



DEFENSORÍA DEL PUEBLO

ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

CULTURA DE PAZ

EN LA DEMANDA SOCIAL Y LA GESTIÓN PACÍFICA DE LA CONFLICTIVIDAD



*Todas y todos somos
defensores del pueblo*

GESTIÓN PACÍFICA DE LA CONFLICTIVIDAD DERECHOS HUMANOS Y CULTURA DE PAZ



1. LA CULTURA DE PAZ

La cultura de paz es un conjunto de valores, actitudes y comportamientos que reflejan el respeto a la vida, al ser humano y a su dignidad. Pone en primer plano los derechos humanos; rechaza la violencia en todas sus formas; se adhiere a los principios de libertad, justicia, solidaridad y tolerancia, y de comprensión entre los pueblos, colectivos y personas.

Los principios fundamentales en la construcción de paz son: i) Respeto a los derechos humanos, a la democracia y a la tolerancia; ii) Prevención de la violencia y la solución de conflictos mediante el diálogo y la negociación; iii) Promoción del desarrollo social; iv) Formación de recursos humanos en gestión de paz y mediación de conflictos, a partir de la promoción y respeto a los derechos fundamentales; y v) Perspectiva de género y sensibilidad social.

La cultura de paz supone un cambio de mentalidad; que transforme conflictos en concordia; que prevenga disputas; que no genere violencia; que restablezca la paz en conflictos existentes, y restituya la esperanza en poblaciones que han sufrido algún tipo de violencia y/o conflicto social; y que promueva los derechos humanos, el diálogo, la negociación, el bienestar y desarrollo social.

La difusión de mensajes claros y precisos que permeen a la sociedad en general, a través de los medios de comunicación, contribuirá en la promoción de una cultura de paz.

Los conflictos entre seres humanos son inevitables

Los conflictos entre seres humanos son inevitables, pues pensamos y actuamos de modos distintos; pero el respeto, el rechazo a la violencia, el derecho a la libertad de expresión y el respeto a la dignidad de todas las personas, nos predispone al diálogo verdadero y al encuentro de acuerdos justos. El diálogo nos lleva a saber cómo se puede construir una cultura de paz.

El diálogo, lo fundamental en la cultura de paz

¿Qué es el diálogo?

El diálogo es la capacidad humana distintiva, una herramienta para entendernos personal y colectivamente, y un dispositivo social poderoso, que puede apoyar procesos reflexivos y deliberativos cuando se trata de temas conflictivos o controversiales. Es un espacio de encuentro para la construcción de acuerdos; pero también para la explicitación de desacuerdos.

Consiste en la escucha activa, la expresión respetuosa y el deseo sincero de encontrar un acuerdo.

Es el instrumento que otorga calidad y contenido al sistema democrático, ya que posibilita la participación ciudadana y permite tender puentes de integración y túneles de comprensión entre los actores para encontrar salidas consensuadas a sus desacuerdos.

Los diálogos se deben edificar desde pilares básicos, como:

El enfoque dialógico en los actores: La predisposición a dialogar es una actitud necesaria que debe estar en cada actor de la contienda.

La confianza en el proceso de diálogo, como un ámbito capaz para posibilitar el poder decir y escucharse con una agenda preestablecida y acordada.

El poder en la convocatoria: Los actores de la disputa deben legitimar el organismo, entidad o persona que disponga el espacio para dialogar.

La capacidad de facilitación para lograr acciones sin daño, maximizando los recursos, disminuyendo los riesgos y conociendo el contexto.

La confianza entre los actores, sobre la base del respeto y el reconocimiento recíproco.

La **voluntad política** para hacer valer las pretensiones y trazar metas comunes para buscar salidas acordadas.

La **capacidad de decisión** para negociar desde las razones, los intereses y los principios, y para hacer prevalecer la autonomía de la voluntad en los posicionamientos y concesiones recíprocas. (Alejandro Nató Coordinador de Gestión de Conflictos de la Defensoría del Pueblo de la Nación Argentina).

La paz no es solo la ausencia de conflictos, sino también un proceso dinámico y participativo, que promueva el diálogo y la solución de los conflictos con un espíritu de entendimiento y cooperación mutuos.



2. LA CULTURA DE PAZ EN LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL ESTADO



La “cultura de paz” se encuentra en el Artículo 10. I de la Constitución Política del Estado, que establece: “Bolivia es un Estado pacifista, que promueve la cultura de la paz y el derecho a la paz, así como la cooperación entre los pueblos de la región y del mundo, a fin de contribuir al conocimiento mutuo, al desarrollo equitativo y a la promoción de la interculturalidad, con pleno respeto a la soberanía de los estados”.

Además, el numeral 4 del Artículo 108 establece que son deberes de las bolivianas y los bolivianos: “Defender, promover y contribuir al derecho a la paz y fomentar la cultura de paz”.

Y se constituye en un principio de los derechos fundamentales civiles y políticos, sociales y económicos en el régimen de garantías, pero a su vez, un deber de “defender, promover y contribuir al derecho a la paz y fomentar la cultura de paz”.

3. LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO Y LA CULTURA DE PAZ

Los numerales 1 y 7 del Artículo 14 de la Ley N.º 870 de 13 de diciembre de 2016, “Ley del Defensor del Pueblo”, determina como funciones de la Defensora o Defensor del Pueblo:

1. Promover la cultura de diálogo y de respeto a los derechos humanos, en situación de conflictos sociales a través de la gestión y la prevención.
7. Servir de facilitador en la resolución de conflictos en las materias de su competencia, cuando las circunstancias permitan tener un mayor beneficio a los fines tutelados.

¿En qué circunstancias actúa o interviene la Defensoría del Pueblo?

Cuando existan conflictos entre la sociedad y el Estado, o entre un grupo de personas, cuyas acciones están afectando, puedan afectar o pongan en riesgo la vulneración de los derechos humanos de los protagonistas o de terceros.

4. EL CONFLICTO SOCIAL

El conflicto social, de acuerdo con la Organización de Naciones Unidas (ONU), es la falta de acuerdo entre dos o más personas, pero siempre y cuando persista en el tiempo y afecte negativamente a un gran grupo de individuos.

Es un proceso complejo en el que sectores de la sociedad, el Estado o las empresas (públicas y privadas) perciben que sus posiciones e intereses, valores o necesidades están contrapuestos, lo que puede desembocar en violencia.

Existen dos concepciones sobre los conflictos sociales: Por una parte, que es necesario prevenir los conflictos sociales, y por otra, que estos constituyen una oportunidad para realizar cambios necesarios en la sociedad. Los conflictos sociales son inherentes a las sociedades; pero es posible realizar trabajos para prevenir su escalada, que puede derivar en violencia. Por sí mismos no representan oportunidades de cambios sociales, pues depende cómo estén planteados y gestionados para convertirse en contextos de transformaciones.

5. ACTORES EN LOS CONFLICTOS SOCIALES

Los actores son aquellos (personas, grupos e instituciones) que tienen una participación en el conflicto social o se ven afectados por él o por sus resultados. Los clivajes en los que se agrupan pueden ser económicos, regionales, territoriales y étnicos.

En un conflicto, se pueden identificar:

Actores primarios

Son aquellos sujetos que están involucrados directamente en el conflicto

Actores secundarios

Son aquellos actores que no están directamente involucrados en el conflicto, pero toman posición a favor o en contra de una de los actores primarios

Actores terciarios

Personas u organizaciones que por sus características tienen posibilidad de actuar como mediadores o facilitadores de un conflicto



6. FASES DEL CONFLICTO SOCIAL

Las fases de un conflicto social son aquellos momentos por los que puede atravesar un conflicto, en razón del incremento de la violencia y las posibilidades de diálogo.

Fase latente

Existen algunas señales de que la demanda está madurando o que hay resabios de un anterior conflicto

Fase temprana

Los actores hacen pública la incompatibilidad de objetivos, medidas, posiciones, intereses, valores o necesidades existentes

Fase pre-crisis o escalamiento

Se desencadenan hechos que incrementan la protesta social y buscan influir en el ánimo de las instituciones o autoridades para atender las demandas y hay repercusiones en la opinión pública

Fase de crisis

Su característica principal es violenta. Es la expresión pública de las demandas, a través de acciones de hecho contra las fuerzas del orden y otros agentes del Estado o particulares.

Fase de desescalamiento

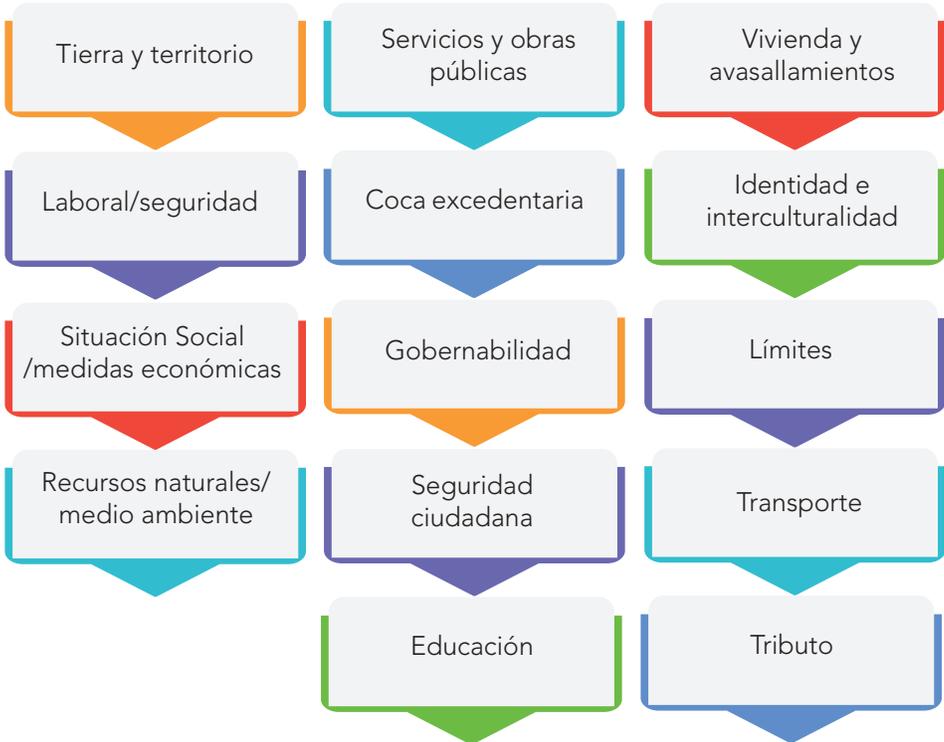
Es el momento en el que se produce un cuarto intermedio, en razón a que la violencia no puede sostenerse de manera indefinida.

Fase de diálogo

Los actores de manera directa desarrollan un proceso comunicacional en el que intercambian información, argumentan, generan opciones, construyen acuerdos en un espacio ordenado, igualitario y sujeto a reglas en cualquiera de las fases.

7. TIPOLOGÍA DEL CONFLICTO SOCIAL

Existen diferentes tipos de conflictos sociales que se pueden nombrar. Las más frecuentes en Bolivia son:



Es importante definir qué tipo de conflicto social se tiene para saber qué herramientas usar, a fin de prevenir o solucionar el problema identificado

La Defensoría del Pueblo interviene en los conflictos sociales con el propósito de crear espacios de diálogo y concertación entre los actores enfrentados, para garantizar la paz social y evitar la violencia, que deriva generalmente en la vulneración de derechos fundamentales.

La Defensoría del Pueblo advierte sobre los riesgos de no resolver oportunamente el conflicto y busca establecer las condiciones propicias para el diálogo. La institución defensorial intermedia y facilita el diálogo; no resuelve los conflictos

La Defensoría del Pueblo enmarca sus acciones de intervención en las siguientes maneras:

- a) Puede presentarse como facilitador y/o mediador, cuando lo considere pertinente.
- b) Exige el cumplimiento y respeto de los derechos fundamentales y garantías constitucionales de los sectores de la población enfrentados, así como de las personas que se encuentran entrampadas en un conflicto social.
- c) Exige el cumplimiento de sus responsabilidades a las instituciones estatales y a las entidades privadas, siempre y cuando presten servicios públicos.



8. IMPORTANCIA DE LA INTERVENCIÓN DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO EN LOS CONFLICTOS SOCIALES

Cuando un conflicto social no es tratado a tiempo y ocurre una confrontación violenta entre las partes, se tienen consecuencias negativas para la sociedad. La escalada de violencia se traduce en vulneración de derechos fundamentales, con las consecuentes responsabilidades penales y civiles. Y la conmoción social conlleva la paralización económica y afecta a la sostenibilidad económica de los sectores más vulnerables de la sociedad.



CIRCUNSTANCIAS EN LAS QUE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO INTERVIENE EN CONFLICTOS SOCIALES

- Existe el riesgo o se vulneran los derechos fundamentales
- La confrontación violenta afecta la gobernabilidad municipal, departamental o nacional
- Existe el riesgo de obstruir las condiciones para el desarrollo
- Se desestimula las condiciones para el desarrollo
- Se desincentiva una cultura de paz y de diálogo

¿Cómo se pueden resolver los conflictos sociales?

Los conflictos sociales se resuelven a través de la oportuna y adecuada intervención de las instituciones estatales, a fin de mediar entre las partes. La Defensoría del Pueblo tiene un importante rol a la hora de prevenir los conflictos.

Identifica los conflictos antes de que se conviertan en activos o latentes, a fin de que no se desarrollen de manera violenta. En el caso de intervenciones posteriores a la crisis, se enfoca en disminuir los impactos negativos producidos por el conflicto, especialmente en el campo de la cohesión social y en las secuelas producidas por la violencia.

Para intervenir en un conflicto, la Defensoría cuenta con varias herramientas, como las mesas de diálogo, donde las partes conversarán sobre sus fines y buscarán consensos



Asamblea General NACIONES UNIDAS

DECLARACIÓN SOBRE UNA CULTURA DE PAZ

La Asamblea General,

Recordando la Carta de las Naciones Unidas, incluidos los propósitos y principios enunciados en ella,

Recordando también que en la Constitución de la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura se declara que “puesto que las guerras nacen en la mente de los hombres, es en la mente de los hombres donde deben erigirse los baluartes de la paz”,

Recordando además la Declaración Universal de Derechos Humanos¹ y otros instrumentos internacionales pertinentes del sistema de las Naciones Unidas,

Reconociendo que la paz no sólo es la ausencia de conflictos, sino que también requiere un proceso positivo, dinámico y participativo en que se promueva el diálogo y se solucionen los conflictos en un espíritu de entendimiento y cooperación mutuos,

Reconociendo también que el final de la guerra fría ha ampliado las posibilidades de reforzar una cultura de paz,

Expresando profunda preocupación por la persistencia y la proliferación de la violencia y los conflictos en diversas partes del mundo,

Reconociendo la necesidad de eliminar todas las formas de discriminación e intolerancia, incluidas las basadas en la raza, el color, el sexo, el idioma, la religión, la opinión política o de otra índole, el origen nacional, étnico o social, la propiedad, las discapacidades, el nacimiento u otra condición,

Recordando su resolución 52/15, de 20 de noviembre de 1997, en que proclamó el año 2000 “Año Internacional de la Cultura de la Paz”, y su resolución 53/25, de 10 de noviembre de 1998, en que proclamó el período 2001-2010 “Decenio Internacional de una cultura de paz y no violencia para los niños del mundo”,

¹ Resolución 217 A (III). 99-77446

Reconociendo la importante función que sigue desempeñando la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura en la promoción de una cultura de paz,

Proclama solemnemente la presente Declaración sobre una Cultura de Paz con el fin de que los Gobiernos, las organizaciones internacionales y la sociedad civil puedan orientar sus actividades por sus disposiciones a fin de promover y fortalecer una cultura de paz en el nuevo milenio:

Artículo 1

Una cultura de paz es un conjunto de valores, actitudes, tradiciones, comportamientos y estilos de vida basados en:

a) El respeto a la vida, el fin de la violencia y la promoción y la práctica de la no violencia por medio de la educación, el diálogo y la cooperación;

b) El respeto pleno de los principios de soberanía, integridad territorial e independencia política de los Estados y de no injerencia en los asuntos que son esencialmente jurisdicción interna de los Estados, de conformidad con la Carta de las Naciones Unidas y el derecho internacional;

c) El respeto pleno y la promoción de todos los derechos humanos y las libertades fundamentales;

d) El compromiso con el arreglo pacífico de los conflictos;

e) Los esfuerzos para satisfacer las necesidades de desarrollo y protección del medio ambiente de las generaciones presente y futuras;

f) El respeto y la promoción del derecho al desarrollo;

g) El respeto y el fomento de la igualdad de derechos y oportunidades de mujeres y hombres;

h) El respeto y el fomento del derecho de todas las personas a la libertad de expresión, opinión e información;

i) La adhesión a los principios de libertad, justicia, democracia, tolerancia, solidaridad, cooperación, pluralismo, diversidad cultural, diálogo y entendimiento a todos los niveles de la sociedad y entre las naciones;

y animados por un entorno nacional e internacional que favorezca a la paz.

Artículo 2

El progreso hacia el pleno desarrollo de una cultura de paz se logra por medio de valores, actitudes, comportamientos y estilos de vida propicios para el fomento de la paz entre las personas, los grupos y las naciones.

Artículo 3

El desarrollo pleno de una cultura de paz está integralmente vinculado a:

a) La promoción del arreglo pacífico de los conflictos, el respeto y el entendimiento mutuos y la cooperación internacional;

b) El cumplimiento de las obligaciones internacionales contraídas en virtud de la Carta de las Naciones Unidas y el derecho internacional;

c) La promoción de la democracia, el desarrollo de los derechos humanos y las libertades fundamentales y el respeto y cumplimiento universales de éstos;

d) La posibilidad de que todas las personas a todos los niveles desarrollen aptitudes para el diálogo, la negociación, la formación de consenso y la solución pacífica de controversias;

e) El fortalecimiento de las instituciones democráticas y la garantía de la participación plena en el proceso del desarrollo;

f) La erradicación de la pobreza y el analfabetismo y la reducción de las desigualdades entre las naciones y dentro de ellas;

g) La promoción del desarrollo económico y social sostenible;

h) La eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer promoviendo su autonomía y una representación equitativa en todos los niveles de la adopción de decisiones;

- i) El respeto, la promoción y la protección de los derechos del niño;
- j) La garantía de la libre circulación de información en todos los niveles y la promoción del acceso a ella;
- k) El aumento de la transparencia y la rendición de cuentas en la gestión de los asuntos públicos;
- l) La eliminación de todas las formas de racismo, discriminación racial, xenofobia e intolerancia conexas;
- m) La promoción de la comprensión, la tolerancia y la solidaridad entre todas las civilizaciones, los pueblos y las culturas, incluso hacia las minorías étnicas, religiosas y lingüísticas;
- n) El respeto pleno del derecho a la libre determinación de todos los pueblos, incluidos los que viven bajo dominación colonial u otras formas de dominación u ocupación extranjera, como está consagrado en la Carta de las Naciones Unidas y expresado en los Pactos internacionales de derechos humanos², así como en la Declaración sobre la concesión de la independencia a los países y pueblos coloniales contenida en la resolución 1514 (XV) de la Asamblea General, de 14 de diciembre de 1960.

Artículo 4

La educación a todos los niveles es uno de los medios fundamentales para edificar una cultura de paz. En ese contexto, es de particular importancia la educación en la esfera de los derechos humanos.

Artículo 5

Los gobiernos tienen una función primordial en la promoción y el fortalecimiento de una cultura de paz.

Artículo 6

La sociedad civil ha de comprometerse plenamente en el desarrollo total de una cultura de paz.

² Resolución 2200 A (XXI), anexo.

Artículo 7

El papel informativo y educativo de los medios de difusión contribuye a promover una cultura de paz.

Artículo 8

Desempeñan una función clave en la promoción de una cultura de paz los padres, los maestros, los políticos, los periodistas, los órganos y grupos religiosos, los intelectuales, quienes realizan actividades científicas, filosóficas, creativas y artísticas, los trabajadores sanitarios y de actividades humanitarias, los trabajadores sociales, quienes ejercen funciones directivas en diversos niveles, así como las organizaciones no gubernamentales.

Artículo 9

Las Naciones Unidas deberían seguir desempeñando una función crítica en la promoción y el fortalecimiento de una cultura de paz en todo el mundo.



*"La paz es hija de la convivencia, de la educación, del diálogo.
El respeto a las culturas milenarias hace nacer la paz en el presente."*

Rigoberta Menchú

DELEGACIONES DEFENSORIALES DEPARTAMENTALES Y COORDINACIONES REGIONALES

LA PAZ

Calle Capitán Ravelo N.° 2329,
Edificio Excélsior, Piso 5.
Telf.: (2) 2113588

ORURO

Calle Soria Galvarro N.° 5212,
entre Tupiza y León.
Telf.: (2) 5112471 - 5112927

COCHABAMBA

Calle 16 de Julio N.° 680,
(Plazuela Constitución).
Telf.: 44140745 - 4 4140751

SANTA CRUZ

Calle Andrés Ibáñez N.° 241,
entre 21 de Mayo y España.
Telf./Fax: 3 3111695 3 338808

BENI - TRINIDAD

Calle Félix Pinto N.° 68, entre
Suárez y 18 de Noviembre.
Telf.: (3) 4652200 - 4652401

PANDO

Calle Cochabamba N.° 86, detrás del
templo de Nuestra Señora del Pilar.
Telf./Fax: (3) 842 3888 - 71112900

YACUIBA

Calle Juan XXIII S/N, entre Martín
Barroso y Cornelio Ríos.
Telf.: (4) 682 7166 * Fax: (4) 6822142

DESAGUADERO

Av. La Paz, Esq. Calle Ballivián
S/N, (Ex local Suipacha).

EL ALTO

Av. Juan Pablo II N.° 75
(Altura Cruz Papal).
Telf.: (2) 2153264 - 2153179
2152352

CARANAVI

Calle Tocopilla N.° 4-B,
Edificio COSAPAC, Piso 1.
Zona Central Telf.: 2 8243934

LLALLAGUA

Calle Oruro N.° 29, entre Bolívar
y Cochabamba.
Telf./Fax: (2) 5821538

PUERTO SUÁREZ

Av. 6 de Agosto N.° 29, entre
La Paz y Santa Cruz.
Telf. 67290016

RIBERALTA

Av. Plácido Méndez N.° 948,
Hotel Campos.
Telf./Fax: 73993148

POTOSÍ

Av. Serrudo N.° 143, Esq. Arce,
Edificio Renovación (interior).
Telf./Fax: (2) 6120805 - 6124744

TARIJA

Calle Ingavi N.° 789,
Esq. Ramón Rojas, El Molino.
Telf./Fax: (4) 6116444 - 6112441

MONTEAGUDO

Barrio Paraíso,
Avenida Costanera S/N.
Telf.: (4) 6473352

CHAPARE

Calle Hans Grether N.° 10.
Telf./Fax: (4) 4136334

CHUQUISACA - SUCRE

Calle J.J. Pérez N.° 602,
Esq. Trinidad.
Telf./Fax: (4) 6916115
6918054 - 6913241 - 6410453

Oficina Central: Calle Colombia N.° 440 - Zona San
Pedro Central (2) 2113600 - 2112600 * Casilla 791



800 10 8004
LÍNEA GRATUITA



@DPBoliviaOf



Descargue el material
escaneando el código QR