



Marco legal y regulatorio para la implementación de la GIRH

Resolución de disputas

Propósito y objetivos de esta clase

Propósito

El propósito de este capítulo es analizar las estrategias de resolución alternativa de disputas que pueden incorporarse a las políticas y prácticas de la GIRH.

Objetivos

- Comprender que los conflictos son parte integral de la interacción y que no siempre deben resolverse en la corte.
- Contar con una descripción general de los enfoques de resolución alternativa de conflictos, principalmente la negociación y la mediación.
- Reconocer los roles básicos, las responsabilidades y los pasos clave para la resolución de conflictos.
- Comprender las habilidades de comunicación básicas óptimas para la gestión de conflictos.

Resumen de la presentación

- Introducción
- Complejidad de la implementación de la GIRH
- La GIRH y la gestión de conflictos
- Resolución alternativa de disputas (RAD)
- Habilidades de comunicación
- Requisitos para la resolución eficiente de conflictos

Introducción (1)

La implementación de la GIRH exige un enfoque de negociación...

- Cambio en las actitudes de trabajo de las personas.
- Consideración de un enfoque más amplio y reconocimiento de que sus acciones no ocurren independientemente de las acciones de los demás (incluidos los usos competitivos del agua).
- Prácticas democráticas descentralizadas.
- Participación.
- Toma de decisiones en el nivel más bajo posible.



Introducción (2)

La implementación de la GIRH exige un enfoque de negociación

- Visión sectorial → visión integrada
- Estructura descendente → equilibrio o acuerdos entre sectores

Marco propuesto para la resolución de conflictos en la gestión de recursos hídricos: principios de Dublín

Enfoques e instrumentos de negociación para la GIRH. ¿Por qué? ¿Dónde?

El proceso de implementación de la GIRH se basa en negociaciones de una serie de **acuerdos** aceptados colectivamente:

- Políticas de recursos hídricos (marcos legales e institucionales).
- Planificación de recursos hídricos (acceso a la información, “herramientas de apoyo para la toma de decisiones”, equilibrio de opiniones: expertos y grupos de interés).
- Procesos de intervención (proyectos de infraestructura).
- Resolución de conflictos relacionados con el agua (coordinación).

Complejidad de la implementación de la GIRH (1)

Los principios y las herramientas de la GIRH están llenos de **preconceptos**:

1. Aceptación de una interdependencia de actores.
2. Identificación de problemas comunes (en lugar de problemas privados o sectoriales).
3. Voluntad de dialogar y aprender.
4. Búsqueda de soluciones sustentables (en lugar de ocasionales).
5. Diversas voces y responsabilidades.

Complejidad de la implementación de la GIRH (2)

Problemas asociados en la práctica:

- Captura del espacio de negociación por parte de los sectores con más poder (político y económico).
- Falta de participación de los sectores más ricos y más pobres.
- Exclusiones forzosas.
- Exclusiones voluntarias (la creencia de que hay cosas mejores en qué ocuparse).
- Situaciones no negociables.
- Agendas ocultas.



Para pensar.

La GIRH exige una percepción integrada por parte de toda la sociedad...

¿Es posible esto?

La GIRH y la gestión de conflictos (1)

El conflicto se presenta cuando dos o más partes perciben que sus intereses son incompatibles, expresan actitudes hostiles o persiguen sus intereses mediante acciones que perjudican a las demás partes.

Estos intereses incluyen:

- Acceso y distribución de los recursos.
- Control del poder y la participación en la toma de decisiones políticas.
- Identidad (comunidades culturales, sociales y políticas).
- Estatus, especialmente los representados por los sistemas gubernamentales, religiosos o ideológicos.



La GIRH y la gestión de conflictos (2)

El conflicto tiene un rol positivo si contamos con las capacidades necesarias para crear la sinergia para el bienestar de todas las partes en conflicto.

Resolución de disputas: diagrama de estado

¿Cuáles son los temas del conflicto?

¿Cuáles son los grupos interesados?

¿Quiénes son sus líderes?

¿Cuáles son sus intereses?

¿Qué posiciones han adoptado?

¿Qué otras posiciones podrían beneficiarlos?

¿Cuántas facultades tienen y en qué consisten?

¿Qué se conoce sobre los aspectos técnicos del conflicto?

¿Cuál es el contexto legal o institucional?

Herramienta tipo cebolla



Roles y responsabilidades

Capa: representa y exige un interés particular.

Árbitro: toma una decisión a pedido de las partes interesadas.

Iniciador: inicia, convoca y diseña el proceso.

Experto: proporciona información útil para resolver el conflicto.

Responsable de las decisiones: tiene autoridad para tomar decisiones.

Mediador: parte neutral que apoya a las partes interesadas.

Negociador: participa en representación de un interés específico.

Partes interesadas: personas o grupos afectados por el conflicto.

Resolución alternativa de disputas [RAD]

(1)

La RAD hace hincapié en los resultados de búsqueda de consenso

NEGOCIACIÓN

Las partes involucradas se reúnen para alcanzar una decisión aceptable para ambos.

- No hay participación de terceros.
- Sólo participan las partes interesadas y sus representantes.
- Presentan propuestas para llegar a un acuerdo.
- Es un proceso privado.
- No tiene carácter legal (“cosa juzgada”)
- Las decisiones las toman las partes.
- No tiene carácter obligatorio.

Resolución alternativa de disputas [RAD]

(2)

MODERACIÓN

Una persona imparcial participa en el diseño y la celebración de reuniones para la resolución de problemas con el fin ayudar a las partes a diagnosticar, crear e implementar soluciones conjuntas.

Con frecuencia, se utiliza en situaciones en las que intervienen diversas partes, con diversos problemas y grupos de interés

El moderador:

- Ayuda a planificar la reunión.
- Ayuda a mantener el orden de la reunión.
- Aclara y acepta comunicaciones de las partes.
- Escucha y reconoce los sentimientos de los participantes.
- Ofrece un marco constructivo para los problemas.
- Sugiere procedimientos para llegar a un acuerdo.
- Resume y aclara la dirección.
- Realiza sondeos de consenso.
- No juzga ni critica.
- No intenta imponer sus propias ideas.

Resolución alternativa de disputas [RAD]

(3)

MEDIACIÓN

Las partes eligen un mediador aceptable para que los guíe en el diseño de un proceso y el logro de un acuerdo o soluciones aceptables para ambos.

La mediación es flexible, informal y confidencial.

El mediador:

- Puede ser un individuo, un grupo o una institución.
- Es neutral y no puede emitir juicios ni tomar decisiones que afecten a las partes.
- Crea un ambiente seguro.
- Tiene la capacidad de generar confianza.

Las partes deciden si aceptan las sugerencias del mediador.

Resolución alternativa de disputas [RAD]

(4)

ARBITRAJE

Proceso mediante el cual una persona no relacionada o un panel neutral se reúne con las partes de la disputa, escucha las presentaciones de cada una y llega a una conclusión.

- El árbitro toma una decisión y las partes la aceptan.
- El árbitro es elegido por las partes, con excepciones.
- Sus decisiones son imperativas.
- El resultado tiene peso legal y debe cumplirse.
- El arbitraje tiene normas preestablecidas.
- Las partes acuerdan no llevar el problema a un juicio común sin arbitraje (análisis por parte de un árbitro) previo.

Habilidades de comunicación de los moderadores de una disputa (1)

Tres problemas típicos que impiden lograr una comunicación efectiva:

- Es posible que las partes no se estén comunicando y no tengan la voluntad de hacerlo.
- Es posible que las partes no estén escuchando lo que el otro intenta expresar.
- Puede haber un malentendido general.



Habilidades de comunicación de los moderadores de una disputa (2)

Un comunicador efectivo:

- sabe escuchar activamente;
- habla de forma clara y precisa;
- demuestra comprender lo que escucha y se esfuerza por expresarse claramente;
- recontextualiza sus posiciones y las de la otra parte; y
- separa a las personas del problema.



Capacidad de escuchar activamente

Objetivos de escuchar activamente:

- Demostrarle a la persona que habla que se ha escuchado su mensaje.
- Lograr comprender tanto el contenido como el sentimiento del mensaje.
- Ayudar a la persona que habla a expresarse y alentarla a explicar en detalle su perspectiva de la situación y sus sentimientos al respecto.
- Crear un ambiente en el cual la persona que habla se siente segura para hablar con libertad sobre una situación.

Capacidad de escuchar activamente

El hecho de escuchar activamente se lleva a cabo en cuatro niveles:

- “La cabeza”: escuchar los hechos y otras formas de información.
- “El corazón”: escuchar los sentimientos. Con frecuencia, el conflicto está asociado con sentimientos fuertes como la ira, el miedo, la frustración y la decepción. Es muy común que los sentimientos fuertes obstaculicen el diálogo racional y, por eso, es necesario identificarlos y solucionarlos antes de pasar a las cuestiones importantes.
- “El estómago”: escuchar las necesidades humanas básicas. Identificar las necesidades básicas que guían el conflicto.
- “Los pies”: escuchar la intención o voluntad. Identificar en qué dirección se mueve la persona y el grupo, y su nivel de compromiso.



Requisitos para la resolución eficiente de conflictos

- Voluntad de participar
- Oportunidad de obtener beneficios para ambas partes
- Oportunidad de participación
- Identificación de intereses
- Desarrollo de opciones
- Implementación de un acuerdo

Conclusión

El desafío es convertir los inevitables conflictos que surgirán en resultados productivos, provechosos para todas las partes y mutuamente beneficiosos, que permitirán obtener ventajas a largo plazo.



En la próxima clase:

Gobernabilidad del agua e instituciones relacionadas
Una serie de dimensiones en las cuales todo se desarrolla