and facilitators with more than 1500 certifications given. Likewise, the functions were extended in 2017, with the active legitimacy of the Ombudsman and in 2018 the Mental Health Review Body was incorporated into its competences.

For 20 years a policy of territorial decentralization has been carried out and today we have 46 service offices in different locations and 3 Mobile Offices, which run through the provincial interior.

And in 2022 we formalized the Training Institute in Modernization and Public Management of the Ombudsman's Office, which has been training officials and citizens for more than 2 decades in different topics with human rights perspectives

Conflicts and approaches

When we talk about **Conflictivity**, *all conflict originates when there is a claim (someone who intends something) to which a resistance is opposed (You do not agree with what is intended) ($C = P + / -R$), and depending on the intensity of the intended and the resistance interposed, it is the dimension of the conflict that is provoked. (+/- escalation of the conflict) and is there the primary origin of any conflict.*

Whereas, we must take into account the dimension where it occurs, according to the environment: family, work, community, social, educational, private, religious, urban, rural, between institutions, between officials, between citizens and officials, between native peoples, if they are for ethnic or religious reasons, where there is often an imbalance of power, there are no equalities, in conflicts; as well as we must also take into account that there may be past histories, that become valid in the present of conflict.

To understand its dimension we visualize the conflict as an upward spiral with Plateaus and escalations, as a cycle of life, with an Origin/birth, a growth/development and death/or latency. But if the conflict continues to escalate, it may have unsuspected dimensions.

Many times we believe that we resolve the conflict because we do not talk about it, but it remains latent and when it resurfaces, it returns with greater intensity, in a dimension that is often uncontrollable.

We must also mention that these conflicts can not only occur between parties, but also in multiparties (neighborhood conflicts, seizures of institutions, public spaces, mobilizations, cutting of public roads, conflicts in schools, etc.). And we can also not leave aside a new form of conflict in which, *there is no other, or if the other is difficult to identify*, and that is when the conflictive relationship occurs in the digital environment and in these problems we also have to be present in their aggravating factors (consequences: such as Grooming, phishing, cyberbullying, virtual scams, sextortion, stalking, sexting, among others)

When we talk about demands, conflicts and resolution, we know that the times of politics are not the times of public management, the times of public administration are not the times of justice, the times of justice are not the times of citizenship. That is why our institutions protect rights and our institutions are as mediators or facilitators in conflicts. At least to ensure that these do not escalate, to unsuspected dimensions or out of control, becoming critical situations, where the approach is totally different.

That is why the debate of whether to toughen the penalties and / or sanctions with greater "punitivism", or soften them with more "guaranteeism", is a debate, which in our system has failed. Because the resolution is binary thinking (black or white), today conflicts are multidimensional and must be thought with a complex and interdisciplinary approach, not linear, it must be multiagency (approached from different institutions). And this leads us to strive (as officials and defenders of human rights) and to deconstruct ourselves to begin to understand the other and its complexities, and this is a joint construction, not at the discursive level, but in the real commitment of governments, institutions, and officials and citizens. (Solution with governance)

That is why we defend the approach to conflict by alternative and peaceful means, so that the conflictive dimension does not escalate further and we always privilege not reaching the judicial route, looking for "methodological alternatives of intervention". (Beyond that there may be a system of pre-trial mediation established, which at least in our experience has proven its failure)

That is why, as a methodology to address and try to resolve conflicts outside the judicial channel today we deal with:

.- **Negotiation**, (*Between 2 or more parties seeking their own constructive, non-competitive acceptable benefit (with the idea of Win/Win)*);

Community **Mediation** (*As a formal process, a 3rd impartial and the parties "voluntarily" wish to resolve a dispute – the mediator does not propose solutions (frequent error) (long-term agreement); it is a formal, voluntary, free and confidential process;*

.- **Facilitation**, promotes agreements -which in Pandemic and post-pandemic increased its methodological use through the use of digital platforms (*it gave way from the physical dimension to the digital, another game where kinesics (body language), proxemics (private spaces) and paralanguage (non-verbal elements) change. Amore informal group, of friendly composition, knows the parties;* in other contexts it resembles **Intermediation** (*someone who links or communicates 2 or more parties to make a proposal*),

.- Arbitration (*a 3rd, with rules accepted by the parties involved, makes a decision on the problem*);

.- the **Conciliation** (*that 3rd that intervenes and collaborates so that, proposing solutions with legal tenor; the parties solve, by themselves and through an agreement*).

And the new interventions that we have been carrying out in the institution, both in the Ombudsman's Office and in the Office of the Ombudsman for Children and Adolescents, when minors are involved; are restorative **interventions** (or **restorative justice**: *a Restoration or Modification of a behavior is intended to put it in the state or estimation it previously had*;

From Mediation to Restoration

This new intervention methodology that we are using as a tool in our institution, is given to understand human relations, it is a new perspective of the approach to the conflict between people and the role of law, "recompositional forgiveness" or recompositional sanction.

And here I am going to make some considerations.... RESTORE is not the same as REPAIR, because Restore is not the same as Mediating between parties.

According to Calvo Soler (2022) Reparation is equivalent and assimilated to the idea of sanction or compensation for the damage caused (it is rewarding in affected space), but the RESTORATIVE INTERVENTION is equivalent to "observing the damage" not in tangible version, but in its intangible version, more in the daily work of violation of Human Rights. That is, I recompose the recognition or responsibility of the damaged space of the DD.HH. I recompose the link between victim and perpetrator, aggressor and attacked, beyond the damage already produced, which many times we cannot repair.

And here we must make a distinction to proceed between mediation which is an intervention that operates in a logic of encounter between the victim (Harmed, affected or affected) and perpetrator (the one who harms, affects or impairs) and with the intervention of the mediator, an impartial third party who tries in this context the principle of "equalizing the table" many times, between not equals.

Restorative interventionism; For what I want to bring here in this important Seminar, is to make a methodological leap; and to achieve a change of approach and paradigm of (cause-effect). The encounter does not seek a symmetry between the one who harms and the injured party.

It may or may not be a meeting between parties, in principle it is a separate work, of private meetings; is independent to visualize the affected law, because we must understand that not all parties can understand the context or meaning of violation of their rights

Because as the main characteristic we have the formation of the person who intervenes impartially in each situation, who must privilege his "common sense", not his legal, sociological or psychological knowledge, and the sincere intervention of the parties to recompose the conflict (first recognizing it), because there must always be a will of each of the parties to bring closer, their interests and needs in a frank and sincere talk, leaving aside

their positions. And much has to do with the needs that motivate people (Physiological, Security, Belonging and Recognition) (Maslow: 1943)

Conflict (similar or not) is not always addressed in the same way, each conflict has its particularities, each person involved has different perceptions, interests and needs that influence their context.

Our Community Mediation and Conflict Resolution Center is 30 years old, today we have a functional Organization with Directors and Coordinators, as mediators, not only in our headquarters, but in each office in the interior (today 46 offices) that have training as mediators and / or facilitators who intervene. We have permanent training for attention, de-escalation of the conflict and first intervention.

We have within the institution our Training Center and specifically, it is provided and updated annually to employees of the Ombudsman's Office, the Ombudsman's Office and any official who wants to receive training, as well as talks and open days to the community.

Because mediation is a formal methodological procedure, certain conditions must be met, when the intervention is more informal, facilitation or friendly composer is used. When the situation is more complex and involves children and adolescents, "restorative interventions" are being carried out with great success.

At present, restorative processes are being carried out, with issues that involve minors in conflict with the criminal law and / or minors who are not imputable, the challenge of management is currently much more multidynamic. As we said before, today conflicts are not linear or binary, today they have much more dimensions and complexities, which leads to multidimensional intervention and some multiagency interventions.

The pandemic confronted us with a new reality of approaching not only new issues, but how to face them, with the logic of face-to-face today is not such between the parties and the 3rd impartial, since we have had intermediations and facilitations through digital devices (already proxemics, kinesics or paralanguage play other roles in which the mediator does not have control and this must also be observed.

Now the challenges are greater.

Prof. Lic. Gabriel Sandro Savino