

LA PANDEMIA, LOS CAMBIOS SOCIALES Y LOS CONFLICTOS AMBIENTALES: ¿LA MEDIACIÓN EN EL AIRE?

Samira Iasbeck de Oliveira Soares

Volume 28, Number 5, 2023

L'humanité face aux conflits actuels. Nouveaux défis pour la médiation : Forum mondial de médiation, 2022 | XIe Conférence

URI: <https://id.erudit.org/iderudit/1109103ar>

DOI: <https://doi.org/10.7202/1109103ar>

[See table of contents](#)

Publisher(s)

Centre de recherche en droit public Université de Montréal

ISSN

1480-1787 (digital)

[Explore this journal](#)

Cite this article

de Oliveira Soares, S. I. (2023). LA PANDEMIA, LOS CAMBIOS SOCIALES Y LOS CONFLICTOS AMBIENTALES: ¿LA MEDIACIÓN EN EL AIRE? *Lex Electronica*, 28(5), 122–135. <https://doi.org/10.7202/1109103ar>

Article abstract

Este artículo tiene como objetivo relacionar la pandemia y los conflictos ambientales desde la perspectiva de la mediación como una práctica. Al igual que la pandemia nos invita a una forma de convivencia impregnada de la cultura de la mediación, los conflictos ambientales nos interpelan desde hace mucho tiempo a convivir con respeto a la diferencia, la alteridad, la colaboración y el diálogo. Además del aporte teórico, el artículo presenta ejemplos del uso de herramientas y valores de mediación en trabajos realizados durante la pandemia, previniendo impactos negativos ambientales en la gestión de residuos sólidos en Brasilia, Brasil.

© Samira Iasbeck de Oliveira Soares, 2023



This document is protected by copyright law. Use of the services of Érudit (including reproduction) is subject to its terms and conditions, which can be viewed online.

<https://apropos.erudit.org/en/users/policy-on-use/>

Érudit

This article is disseminated and preserved by Érudit.

Érudit is a non-profit inter-university consortium of the Université de Montréal, Université Laval, and the Université du Québec à Montréal. Its mission is to promote and disseminate research.

<https://www.erudit.org/en/>

LA PANDEMIA, LOS CAMBIOS SOCIALES Y LOS CONFLICTOS AMBIENTALES: ¿LA MEDIACIÓN EN EL AIRE?

122

Samira lasbeck de OLIVEIRA SOARES⁶⁶

Samira lasbeck de OLIVEIRA SOARES
La pandemia, los cambios sociales y los conflictos ambientales: ¿la mediación en el aire?

66 Mediadora de Conflitos desde 2005, Consultora Jurídica em Meio Ambiente e professora de Direito Ambiental e de Mediação de Conflitos, Reguladora de Serviços Públicos da Agência Reguladora de Águas, Energia e Saneamento Básico do Distrito Federal (Adasa); Bacharel em Ciências Jurídicas e Sociais, pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS); Especialista em Democracia Participativa, República e Movimentos Sociais, pela Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG); Mestra em Ciência Ambiental, pela Universidade de São Paulo (USP); Membro Consultora da Comissão Especial de Mediação e Conciliação do Conselho Federal da OAB Gestão 2016-2019. Integrante e cofundadora do Grupo Avançado de Mediadores Institucionais (GAMEI); autora dos Livros "Licença Ambiental: uma contribuição para a concretização do princípio do desenvolvimento sustentável"; "Mediação de Conflitos Ambientais - Um novo caminho para a Governança da Água no Brasil?", "Eduardo e os detetives do ambiente" e "Mediação de Conflitos Ambientais, Governança da Água no Brasil, 2022". Professora de mediação de conflitos e de direito ambiental; instrutora da Escola de Governo do Distrito Federal- EGOV e professora convidada da Fundação Dom Cabral - FDC. samiraiasbeck@gmail.com

RÉSUMÉ

Cet article vise à relier la pandémie et les conflits environnementaux du point de vue de la médiation en tant que pratique. Tout comme la pandémie nous invite à une forme de coexistence imprégnée de culture de médiation, les conflits environnementaux nous mettent depuis longtemps au défi de vivre dans le respect des différences, de l'altérité, de la collaboration et du dialogue. En plus de la contribution théorique, l'article présente des exemples d'utilisation d'outils et de valeurs de médiation dans des travaux réalisés pendant la pandémie, empêchant les impacts environnementaux négatifs dans la gestion des déchets solides à Brasília, au Brésil.

MOTS-CLÉS

Conflits environnementaux, Médiation, Pandémie, Coronavirus, Déchets solides

RESUMEN

Este artículo tiene como objetivo relacionar la pandemia y los conflictos ambientales desde la perspectiva de la mediación como una práctica. Al igual que la pandemia nos invita a una forma de convivencia impregnada de la cultura de la mediación, los conflictos ambientales nos interpelan desde hace mucho tiempo a convivir con respeto a la diferencia, la alteridad, la colaboración y el diálogo. Además del aporte teórico, el artículo presenta ejemplos del uso de herramientas y valores de mediación en trabajos realizados durante la pandemia, previniendo impactos negativos ambientales en la gestión de residuos sólidos en Brasilia, Brasil.

PALABRA CLAVE

Conflictos ambientales, Mediación, Pandemia, Coronavirus, Residuos sólidos.

INTRODUCCIÓN.

[390] La propuesta es, en primer lugar, hablar de la pandemia y los cambios sociales que se derivaron de ella. En segundo lugar, se busca señalar las similitudes y diferencias con los conflictos ambientales. Por último, se apunta a destacar las características de la mediación que son adecuadas para enfrentar estas dos situaciones: la pandemia y los conflictos ambientales.

[391] Durante la pandemia, hizo falta resiliencia, colaboración, cuidado del otro y actuar a favor de la vida, conceptos muy importantes para la mediación. Sin embargo, ya no era posible mediar como antes, en salas cerradas y de forma presencial, siguiendo un procedimiento estructurado. Los problemas debían abordarse de manera rápida y preventiva. No pudimos reunir a las partes interesadas ni siquiera trabajar virtualmente en algunos de los problemas que podrían surgir.

[392] La mediación necesitaba reinventarse o el mediador necesitaba reinventarse basándose en lo que la mediación le había enseñado durante décadas. En ese momento, la resiliencia y la creatividad se hacen aún más importantes, no solo para la supervivencia de la humanidad, sino también para realizar cambios en la práctica de los mediadores.

[392] Desde el punto de vista de la práctica, los mediadores son profesionales con una gran capacidad reflexiva y, por lo tanto, utilizan preguntas (y otras herramientas) que pueden cambiar las percepciones de los involucrados en los conflictos.

[393] Después de proporcionar una base conceptual, el artículo invita a conocer los trabajos realizados con los fundamentos y valores de la mediación durante la pandemia en Brasilia, Brasil. Se propone que cada lector del artículo reflexione sobre si la pandemia ha hecho aún más visible la urgencia de difundir el uso de la mediación para resolver conflictos ambientales. ¿Los valores de la mediación de los conflictos ambientales se extenderán entre nosotros como el aire que respiramos?

1. LOS CONFLICTOS AMBIENTALES Y EL CORONAVIRUS: ¿POR UNA NUEVA FORMA DE CONVIVIR!

[394] El comienzo de 2020 estuvo marcado por la propagación del virus SARS-CoV-2019 en todo el mundo. Este nuevo tipo de coronavirus, en 2019, provocó un brote de neumonía en las ciudades chinas de Wuhan, Ezhou y Huanggang, las cuales fueron bloqueadas y cerradas en un intento fallido de evitar su propagación, esto no se logró y tampoco se evitó el creciente número de infectados en todo el mundo.

[395] Ante el avance de la situación, la Organización Mundial de la Salud declaró el estado de pandemia en marzo de 2020.

En Brasil, el primer caso conocido de una persona infectada fue en febrero de 2020, lo que estableció una alerta nacional por la necesidad de medidas sanitarias preventivas

para contener el contagio dentro del país. Con eso, vino la incertidumbre, el miedo, el distanciamiento social y el trabajo a distancia, y la vida cambió de repente.

[396] Fue un cambio drástico y repentino, similar a una guerra que estalla sin previo aviso. Era imposible no reflexionar sobre la pandemia de COVID-19 en todo lo que hacíamos. Ambos fenómenos, la pandemia y los conflictos ambientales, tienen mucho en común: no reconocen las fronteras de los países, no necesitan visas para entrar y provocan la muerte de miles de personas en todo el mundo.

[397] Quizás una diferencia es que los conflictos ambientales pueden compararse con una enfermedad crónica y lenta, mientras que el COVID-19, una enfermedad aguda y rápida (tal vez). Ambos apuntan a nuestra mortalidad, nuestra finitud.

[398] Otra diferencia es que los conflictos ambientales no tienen tanto protagonismo en los medios de comunicación, no tienen la notoriedad del pequeño virus y no son tan fácilmente identificados como tales, a pesar de que las pruebas para el coronavirus aún tienen mucho por mejorar. Por lo tanto, es necesario dedicar más tiempo a describir qué es el conflicto ambiental, cómo se presenta, por qué puede concebirse como una enfermedad crónica, cómo se trata y luego podemos retomar la relación entre este y la pandemia.

[399] Los conflictos ambientales se caracterizan por una tensión permanente entre nuestra forma de vida, orientada hacia el lucro y la producción cada vez mayor, por un lado, y la naturaleza con recursos y capacidad de apoyo limitados, por el otro. En su mayoría, nacen localmente; pero crecen exponencialmente, involucrando varios espacios políticos e intereses diversos, con objetos complejos en disputas difíciles y son impredecibles. Su impacto puede llegar a varios países. No reconocen fronteras (SOARES, 2010).

[400] Quizás uno de los mayores resultados de la tensión entre economía y naturaleza es el cambio climático. Durante las últimas décadas, ha servido como un gran despertar para que cambiemos nuestro estilo de vida, pero no estamos escuchando. No estamos escuchando el aumento del nivel del mar y la posibilidad de que las tierras pobladas desaparezcan bajo el agua; no escuchamos los cambios de temperatura; no escuchamos las inundaciones o sequías que cada año son más intensas; no escuchamos los diques que se rompen y miles de vidas que desaparecen en sus aguas y lodos.

[401] Ah, los conflictos por el agua, un recurso vital, pero tratado con gran abandono. Solo en 2021, los conflictos por el agua en el campo, en Brasil, suman 304 (trescientos cuatro), según la Comissão Pastoral da Terra, que monitorea los conflictos en el campo desde hace décadas (CPT, 2021). Sí, hay miles de vidas en peligro, involucrando a más de cincuenta y seis mil familias en Brasil (CPT, 2021). Nadie vive, planta o crea sin agua. Cuando falta agua, la gente necesita encontrar otra solución, muchos de ellos se mudan de lugar. Sí, estamos hablando de refugiados ambientales, y la gran mayoría busca refugio en los países vecinos.

[402] Los conflictos ambientales no reconocen límites impuestos por los hombres. No existen muros lo suficientemente altos para separar las masas de aire o impedir el avance del mar. No hay vigilancia fronteriza que pueda contener las cenizas de un volcán o los incendios. La humanidad organizó pretenciosamente el mundo a voluntad, el individualismo y la codicia provocaron una explotación ilimitada durante mucho tiempo, pero la naturaleza ya no puede soportar el modo de vida de la humanidad.

[403] ¿Y cómo hacerlo entonces? No es fácil enfrentar un conflicto ambiental, se requiere mucho más que conocimientos técnicos y científicos; leyes, tratados o protocolos no son suficientes. Requiere sensibilidad y diálogo, un cambio en la forma de percibir y estar en el mundo. La humanidad necesita descubrir, y rápidamente, cómo sobrevivir a los grandes desafíos de su existencia, garantizar una forma de vida respetuosa con la naturaleza y los demás seres. Es necesario aprender a convivir, reconocer que somos un solo pueblo, en un solo planeta, solidarizarnos.

[404] La pandemia provocada por el coronavirus nos hizo parar la producción y ralentizar la explotación de los recursos naturales y la contaminación generada. Venecia volvió a ver bancos de peces, el cielo de São Paulo dejó de ser gris, nos sorprendió. La necesidad del distanciamiento social, el estar solos nos hizo apreciar la compañía, la familia, la comunidad, los amigos; nos dio tiempo para reflexionar, sentir y reconocer lo más importante. Reencuadrar muchas palabras. La preocupación por el otro es también preocupación por uno mismo. Hay olas de solidaridad y cooperación entre vecinos y extraños, donaciones de mascarillas, alcohol. Estamos redescubriendo la alteridad. Es posible disminuir, es posible cambiar.

[405] La pandemia, al igual que los conflictos ambientales, nos lleva a la conclusión de que todos somos iguales, todos somos vulnerables, estamos en el mismo barco (planeta) y viviendo con incertidumbres. ¿Y? ¿Puede ser diferente un mediador de conflictos ambientales frente a una pandemia?

2. LA VISIÓN DEL MEDIADOR DE CONFLICTOS: ¿CUÁL ES SU UTILIDAD FRENTE A UNA PANDEMIA?

[406] Proponerse entender la mediación de conflictos como cultura y como práctica de gestión puede resultar sorprendente. Ser mediadora durante casi veinte años me hace pensar que era necesario detenerme y distanciarme de mi trabajo diario para comprender cómo la mediación puede ser útil para otros profesionales en otras funciones. Fue durante la pandemia que sentí y experimenté intensamente cómo mis dotes de mediadora posibilitaron un trabajo importante y obtuvieron el resultado esperado. Hablaré de ellos más adelante; pero es necesario hablar un poco sobre la perspectiva del mediador, las habilidades y la filosofía que nos brinda la mediación para enfrentarnos a la vida.

[407] La mediación es un término polisémico, puede significar un proceso para la resolución de conflictos, como lo prevé la Ley brasileña n.º 13140/2015. En este sentido, la mediación de conflictos es un proceso dialógico en el que el mediador, un tercero imparcial, trabaja la comunicación entre las personas, para que sean ellas

mismas las que decidan cómo resolver el conflicto que están viviendo. Así, la mediación tiene unos principios, unas reglas de procedimiento y éticas, además de la necesaria formación del mediador. La mediación también puede tener un significado más amplio, como una forma de vivir, de percibir el mundo. La cultura de la mediación va más allá del procedimiento. Valores como la convivencia con las diferencias, la resiliencia, el diálogo, el protagonismo, la colaboración y el cuidado del otro, experimentados en la práctica de la mediación de conflictos, se convierten en un aprendizaje difundido en las relaciones de los mediadores. Es desde esta cultura, desde los principios básicos de la mediación, desde los valores que conlleva, que asume este artículo. Pero no solo como algo ideológico o metafísico, sino también como una praxis, una forma de actuar en el mundo (WARAT, 2001; VEZZULLA, 2007; SOARES, 2023).

[408] No es fácil manejar los conflictos, no es fácil manejar los sentimientos, no es fácil relacionar con las personas. Pero el gran desafío fue enfrentar una pandemia, necesitando actuar como regulador del servicio público de manejo de residuos sólidos urbanos en la capital del país. Era necesario actuar, como servidor público, para que este manejo de residuos sólidos no fuera un elemento que intensificara los efectos de la propagación del coronavirus.

[409] ¿Cómo ve y actúa el mediador en el mundo? O, mejor dicho, ¿cómo puede ayudar la mediación en la pandemia?

[410] La mediación de conflictos como cultura y/o filosofía propone el protagonismo de los involucrados en la solución ejecutable de sus propios problemas, ya que servirá a los intereses de quienes realmente se verán directamente impactados por ella. Es decir, creer en las personas y en su capacidad para ser protagonistas de sus propias historias, creer en su autonomía (BUSH & FOLGER, 1996; SIX, 2001; WARAT, 2001; SOARES, 2010).

[411] El mediador es una persona que necesita saber manejar las diferencias, para verlas como algo natural en la vida. La capacidad de manejar los conflictos, tratándolos como algo que es parte de la vida, fuera del pensamiento dicotómico, cartesiano, binario, posibilita una mirada más amplia y aumenta las posibilidades de caminos de tratamiento. El mediador es un tercero, alguien que puede ver más allá de la solución del bien o del mal, de esto o aquello. El mediador va por el tercer camino, trabaja sobre la creatividad y la resiliencia (SIX, 2001; SOARES, 2010).

[412] El conflicto entendido como una tensión entre diferentes fuerzas, un proceso dialógico que permite la comprensión de los involucrados sobre su participación y cómo les gustaría manejar el problema que enfrentan, lo que puede generar innovación social y evolución personal (SOARES, 2010). El uso de herramientas de mediación por parte del gerente, tales como preguntas abiertas, circulares y estratégicas, trabaja para ampliar la visión del gerente, quien, cuando es capaz de llevar a cabo un diálogo articulado y consciente, encuentra soluciones creativas y respetuosas para administrar su equipo, para resolver problemas técnicos o incluso legales. En la mediación se utilizan muchos tipos de preguntas y la construcción de escenarios hipotéticos para reflexionar sobre cómo se llevaría a cabo realmente una posible solución,

anticipándose a los problemas. Es lo que los mediadores llaman "prueba de realidad". El gerente puede utilizar la "prueba de la realidad" para tomar decisiones estratégicas, anticipando posibles problemas, creando alternativas, ahorrando tiempo y recursos financieros (SOARES, 2022).

[413] Ser un profesional colaborador, resiliente, capaz de afrontar situaciones difíciles y crisis con emociones fuertes, reconociendo y valorando a las personas y su trabajo, innovando y creando soluciones diferenciadas. ¿Te imaginas lo que puede hacer un profesional así en una situación de pandemia? Así es el mediador. Veremos algunos ejemplos de su práctica a continuación.

3. LA CULTURA/FILOSOFÍA DE LA MEDIACIÓN EN LA REGULACIÓN DE LA PRESTACIÓN Y UTILIZACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE LIMPIEZA URBANA Y MANEJO DE RESIDUOS SÓLIDOS DURANTE LA PANDEMIA DE COVID-19 EN LA CAPITAL BRASILEÑA.

[415] Luego de la declaración de pandemia por parte de la OMS en Brasil, los gobiernos de la Unión, estados, Distrito Federal y municipios comenzaron a tomar medidas profilácticas y remediales para contener la propagación de la enfermedad en el territorio nacional. Entre las medidas tomadas por el Gobierno federal, se puede mencionar la publicación de la Ley n.º 13.979, de 6 de febrero de 2020, que dispone las medidas para enfrentar la emergencia de salud pública de trascendencia internacional derivada del nuevo coronavirus, responsable del brote que inició en 2019. Esta ley establece que las medidas previstas, cuando se adopten, deberán salvaguardar el ejercicio y funcionamiento de los servicios públicos y las actividades esenciales, consideradas así, aquellas que son indispensables para satisfacer las necesidades básicas y apremiantes de la sociedad.

[416] Posteriormente, se editaron varios decretos federales y locales, que incidieron en la prestación de servicios públicos de limpieza urbana y gestión de residuos sólidos urbanos, definiendo como esenciales los servicios de recolección y tratamiento de residuos sólidos (Brasil, 2020¹), prohibiendo eventos que pudieran causar aglomeraciones (Brasil, 2020²), determinando la suspensión de las actividades de recolección selectiva y clasificación de residuos sólidos reciclables (Brasil, 2020³).

[417] Tales decisiones resultaron relevantes, al considerar los estudios que indicaban la posibilidad de que los residuos sólidos fueran diseminadores de la pandemia, debido a la capacidad de vida prolongada del virus en diferentes tipos de materiales desechados (KAMPF, G. et al. 2020; ABES, 2020).

[418] Al tratarse de un servicio público esencial, las normas regulatorias determinan que el prestador del servicio debe mantener la calidad, regularidad, continuidad y seguridad de los servicios públicos de limpieza urbana y manejo de residuos sólidos incluso en situaciones adversas, como la crisis sanitaria que se asienta en el mundo.

[419] Ante el escenario de pandemia y considerando las posibilidades de contaminación de los usuarios y trabajadores de estos servicios a través del contacto

con los residuos dispuestos para su recolección, fue necesario, por tanto, publicar una norma extraordinaria para el uso y ejecución de la prestación de servicios públicos de limpieza, urbanización y manejo de residuos sólidos, para que este servicio esencial se mantenga con regularidad y con seguridad sanitaria tanto para la población como para sus trabajadores.

[420] Para atender esa necesidad, Adasa - Organismo Regulador de Agua, Energía y Saneamiento Básico del Distrito Federal publicó la Resolución n.º 05, del 14 de abril de 2020, por la que se establecen condiciones excepcionales para la prestación y uso de los servicios públicos de limpieza urbana y manejo de sólidos residuos, mientras dure el período de enfrentamiento a la pandemia del COVID-19. Esta resolución incluye normas que deberán observar los equipos de trabajo durante el manejo de residuos, uso de instalaciones y equipos, así como sobre el uso de este servicio público por parte de los usuarios.

[421] El equipo de reguladores involucrado entendió que se necesitaba un trabajo rápido, creativo y consistente, ya que el virus tiene su “pedagogía cruel” (SANTOS, 2020). Todo el trabajo de investigación, sistematización de datos y seguimiento de fuentes fue posible gracias a una organización diferenciada y una buena gestión del equipo, adecuada para este fin, con el liderazgo de un mediador (ADASA, 2020¹). El equipo involucrado tuvo que reinventarse en el trabajo remoto y mantuvo su sinergia, parodiando a Santos (2021) “regular sobre la pandemia es regular con la pandemia”. Para gestionar y llevar a cabo el trabajo, se necesitaba cultura colaborativa, diálogo, resiliencia y adaptabilidad.

[422] Es importante pensar que la última crisis sanitaria de esta magnitud vivida por Brasil y el mundo, históricamente conocida como Gripe Española, ocurrió hace más de cien años. Así, la falta de preparación para actuar en desastres epidemiológicos de tal magnitud, como el provocado por el nuevo coronavirus, fue un desafío regulatorio, aun sabiendo que el impacto de la pandemia es desigual en los segmentos de la sociedad (SANTOS, 2021).

[423] La actuación del ente regulador en materia de manejo de residuos sólidos resultó en la publicación de la Resolución no. 05, de 14 de abril de 2020, además de campañas publicitarias y de articulación política.

[424] La resolución publicada estableció que el prestador de servicios deberá mantener la calidad, regularidad, continuidad y seguridad en la prestación de los servicios públicos de aseo urbano y manejo de residuos sólidos, durante todo el período de crisis sanitaria y calamidad derivada de la pandemia del COVID-19.

[425] Además de la preocupación por la continuidad del servicio, el prestador de servicios necesitaba adaptarse al nuevo escenario de pandemia, de aislamiento social y cambios en el comportamiento de la sociedad, lo que podría reflejarse en la generación de residuos.

[426] Estudios publicados al inicio de la pandemia estimaban un aumento en la producción de residuos domiciliarios entre un 15% y un 25% (ABRELPE, 2020). Por lo

tanto, la Agencia de Medio Ambiente de Portugal y la Entidad Reguladora de los Servicios de Agua y Residuos recomendaron aumentar la frecuencia de recolección, preferiblemente diaria.

[427] La norma se elaboró pensando siempre en una cierta flexibilidad para adaptarse a lo que, por más que se investigara, era de tal incertidumbre que se necesitaba una norma elástica con lineamientos que permitieran acomodación en la ejecución del servicio. Un claro ejemplo de esta adaptabilidad fue cuando la resolución definió que el prestador del servicio debe, en la medida de lo posible, realizar diariamente la recolección convencional de residuos sólidos domiciliarios en los lugares de mayor generación.

[428] Sin embargo, el perfil de generación de residuos sólidos provenientes de la recolección convencional en el Distrito Federal no cambió significativamente a lo largo de 2020, en comparación con 2019, y no fue necesario aumentar la frecuencia de la recolección convencional ni mayores esfuerzos por parte del prestador del servicio para mantener la regularidad y calidad de los servicios. La norma estaba preparada y lista para esta situación (SOARES, et al, 2021).

[429] En el ámbito de las acciones articuladas de varias instituciones locales, la Secretaría de Medio Ambiente, el Instituto Brasília Sustentável- IBRAM, ADASA y el Serviço de Limpeza Urbana - SLU lograron ampliar la difusión de las medidas de seguridad sanitaria previstas en la resolución, a toda la población, con lenguaje accesible y comunicación directa y práctica, a través de la campaña “Continue Acertando”, que buscó fortalecer el manejo adecuado de los residuos por parte de la población en sus hogares, incentivó el mantenimiento de buenos hábitos de reducción, reutilización y reciclaje, permitió el aprendizaje de nuevas costumbres e impulsó el mantenimiento de hábitos de separación de residuos, para que, cuando regrese la recogida selectiva, no se produzca una disminución de la participación de la población en esta práctica.

[430] Los textos elaborados para la campaña fueron escritos en un lenguaje neutro o positivo, con el cuidado de brindar apertura y escucha al público, facilitando la recepción de las nuevas medidas necesarias a ser adoptadas por la población. Una comunicación impregnada de mediación permitió que el trabajo de las cuatro instituciones llegara a la gente, con respeto y preocupación de que la palabra utilizada pudiera llevar el significado de la campaña misma, valorando acciones positivas en la separación de residuos dentro del Distrito Federal, reduciendo resistencias y mejorando la imagen de los entes involucrados (BRASIL. GDF, 2020²). Se prepararon videos y se pusieron a disposición en YouTube, los cuales enseñaron, por ejemplo, cómo desechar adecuadamente los desechos como máscaras y guantes desechables y los desechos contaminados⁶⁷.

[431] Además de la resolución y la campaña “Continue Acertando”, se ha impartido formación específica sobre herramientas de mediación de conflictos. En Brasilia, hay un trabajo de movilización de la comunidad para la recolección selectiva, en el que

67 <https://sema.df.gov.br/continue-acertando/> acceso en 24/01/2023. <https://www.youtube.com/watch?v=zTs3UEtcz-A&t=4s> acceso en 24/01/2023.

profesionales de la limpieza pública van de puerta en puerta para hablar a los vecinos sobre la importancia de separar sus residuos y disponerlos correctamente. Durante la pandemia del COVID-19, la recolección selectiva estuvo suspendida durante parte de 2020, al igual que el trabajo de los movilizados.

[432] Cuando retornó la prestación del servicio público, fue necesario brindar apoyo a los movilizados para que pudieran regresar a sus labores, ante el temor, no solo del virus, sino de cómo serían recibidos por los vecinos. La contribución de la mediación de conflictos sería ofrecer recursos de comunicación para que la interacción de las personas fuera lo mejor posible, previniendo problemas y alcanzando el objetivo del trabajo (BRASIL. GDF, 2020²).

[433] Para esta capacitación se utilizaron técnicas de mediación para establecer la metodología de trabajo y en encuentros virtuales, entre ellas: cambio de roles, reencuadre del lenguaje, preguntas estratégicas y circulares, además de escucha activa/empática y síntesis y reencuadre (DIEZ & TAPIA, 2006).

[434] El uso de técnicas de mediación permitió el reconocimiento y valoración del trabajo del equipo de movilización, fomentando o profundizando los saberes técnicos que involucran la recogida selectiva (asumiendo un rol protagónico en su propio proceso de aprendizaje) y el ejercicio de la empatía en las interacciones con la población.

CONCLUSIONES

[435] La magnitud de la pandemia del coronavirus y la naturaleza de los conflictos ambientales tienen mucho en común. Ambos promueven una gran reflexión sobre nuestra forma de vida, ambos abruma y ponen en riesgo a la humanidad. Y ambos, cuando se entienden y manejan con herramientas de cultura y mediación, permiten la resiliencia de nuestra civilización.

[436] El uso aquí demostrado de la filosofía y herramientas de la mediación durante la pandemia y fuera de un proceso estructurado demuestra la eficiencia de los procesos y la capacidad de los mediadores profesionales de ir mucho más allá de su función entre cuatro paredes.

[437] La organización del ente regulador permitió el desarrollo rápido, flexible y adaptable de una norma reguladora sobre las condiciones excepcionales para la prestación y uso de los servicios públicos de aseo urbano y manejo de residuos sólidos a raíz de la pandemia del COVID-19, con un mediador en su equipo de reguladores.

[438] El escenario de incertidumbre y gran peligro para la salud pública se afrontó con trabajo regulatorio consistente basado en el trabajo científico y la investigación. Pero solo el trabajo técnico no sería suficiente sin la capacidad de gestionar un equipo motivado y colaborador que trabajara incansablemente en una situación tan caótica y diferente como el teletrabajo, incluso sobre incertidumbres tan grandes sobre el futuro.

[439] Además, el reglamento fue elaborado con el fin de ser flexible y adaptable a los escenarios que se presentaran, y con la rigidez necesaria en cuanto a los límites que debe cumplir el prestador del servicio público; De hecho, la Resolución ADASA n.º 05/2020 logró mantener la regularidad de la prestación del servicio, sin ningún problema significativo relacionado con el manejo de los residuos sólidos y limpieza urbana.

[440] El monitoreo de las fuentes de investigación sobre un posible cambio de rumbo y la inspección reglamentaria demostraron que la norma, que se evaluaba constantemente, se ajustaba a la realidad, sin necesidad de cambio o incidente que revelara lo contrario. Por lo tanto, la vigencia de la resolución y su aplicabilidad, sin necesidad de alteración y con la regular prestación del servicio público, demuestra que, aun en condiciones excepcionales, la acción normativa puede presentarse con calidad, garantizando la seguridad jurídica del sector. Además, la estabilidad normativa se debía únicamente a la claridad, apertura y flexibilidad del lenguaje utilizado en la norma.

[441] Asimismo, el uso de herramientas de mediación en la “Campanha Continue Acertando” y en la capacitación del equipo de movilización, reforzó la implementación de una gestión eficiente y eficaz de los residuos sólidos mientras la crisis de la pandemia. De esta forma, en ese momento y para la mirada del mediador, la mediación estaba en el aire y fuera de las paredes de su oficina. Ya nada será como antes.

[442] Queda por ver ahora, ¿aprender a vivir en la pandemia nos hará mirar los conflictos ambientales con el objetivo de una convivencia armoniosa entre nosotros y con el medio ambiente?

[443] De cada uno de nosotros, especialmente los mediadores, depende llevar los valores de la mediación de conflictos ambientales a nuestra forma de actuar cotidiana para que esté entre nosotros como el aire que respiramos. Así como lo hizo el mediador en Brasilia actuando como un regulador o gestor, durante la pandemia hizo vivir los valores de la mediación en su trabajo con la naturalidad del aire que respiraba.

[444] Con el tiempo, la humanidad contestará las preguntas del artículo. La esperanza es que muchos acepten la invitación de la mediación y sus valores para que los cambios sociales sean permeados por solidaridad, creatividad, resiliencia, colaboración, diálogo y alteridad. Por ahora, seguimos trabajando para ser el cambio que queremos ver en el mundo.

BIBLIOGRAFÍA

ABES - Associação Brasileira de Engenharia Sanitária. Recomendações para a Gestão de Resíduos e Situação de Pandemia por Coronavírus (COVID-19), marzo de 2020, en línea: <http://abes-dn.org.br/?p=33224>.

ABRELPE - Associação Brasileira de Empresas de Limpeza Pública e Resíduos Especiais. (2020). Recomendações para a Gestão de Resíduos Sólidos Durante a Pandemia de Coronavírus (COVID-19), 20 de março de 2020, en línea: <https://>

www.cnm.org.br/cms/images/stories/comunicacao_novo/links/RecomendacoesABRELPE_COVID19_23mar.pdf.

ADASA - Agência Reguladora de Águas, Energia e Saneamento Básico do Distrito Federal. (2020¹). Nota Técnica n.º 04, de 09 de abril de 2020.

ADASA. Agência Reguladora de Águas, Energia e Saneamento Básico do Distrito Federal. (2020²). Resolução n.º 05, de 14 de abril de 2020. Estabelece condições excepcionais de prestação e utilização dos serviços públicos de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos do Distrito Federal, enquanto durar o estado de emergência na saúde pública do Distrito Federal ou de calamidade pública em decorrência da pandemia da COVID-19, em linha: https://www.adasa.df.gov.br/images/storage/legislacao/Res_ADASA/2020/RESOLUCAO_N_05_DE_14_DE_ABRIL_DE_2020.pdf

ADASA - Agência Reguladora de Águas, Energia e Saneamento Básico do Distrito Federal. (2020³). - Despacho - ADASA/SRS/COFR, n.º SEI 40727856, Brasília, 2020.

BRASIL. Lei n.º 13.140, de 26 de junho de 2015. Dispõe sobre a mediação entre particulares como meio de solução de controvérsias e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública, em linha: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13140.htm.

BRASIL. Distrito Federal. Decreto Distrital n.º 41.536, DE 1º DE DEZEMBRO DE 2020. Dispõe sobre os procedimentos de registro e apuração de casos de assédio moral ou sexual no ambiente de trabalho dos órgãos e entidades do Governo do Distrito Federal, em linha: http://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/7c13a8f3346d4c23939e5aca0aeb7151/exec_dec_41536_2020.html#:~:text=DECRETO%20N%C2%BA%2041.536%2C%20DE%201,do%20Governo%20do%20Distrito%20Federal.

BRASIL. GDF. Processo Administrativo SEI no. 00094-00004492/2020-26. Serviço de Limpeza Urbana – SLU. 2020¹. Solicitação de colaboração institucional para aplicar a Mediação de Conflitos na Capacitação das Equipes de Mobilização para a Coleta Seletiva.

BRASIL. GDF. Processo Administrativo SEI no. 00393-00000431/2020-89. Secretaria de Meio Ambiente – SEMA. 2020². "Continue Acertando - Reduza, Reaproveite, Recicle e Continue Acertando na Gestão dos seus Resíduos".

BRASIL. (2020¹). Decreto Federal n.º 10.282, de 20 de março de 2020, que regulamenta a Lei n.º 13.979/ 2020, para definir os serviços públicos e as atividades essenciais, em linha: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/decreto/d10282.htm.

BRASIL. (2020²). Decreto Distrital n.º 40.509, de 11 de março de 2020, dispõe sobre as medidas para enfrentamento da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente do novo Coronavírus, e dá outras providências, em linha: https://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/ad0fae78af5f4e50b46c7357b7ee8597/Decreto_40509_11_03_2020.html#:~:text=DECRETO%20N%C2%BA%2040.509%2C

%20DE%2011%20DE%20MAR%C3%87O%20DE%202020&text=Disp%C3%B5e%20sobre%20as%20medidas%20para,coronav%C3%ADrus%2C%20e%20d%C3%A1%20o utras%20provid%C3%AAncias.

BRASIL. (2020³). Decreto Distrital nº 40.548, de 20 de março de 2020, dispõe sobre a suspensão dos serviços de coleta seletiva, triagem de resíduos recicláveis e compostagem no âmbito do Distrito Federal, em linha: https://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/0d2da99f97f047cfb567d3509a835e7e/Decreto_40548_20_03_2020.html.

BRASIL. (2020⁴). Decreto Distrital nº 40.583, de 01 de abril de 2020, dispõe sobre as medidas para enfrentamento da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente do novo Coronavírus, em linha: [https://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/e1aaf0ba1c0948d1aebcda7454c4a097/Decreto_40583_01_04_2020.html#:~:text=DECRETO%20N%C2%BA%2040.583%2C%20DE%201%C2%BA%20DE%20ABRIL%20DE%202020%20\(*\)&text=Disp%C3%B5e%20sobre%20as%20medidas%20para,internacional%20decorrente%20do%20novo%20coronav%C3%ADrus](https://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/e1aaf0ba1c0948d1aebcda7454c4a097/Decreto_40583_01_04_2020.html#:~:text=DECRETO%20N%C2%BA%2040.583%2C%20DE%201%C2%BA%20DE%20ABRIL%20DE%202020%20(*)&text=Disp%C3%B5e%20sobre%20as%20medidas%20para,internacional%20decorrente%20do%20novo%20coronav%C3%ADrus).

BUSH, Robert Baruch y FOLGER, Joseph P. La Promessa de mediación: como afrontar el conflicto a través del fortalecimiento propio y el reconocimiento de lo otros. Buenos Aires: Granica, 1996.

CPT, Comissão Pastoral da Terra. Listagem de Conflitos pela Água (2021) em linha: <https://www.cptnacional.org.br/downloads?task=download.send&id=14255&catid=6&m=0>

DIEZ, Francisco y TAPIA, Gachi. Herramientas para trabajar en mediación, Buenos Aires: Paidós, 2006.

ESA - The Environmental Services Association. (2020). ESA Welcomes 'Key Worker' Status for Waste Industry in Face of Coronavirus, 23 de março de 2020, Disponível em: <https://waste-management-world.com/a/esa-welcomes-key-worker-status-for-waste-industry-in-face-of-coronavirus>. Acesso em: 03/04/2020.

FEIL, Alex. Abertura da Mesa de Diálogo, Mesa de Diálogo- Diferentes Formas de aplicação da mediação e suas ferramentas dentro da Administração Pública, Curso de Formação de Mediadores para a Administração Pública, Escola de Governo do Distrito Federal, 2018.

KAMPF, G. et al. (2020). Persistence of coronaviruses on inanimate surfaces and their inactivation with biocidal agents. Journal of Hospital Infection, 6 de fevereiro de 2020. Disponível em: [https://www.journalofhospitalinfection.com/article/S0195-6701\(20\)30046-3/fulltext](https://www.journalofhospitalinfection.com/article/S0195-6701(20)30046-3/fulltext). Acesso em: 09/04/2020.

OMS – Organização Mundial da Saúde. (2020). Coronavirus disease (COVID-19), 9 de março de 2020, Disponível em: <https://www.who.int/news-room/q-a-detail/q-a-coronaviruses>. Acesso em: 03/04/2020.

SANTOS, Boaventura de Sousa. A Cruel Pedagogia do Vírus. Coimbra: Edições Almedina, 2020. 32p.

SANTOS, Boaventura de Sousa. O futuro começa agora: da pandemia à utopia. Editora Boitempo, 2021. 432p.

SIX, Jean-François. Dinâmica da Mediação. Tradução de Águida Arruda Barbosa, Eliana Riberti Nazareth e Giselle Groeninga. Belo Horizonte: Del Rey. 2001.

SOARES, Samira lasbeck de Oliveira. Mediação de Conflitos Ambientais - Um novo caminho para a Governança da ÁGUA no Brasil?. 1. ed. Curitiba: Juruá, 2010.

SOARES, Samira lasbeck de Oliveira y CAMPOS, César Augusto Cunha. Conciliar é legal? In: FREITAS, Vladimir de Passos Freitas. Juízes e Judiciário: história, casos e vidas, Curitiba: IBRAJUS, 2012.

SOARES, Samira lasbeck de Oliveira; et al. Regulando o impensável: a prestação e utilização dos serviços públicos de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos em decorrência da pandemia da covid-19. XII Congresso da ABAR, novembro de 2021.

SOARES, Samira lasbeck de Oliveira. Mediação de Conflitos Ambientais - A Governança da ÁGUA no Brasil. 2. ed. Curitiba: Juruá, 2022¹.

SOARES, Samira lasbeck de Oliveira. Mediação de Conflitos como mecanismo de gestão institucional. En: PALMA, Luis María; BALLARINI, Luciano Alberto. Gestión judicial: ayer, hoy y siempre En memoria de Pelayo Ariel Labrada. 1a ed - Rosario: E-Justicia Latinoamérica, 2022², p. 159 – 166, en línea: <https://ejusticialatinoamerica.wordpress.com/biblioteca-digital/publicaciones/gestion-judicial-libro-digital-en-memoria-pelayo-ariel-labrada/>.

VEZZULLA, Juan Carlos. ¿Qué mediador soy yo?. Revista La Trama, v. 23, 2007.

WARAT, Luis Alberto. O ofício do mediador, Vol.I. Florianópolis: Habitus, 2001.