

TRABAJADORES DE LA CONVIVENCIA

Transformación positiva de Conflictos, Convivencia y Construcción de Culturas de Paz.

María Teresa Barrios.-Ministerio de Desarrollo Social de la Provincia de Santa Fe.¹

Nilda Santoro de Hernandez.- Dirección de Centros de Salud- Municipalidad de Rosario²

¹ Abogada, UNR. Mediadora y Capacitadora en Transformación Positiva de Conflictos para el Ministerio de Desarrollo Social de la Provincia de Santa Fe. Argentina. Miembro Fundadora de CoPaz. Maestranda en Derechos Humanos. UNR. Tesis: “Educación en y para la Paz y los demás Derechos Humanos como Política Pública.” mterebarrios@gmail.com

² Lic. en Química, Mediadora e Instructora de Negociación capacitada por el Ministerio de Justicia de la Nación, La Corte Suprema de Virginia y Conflict Management Inc (Escuela de Leyes de Harvard). Docente y Mediadora de Fundación Fraternitas de Rosario. Directora General de Desjudicialización del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de Santa Fe. Coordinadora de los Equipos de abordaje de Conflictividad y Violencia en ámbitos de Salud Pública Municipalidad de Rosario y Provincia de Santa Fe. nbshernandez@yahoo.com.ar

Resumen

El presente trabajo recoge una serie de reflexiones y problematizaciones en torno a la experiencia de las y los Trabajadores de la Convivencia: jóvenes egresadas/os de capacitaciones del Programa Nueva Oportunidad³ que a través del Programa Nexo Oportunidad⁴ fueron capacitados en Transformación positiva de conflictos, convivencia y construcción de culturas de paz.

Las/los jóvenes, provenientes de sectores de criticidad y vulnerabilidad social fueron seleccionados por su perfil conciliador para participar de esta experiencia laboral concreta, pensada y diseñada en base a crecientes situaciones de violencia que venían ocurriendo en algunas instituciones de Atención Primaria de Salud⁵.

Las/os profesionales que llevamos adelante esta experiencia piloto, nos proponemos historizar el trabajo realizado y aportar algunas consideraciones acerca de las distintas problemáticas y desafíos que el trabajo en la materia implica.

Este trabajo procura analizar cómo capacitar, acompañar y fortalecer a las y los jóvenes en su rol de constructores de Paz en sus ambientes laborales y comunidades.

³ **El Programa Nueva Oportunidad** destinado a jóvenes de entre 12 y 35 años en situaciones de criticidad y de extrema vulnerabilidad social. El Decreto Pcial N° 2160/170 plantea el abordaje de estos jóvenes desde la grupalidad y su pertenencia a un territorio, a través de actividades de capacitación en espacios u organismos estatales, no estatales y organizaciones de la sociedad civil y el pago de un incentivo económico, lo que les permite capacitarse y participar de espacios de intercambio y reflexión para que adquieran herramientas de inserción laboral y hábitos de convivencia social.

⁴ **El Programa Nexo Oportunidad**, fue un Programa de los Ministerios de Desarrollo Social y Trabajo de la Provincia de Santa Fe ideado para generar herramientas que permitan a jóvenes atravesados por contextos de alta vulnerabilidad social, acercarse al mundo del trabajo mediante prácticas laborales en empresas o en el mismo Estado. Tenía como propósito acercar al ámbito laboral, mediante prácticas concretas, a jóvenes que hayan participado de la capacitación del programa Nueva Oportunidad o que formen parte de la población con mayor vulnerabilidad laboral. La propuesta preveía la realización de una experiencia laboral de hasta un año de duración y un máximo de 20 hs semanales. Estaba destinada a personas de 16 a 35 años en situación de desempleo, que recibían un estímulo económico durante el tiempo de la práctica. Se buscaba “fortalecer la trayectoria formativa, la adquisición de competencias laborales, el desarrollo de aptitudes, conocimientos y habilidades útiles para desempeñarse en espacios de trabajo”.

⁵“...trabajar en salud, en un contexto global de exclusión significa, básicamente, trabajar para incluir, es decir, trabajar en la construcción de ciudadanía, lo que implica construir y defender la conciencia del derecho a la salud, a la vez que construir, defender y vigilar las condiciones para el ejercicio efectivo de ese derecho. El trabajo en Atención Primaria de la Salud es entendido entonces esencialmente como una estrategia para la constitución de sujetos capaces de luchar contra las condiciones que limitan la vida... el primer nivel de atención tiene el rol fundamental de transmitir al resto de la red de servicios de salud el conocimiento acerca de las necesidades poblacionales, para lo cual es necesario garantizarle capacidad de gestión del proceso integral de trabajo, mucho más allá de las posibilidades del primer nivel.” Dra. Débora Ferrandini

Palabras claves: Paz, Conflictos, Jóvenes, Política pública, vulnerabilidad, convivencia.

Introducción

El proyecto objeto de la presente ponencia se pensó y diseñó como política pública desde mediados del año 2018, como Nexo Oportunidad con prácticas en la Atención Primaria de Salud, en base a la preocupación de algunos Jefes de Centros de Salud por algunas situaciones problemáticas que se presentaban en los centros y que en general se iniciaban en la Sala de Espera. La experiencia vivida en sus propios lugares de trabajo así como los comentarios de los integrantes de los equipos de salud, permitían el análisis de que en el último tiempo había un aumento de situaciones conflictivas vividas en las Salas de Espera y que muchos de los trabajadores no contaban con las herramientas adecuadas para su abordaje y -ante la intervención del personal de seguridad- se daba una escalada de violencia que se podría evitar e incluso prevenir de contar con personas capacitadas en estas cuestiones.

Ante esta demanda concreta, se diseña la currícula de la capacitación en Transformación positiva de conflictos, convivencia y construcción de culturas de paz que, en la primer experiencia del año 2019 se dió en el marco del Programa Nexo Oportunidad.

Luego, se dió una segunda experiencia de capacitación a jóvenes que venían con un proceso de formación y acompañando a su vez a otros jóvenes como referentes. Esta segunda experiencia ya no estuvo enmarcado en el Nexo Oportunidad sino en un marco laboral con una Asociación Civil. La incorporación de este segundo grupo de jóvenes permitió sumar 6 nuevos Centros de Salud a los 3 centros piloto. En total, hoy en día hay 9 Centros de Salud Municipales que cuentan con trabajadores de la convivencia a saber: Toba, Cassals, Staffieri, Maradona, Champagnat, Coulin, Eva Duarte, Ceferino e Itatí.

El proyecto tuvo en cuenta la realidad sociocultural del país, de profunda desigualdad de oportunidades y acceso a derechos que expone a las y los jóvenes a riesgos como el narcotráfico que afectan su integridad psicofísica poniendo en riesgo su vida y su futuro y situandolos en un lugar de extrema vulnerabilidad social.

Esta problemática pretendió "...ser abordada por fuera de cualquier simplificación, particularmente la que vincula exclusivamente violencia y pobreza. A partir de este reconocimiento, entendemos que las condiciones a las que se enfrentan estos jóvenes hace aún más difícil el tránsito por las innumerables tensiones, contradicciones y ansiedades que embargan a las juventudes contemporáneas en general." (Decreto Provincial 2160/17)

Esta experiencia compartió dichas premisas del Programa Nueva Oportunidad que consistió en un “abordaje integral para jóvenes en situación de alta criticidad social con el objetivo de promover su empoderamiento, acompañándolos en la generación de nuevos horizontes y oportunidades en su proyecto de vida, fortaleciendo los lazos sociales y las relaciones de convivencia” (Decreto cit.)

En una sociedad en la que el discurso de gran parte de la sociedad suele retratar a las y los jóvenes bien como víctimas o como perpetradores de violencia, y donde en general se desconocen opciones alternativas para gestionar los conflictos de forma constructiva y transformadora, esta política pública pretende, poner de manifiesto que por el contrario, el papel de las y los jóvenes es crucial la prevención de la violencia siendo considerados como verdaderos agentes de cambio y constructores de culturas de paz en sus comunidades.

Desarrollo

Considerando la demanda de los Centros de Salud de contar con personas con herramientas para la transformación pacífica de conflictos, se consideró fundamental generar un espacio para la capacitación y potenciación de dichas herramientas y conocimientos con jóvenes egresados del Programa Nueva Oportunidad.

Se partió del convencimiento de que este proyecto iba a contribuir a un cambio de paradigma en relación a la violencia como forma de abordar los conflictos, mejorando y fortaleciendo los vínculos comunitarios, propiciando la colaboración y la ética del cuidado como forma de relacionarse. Constituyendo -en un última instancia- una política pública de construcción de Educación para la Paz y ciudadanía.

En este sentido, la función principal de las y los trabajadores de la convivencia es promover un cambio de paradigma en la atención al público de las instituciones estatales, específicamente en la Atención Primaria de Salud con el fin de prevenir, contener y desescalar conflictos violentos que puedan darse en las Salas de Espera de los Centros de Salud Municipales de la ciudad de Rosario, Provincia de Santa Fe, Argentina.

La formación de la primera experiencia tuvo una carga horaria de 200 horas, distribuida en 4 horas por día de lunes a viernes y estuvo enmarcada en los estudios de construcción de paz y conflictos. Ofreció herramientas prácticas y conceptuales para el abordaje y facilitación de conflictos por vía pacífica en el ámbito personal, familiar, barrial y comunitario, así como metodologías e instrumentos aplicados en los procesos de abordajes colaborativos y participativos de consenso. La segunda experiencia fue más reducida ya que las y los jóvenes venían con una formación previa.

Se propuso como primera instancia, generar un espacio de diálogo como ejercicio democrático y pedagógico que invite a la interacción, a la participación y a la reflexión crítica dando como resultado un aprendizaje colectivo que combinó el diálogo de saberes y experiencias personales, con la teoría trabajada.

En este sentido, fue vital poner en escena la experiencia de las y los jóvenes como usuarios de centros de salud, así como su visión de la comunidad y sus necesidades. No hubiera sido lo mismo que las y los trabajadores de la convivencia sean jóvenes que nunca se habían atendido en la salud pública o que provengan del centro de la ciudad donde la realidad socio-económica es otra. El análisis del contexto actual de los barrios, de las organizaciones de la sociedad civil y de las instituciones de salud, tuvo por tanto un espacio fundamental que incluyó propuestas de acciones concretas y posibles donde las y los jóvenes fueron protagonistas de una transformación individual y comunitaria.

Se le dió un lugar muy importante al conocimiento de los centros de salud, de su equipo, del barrio donde estaba ubicado y de las demás instituciones territoriales. Para esto, además de visitas coordinadas con referentes de las mencionadas instituciones, se contó con la valiosa herramienta de la observación no participante de las y los jóvenes en las salas de espera de los Centros de Salud en los que luego harían su práctica laboral.

Esta observación no participante empezó siendo de 30 minutos y fue aumentando semana a semana hasta llegar a ser de la jornada completa (4 horas). La observación -que debía registrarse en un cuaderno de campo y era además guiada con preguntas que debían responder en base a la observación- daba muchísimo insumo para trabajar sobre las posibles situaciones conflictivas. Además, sirvió para empezar a proponer a la Coordinadora de Distrito y a las y los Jefes de los Centros de Salud algunos cambios concretos que redundan en un mayor bienestar de los usuarios dentro y fuera del centro de Salud. Esta tarea, sumada a la detección de los conflictos más comunes y de los posibles focos de situaciones conflictivas, redundó en que las y los trabajadores de la convivencia sean un nexo entre los usuarios y el equipo de salud para mejorar la calidad de la espera, siendo esta una verdadera tarea de prevención de conflictos.

La capacitación tuvo una modalidad teórico práctica. En relación a los contenidos teóricos, se trabajó activamente con las y los jóvenes en una amplia currícula que incluye dinámicas para reconocer y expresar las emociones y necesidades propias y ajenas como herramientas de autoconocimiento, autoaceptación y autoestima. Entendiendo que la primera transformación necesaria en el proceso de construcción de paz pasa por la esfera personal.

Luego, entra en consideración el desarrollo de habilidades relacionales como deconstruir la imagen de ciertos “enemigos” y poder interpelar nuestros mapas mentales cargados de prejuicios, estereotipos y creencias limitantes. Consideramos que las y los Trabajadores de la Convivencia deben ser jóvenes que comprendan la posibilidad de que sobre un mismo hecho pueden existir distintas percepciones, que respeten y valoren la diversidad, que rechacen cualquier tipo de discriminación y tengan una perspectiva de Género, de Feminismo(s) y de Nuevas Masculinidades en consonancia con un posicionamiento de derechos humanos.

Para esto, son fundamentales los talleres donde se debaten esos temas y se vean las herramientas de la mediación como ser: la escucha activa, la pregunta, indagar posiciones e intereses, parafrasear, etc. Herramientas que demuestren la comprensión pero también la empatía con el otro/a. Estas habilidades son vitales para que la persona se sienta escuchada, ese solo hecho calma tensiones y sirve para abordar constructivamente la prevención y reducción o eliminación de la violencia.

También trabajamos los principios de los diálogos adversariales y no adversariales, el diálogo generativo, transformativo y apreciativo, el lenguaje verbal y no verbal, la comunicación no violenta y el mensaje yo para poder desescalar situaciones problemáticas.

Asimismo, se estudiaron conceptos básicos de conflicto, paz, violencias y no violencia. Se considera vital que las y los jóvenes tengan claro que violencia no es sólo la de los golpes o la guerra, sino también la de las estructuras socioeconómicas injustas, que pueden matar más y ser más peligrosas que el conflicto directo. Que violencia es el hambre en las calles, la falta de trabajo y la marginalidad.

La visión positiva del conflicto, es otro de los temas clave, poder entenderlo como una oportunidad no solo para las personas que lo protagonizan sino también para la comunidad. Cuando se le da un abordaje constructivo, el proceso termina siendo en última instancia pedagógico para todas y todos los participantes del mismo.

Para eso, es trascendental estudiar la conflictología, poder clasificar sus elementos, conocer las técnicas de análisis y poder llegar a un mapa del mismo que las y los oriente a la hora de intervenir en miras a su resolución o transformación positiva.

Un abordaje científico y constructivo de los conflictos implica todas estas nociones además de ser capaces de negociar, cooperar y colaborar, dejando de lado aquellos modos que implican evitar, negar, competir o confrontar. Entendemos que educar a la ciudadanía en abordaje pacífico de conflictos nos permitirá el primer paso hacia el cambio del paradigma adversarial imperante en

muchas sociedades por un paradigma colaborativo y del consenso.

También se trabajaron nociones de negociación y facilitación, sus características y las herramientas con las que cuenta el facilitador . En este punto, fue interesante la reflexión de una de las jóvenes que luego de leer el artículo “El rol del facilitador en la construcción de consenso y la gestión de conflictos.”⁶ afirmó “es más o menos lo que venimos haciendo en el barrio pero bien explicado”. Esta afirmación reforzó lo que pretendíamos: dar herramientas teóricas a jóvenes que por su recorrido ya venían cumpliendo una función de suma importancia como referentes en sus comunidades.

Por eso los posibles ámbitos de aplicación de lo aprendido no se reduce a las salas de espera de los centros de Salud. Su labor está también en el barrio y la comunidad pudiendo ser sumamente importantes en otras instituciones gubernamentales y no gubernamentales.

Llegando al final de la capacitación se les propuso a las y los jóvenes que sean ellos mismos quienes elijan el nombre de su función. Por consenso eligieron “Trabajadores de la Convivencia”. Este hito fue muy importante ya que impactó en la identidad de las y los jóvenes que se reconocían a sí mismos como actores y promotores de convivencia munidos de un saber específico a tal fin.

Teniendo como objetivo a mediano plazo la multiplicación de estas experiencias en diferentes espacios e instituciones del ámbito público o privado que cada vez más, requieren de personal capacitado en estas habilidades “blandas” se considera como objetivos específicos de la tarea de las y los Trabajadores de la Convivencia:

- Alcanzar una convivencia pacífica y colaborativa tanto a nivel Institucional como comunitario.
- Promover la desnaturalización de la ruptura de relaciones o del uso violencia como forma legítima del abordaje de los conflictos.
- Impulsar la consolidación de relaciones interpersonales colaborativas cambiando el paradigma adversarial por uno cooperativo. (Dejar de percibir al otro como adversario para considerarlo una persona con la cual se puede colaborar, llegar a consensos y acuerdos mutuamente satisfactorios.)
- Fomentar el diálogo, y la facilitación en el marco de la ética del cuidado y de la construcción de Culturas de Paz.

⁶ de Carmen Mac Cormak

En cuanto a metodología aplicada en la Capacitación, fue teórica práctica y basada en los procesos de grupo, partiendo principalmente del intercambio y el diálogo horizontal de saberes que propone la Educación Popular. Asimismo, se apostó al aprendizaje vivencial, sabiendo que el cerebro aprende cuando se emociona y es capaz de vivenciar experiencias transformadoras.

Por eso se ampliaron las posibilidades pedagógicas, poniendo énfasis en el arte, lo lúdico y el psicodrama como lenguaje transversal del aprendizaje. Las actividades y dinámicas que se propusieron, contaron así con un importante componente creativo desarrollado desde diferentes disciplinas artísticas (teatro, artes plásticas, música, cine, etc). Asimismo, contamos con la participación de personal de distintos equipos de la Secretaría de salud de la Municipalidad de Rosario que tuvieron un rol fundamental, uno de ellos colaborando con dinámicas de psicodrama.

En este marco, hubo una gran apuesta al trabajo y las discusiones en pequeños grupos donde se fomentó la reflexión y la producción grupal y horizontal del conocimiento. Se realizaron ejercicios escritos y orales: juegos colaborativos, estudios de casos, simulaciones, lecturas, power points, vimos documentales, entrevistas, charlas TED y demás material audiovisual como puntapié para la reflexión y el análisis de lo aprendido. Se promovió el análisis crítico de la realidad y de las estructuras, de distintos medios de comunicación, opiniones ciudadanas, gubernamentales e institucionales.

Un etapa final y muy importante de la capacitación, fue los juegos de roles (o role plays), en donde todas y todos debieron asumir el rol de trabajador/a de la convivencia, mientras sus compañeros hacían de usuarios o demás personal de salud.

En relación a las prácticas se incorporaron paulatinamente, hasta llegar a 4 días de práctica en duplas por turno (mañana/tarde) en los Centro de Salud. Algo fundamental fue poder contar con acompañantes que hacían de sostén emocional de las y los jóvenes en su primera experiencia “laboral” y además de nexos entre el equipo capacitador y el equipo de los centros de salud.

Cada viernes, se dejaba un espacio para codiseño de la currícula y de los temas a tratar con la intención de que las y los jóvenes aporten y decidan temas o recursos de su interés relacionados a la capacitación, lo cual que reforzaba el aprendizaje a partir de cuestiones, material y experiencias de su contexto.

Finalmente, una característica muy importante, fue conservar un día de encuentro grupal que, terminada la capacitación, quedó como día de taller de retrabajo, construcción colectiva de buenas prácticas y una especie de “supervisión” de las mismas. En estos encuentros se contaba con la

invaluable presencia de la Licenciada Nilda Santoro de Hernández, como experta en abordaje de conflictos (quien además supervisó el armado de la currícula). Asimismo, participaba siempre personal de la Secretaría de Salud, cuya participación era vital para comentar las buenas prácticas o poder aclarar dudas en relación al día a día en los centros de Salud. Además, el equipo de salud que se sumó al proyecto era interdisciplinario y con mucha experiencia en Salud Pública, lo cual enriqueció muchísimo los encuentros.

Estos encuentros continuaron hasta marzo de este año y se interrumpieron por la pandemia de Covid 19.

Conclusión:

Lo vivenciado se está recogiendo y sistematizando, con la intención de permitir una crítica reconstrucción de la experiencia educativa con la que propiciar la reflexión colectiva del proceso vivido. Será un análisis e investigación junto con los jóvenes de sus percepciones, intereses, problemas y necesidades -satisfechas e insatisfechas- en relación a la capacitación, a la práctica y los retrabajos, así como el impacto de su función a nivel personal, familiar y en los Centros de Salud y comunidad.

Esta sistematización -que está en proceso- recoge datos relevantes para determinar el camino a seguir, para revisar, modificar y aprender de la misma práctica. La investigación será participativa, generando un espacio de intercambio y retroalimentación de los aprendizajes surgidos de la acción. Hasta ahora se cuenta con indicadores muy alentadores de satisfacción de todas las partes que participaron de la experiencia (personal de los centros de Salud que manifiesta que la tarea de los trabajadores de la convivencia sirve como prevención de conflictos, y los jóvenes participantes, quienes refieren transformaciones importantes a nivel personal que han impactado en lo familiar y por supuesto en lo laboral). Todo lo dicho, permite una proyección a futuro para replica en nuevos Centros de Salud así como en otras instituciones públicas o privadas.

Asimismo, se pretende que de esta formación surja una guía escrita que recoja las experiencias y constituya un Manual para los próximos grupos de jóvenes (o adultos) que deseen capacitarse en habilidades y técnicas para la transformación positiva de conflictos y Construcción de Cultura de Paz en distintas organizaciones.

Se considera que esta experiencia, fue positiva y que como todo proceso de Educación para Paz, puede y debe convertirse además en una herramienta significativa para la Justicia Restaurativa ya que al desarrollar la empatía y la compasión permite superar y trascender el deseo de venganza y

castigo imperante en la justicia retributiva, pudiendo pensar en cambio en un proceso que satisfaga las necesidades de todas las partes y atienda la reparación del daño. Es decir, ayudar a entender lo restaurativo como parte de la cultura del diálogo que se promueve.

Xesús Jares considera que la Educación para la Paz es: “un proceso educativo, dinámico, continuo y permanente, fundamentado en los conceptos de paz positiva y en la perspectiva creativa del conflicto [...], y que, a través de la aplicación de enfoques socioafectivos y problematizantes, pretende desarrollar un nuevo tipo de cultura, la cultura de la paz, que ayude a las personas a desvelar críticamente la realidad para poder situarse ante ella y actuar en consecuencia” (Jares 1999: 124).

En este sentido se entiende la paz: no como ausencia de guerra, sino como la presencia de justicia social, respeto a los Derechos Humanos y la participación ciudadana como empoderamiento de la democracia.

Para concluir, y en consonancia con todo lo dicho, se refuerza la importancia de la instancia de reflexión crítica y de acción transformadora en la práctica, porque se considera que las herramientas individuales no son suficientes para la construcción de paz y que se requieren acciones concretas en, para y con la comunidad. Es decir que si bien las políticas que permitan potenciar saberes y herramientas individuales, son muy importantes, esto no debe implicar dejar de buscar transformaciones concretas ni abandonar demandas justas de cumplimiento de las necesidades básicas y superiores así como la defensa de los derechos humanos de la población con la que se trabaja.

Referencias Bibliográficas

- Jares, X. (1999). Educación para la paz, su teoría y su práctica. España: Editorial Popular.
- Mac Cormak, C. (2003) “El rol del facilitador en la construcción de consenso y la gestión de conflictos
- Nieto Durán, M. (2012). Colección Experiencias de investigación: Puntos de encuentro con el campo de la educación. Tomo Siete: La Formación Docente y La Innovación Educativa. Ensayos para reflexionar... y cambiar.