

## PROYECTO: SERVICIO MUNICIPAL DE MEDIACIÓN

### 1. BREVE DESCRIPCIÓN DE LA ENTIDAD SOCIAL Y DE SU TRABAJO EN CÓRDOBA.

La Asociación Andaluza para la Mediación y la Pacificación de Conflictos viene trabajando en la gestión de conflictos en distintos ámbitos desde el año 2005. En concreto en Córdoba, desde el año 2009, y en los siguientes ámbitos: mediación penal, mediación familiar, mediación comunitaria, mediación escolar. También trabajamos la prevención en centros escolares. Y, por último, realizamos formación acerca de la mediación. Para el desempeño de estos programas, se ha contado (y en algunos casos se sigue contando) con financiación de la Consejería de Justicia e Interior, del Servicio Andaluz de Empleo, y del Ayuntamiento de Córdoba (Área de Cooperación, y de Participación Ciudadana).

En concreto, en el ámbito comunitario, se desarrolló un programa de Mediación en Córdoba capital en el año 2016. Fruto del trabajo realizado y los contactos establecidos, se valoró desde la asociación la necesidad de apostar porque dentro de los Centros de Servicios Sociales Comunitarios, que ya es un espacio legitimado y reconocido por la ciudadanía, se pueda ubicar un Punto de Mediación donde puedan dirigirse a resolver sus dificultades.

### 2. PERSONA O PERSONAS RESPONSABLES Y DATOS DE CONTACTO.

|                     |  |
|---------------------|--|
| Entidad Solicitante | Asociación Andaluza para la Mediación y Pacificación de Conflictos |
| Domicilio           | C/ Músico de Salinas, local 10 CP 14011 Córdoba                    |
| Teléfono            | 957 404 430 - 691 352 659  |
| Correo electrónico  | secretaria@pacificaciondeconflictos.org                            |
| Representante       | Araceli M <sup>a</sup> Rivas Ramos                                 |

### 3. FECHA DE INICIO Y FINALIZACIÓN DEL PROYECTO

Fecha inicio: 2 de enero de 2018

Fecha finalización: 30 de junio de 2018

### 4. OBJETIVOS QUE PERSIGUE

| OBJETIVOS GENERALES  | OBJETIVOS ESPECÍFICOS   |
|--|---|
| Crear una red profesional que integre gestiones para la resolución de conflictos.  | Difundir la mediación como alternativa en la gestión de conflictos.       |
|  | Crear Puntos de Mediación donde acudir cuando surja un conflicto.         |
| Mejorar la calidad de vida de la comunidad mediante la gestión positiva de conflictos, devolviendo el protagonismo a las partes, y utilizando el diálogo como herramienta básica, especialmente a la ciudadanía con dificultades de inclusión social y carencia de recursos. | Disminuir el grado de estrés y ansiedad provocados tras un conflicto.     |
|  | Incrementar y potenciar la buena relación entre miembros de la comunidad. |

### 5. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

El **Servicio de Mediación Municipal** (a partir de ahora **SMM** en este texto) tiene como misión atender a la ciudadanía en sus necesidades, especialmente, en las referentes a una gestión positiva de sus propios conflictos, creando **Puntos de Mediación** en dos centros de Servicios Sociales Comunitario: **Poniente Sur y Noroeste-Moreras**. La población a la va que dirigida es la comunidad en general, especialmente a las personas con escasos recursos y en situación de riesgo de exclusión social, incluyendo a menores y sus familias y las personas mayores.

Se pretende ofrecer herramientas distintas a las habituales en la gestión de los problemas vecinales, comunitarios, interculturales o escolares; y reducir la judicialización y conflictividad de gran cantidad de asuntos cotidianos.

Con este proyecto, a corto plazo, la persona mediadora va a potenciar y desarrollar en la ciudadanía habilidades que favorezcan la oportunidad de resolver sus propios conflictos, empoderándola en la toma de decisiones, sin necesidad de terceros que decidan por ellos. A largo plazo, se pretende ir generando una cultura de paz, tan necesaria en nuestra sociedad.

Numerosos conflictos cotidianos, por su naturaleza, podrían haberse solucionado sin una intervención judicial, evitando así una respuesta punitiva a asuntos diarios. Las dificultades de comunicación y el individualismo que subyace en nuestra sociedad, unido a la poca asunción de nuestra responsabilidad en los conflictos con los demás, nos ha ido llevando a delegar la solución de los mismos en terceras personas (policías, jueces, agentes sociales de diversa índole). Y algunas de las consecuencias de esto son: maximización del problema, estancamiento de la resolución y criminalización de una o ambas partes.

Por ello, este proyecto de forma paralela favorece la creación e incorporación de una figura neutral y facilitadora en la resolución de conflictos y por otro lado, incide en el poder de la ciudadanía, ayudándole a asumir el protagonismo a cada una de las partes haciéndoles participes indispensables en la resolución del mismo, contando con la ayuda de un mediador, tercero imparcial y neutral que facilite la comunicación dañada, o inexistente, entre las partes.

La pacificación del conflicto mediante un proceso de mediación minimiza el sufrimiento que la situación ocasiona. Se cae en la cuenta de que el otro ha sufrido tanto o más que uno mismo. Igualmente, se genera un sentimiento de confianza en una gestión adecuada de eventuales futuros conflictos y decrece el sentimiento de culpabilidad, en beneficio de la corresponsabilidad.

## 6. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

| Enero 2018  | Febrero-Mayo 2018   | Junio 2018                          |
|---|---|-------------------------------------|
| Selección y contratación de persona Mediadora   | ACTIVIDAD I.- Campaña de divulgación, información y sensibilización sobre la mediación comunitaria. | ACTIVIDAD II: Servicio de mediación |
| ACTIVIDAD I.- Campaña de divulgación, información y sensibilización sobre la mediación comunitaria. | ACTIVIDAD II: Servicio de mediación   | ACTIVIDAD III.- Evaluación          |

### ACTIVIDAD I.- Campaña de divulgación, información y sensibilización sobre la mediación comunitaria.

En esta fase el objetivo es dar a conocer el SMM, sus beneficios, cómo acceder a él, etc. En este sentido las principales actividades principales serán:

- Elaboración de materiales documentales: trípticos, carteles, etc. También se realizará la documentación necesaria.
- Coordinación con entidades sociales: Crear una red de trabajo con los distintos agentes sociales de zona para lograr una colaboración conjunta en el proyecto: servicios sociales, cuerpos de seguridad, centros de salud, asociaciones de vecinos, asociaciones de comerciantes, centros educativos, etc.

### ACTIVIDAD II: Servicio de mediación

La solicitud del proceso de mediación podrá realizarse directamente por las partes implicadas en el conflicto, o tras la derivación de los agentes sociales que pudieran estar trabajando desde otro ámbito con estas personas y que conocen el SMM. De uno u otro modo, una vez recibida la solicitud de mediación, el primer paso será la **apertura de un expediente**. En este documento quedarán recogidos los siguientes datos:

- Fecha, demandante, motivo de la demanda, otros agentes implicados, otras partes implicadas, etc.
- También se recogerán aspectos a tener en cuenta en el proceso.

A continuación se mantendrá una **sesión informativa** con los potenciales participantes del proceso de mediación

En esta fase el mediador explicará a las partes intervinientes en el conflicto las características del proceso y las fases del mismo. Los participantes deben realizar la mediación de forma voluntaria y con motivación para resolver el conflicto.

Una vez hayan decidido participar en el proceso comienza la mediación. La duración del proceso dependerá del asunto a tratar. Se pondrá a interrumpir por solicitud de algunas de las partes o porque el mediador no vea factible la continuación del mismo. Este procedimiento puede culminar en un acuerdo entre las partes, las cuales deben asumir las condiciones determinadas por ambos. El mediador debe velar porque el acuerdo sea justo para todas las partes y no vulnere ningún derecho.

Las sesiones de mediación, podrán ser individuales (caucus) o conjuntas a fin de favorecer un momento de autoanálisis donde describir lo sucedido, expresar los sentimientos y emociones propios y asociados a lo sucedido, exponer las vivencias del conflicto expresando las diferencias que han dado origen a la situación conflictiva y, en la medida de lo posible, tratando de resaltar las semejanzas e intereses comunes.

En estas entrevistas se tratarán también aspectos organizativos, tales como la agenda del proceso, (día y hora de la siguiente sesión), adaptándose este Equipo en todo momento a las necesidades de los implicados, fijando de la misma manera un orden del día del encuentro con los temas destacados a tratar con fin de resolver el conflicto.

### **Tipos de conflictos susceptibles de mediación**

¿Qué tipos de conflictos serán susceptibles de trabajar en el SMM? Es difícil de delimitar, porque existen límites muy difusos entre los ámbitos de actuación del conflicto (escolar, familiar, penal) y sus consecuencias en la comunidad. Por ello, en principio todos los conflictos que afecten a la colectividad serían tratables. Por ejemplo:

- Impagos que generan problemas de convivencia en la comunidad de vecinos.
- Molestias de ruidos, fiestas, música, suciedad, malos olores, obras, etc.
- Hechos motivados por aspectos relacionados con la diversidad cultural.

- Conflictos familiares relacionados con cuidados de personas mayores o dependientes, dificultades intergeneracionales en la convivencia, etc. En los casos de separaciones, divorcios y custodia de menores, se informará, y si procede se derivará al Registro de Mediación Familiar de la Junta de Andalucía sito en la Delegación de la Consejería de Igualdad y Políticas Sociales -Servicio de Prevención y Apoyo a la Familia-.
- Conflictos en el ámbito educativo: dificultades entre alumnado, profesorado y menores y/o sus familias, etc.
- Conflictos derivados de la convivencia con personas con problemas de adicción.
- Otras intervenciones que por sus características sean susceptibles de mediación.

### ACTIVIDAD III.- Evaluación

Esta fase tiene como objetivo evaluar la idoneidad del SMM y analizar los objetivos del mismo. Así como proponer posibles mejoras para la continuidad del proyecto basándonos en los resultados que hemos obtenido.

Para ello se registrarán datos como; el número de presentaciones del servicio realizadas, reuniones de coordinación mantenidas, el número de expedientes abiertos, plazos de duración de los procesos, tipos de conflictos atendidos, en relación a los beneficiarios directos: número de participantes; el número de sesiones informativas realizadas, seguimientos de los acuerdos, coordinación y devolución con los servicios y/ o profesionales derivantes, etc.

## 7. PLAN DE DIFUSIÓN

La difusión de las actividades programadas en este proyecto se ha detallado en el apartado I del punto 7. ACTIVIDADES PREVISTAS SEGÚN OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

Además, se publicitará el Servicio en las redes sociales de la Asociación (Facebook, Twitter y LinkedIn) y en los medios de comunicación locales, que lo posibiliten.

## 8. METODOLOGÍA DE TRABAJO

Se utilizará la metodología básica de la mediación comunitaria, que es fundamentalmente una metodología participante, donde los beneficiarios participarán de su propio desarrollo. De esta manera se les ofrecerá las claves necesarias para que vayan adquiriendo un cierto nivel de autonomía, necesario para poder establecer una convivencia sana. La persona mediadora nunca ofrece soluciones a los conflictos, son las propias partes quienes las encuentran.

En general, los principios metodológicos en los que se basa la mediación comunitaria son los siguientes:

- **Voluntariedad:** sólo cuando las partes libre y voluntariamente deciden mediar, se iniciará el proceso de mediación. Igualmente, podrán renunciar a la mediación en cualquier fase del procedimiento.
- En relación con el anterior, **el protagonismo de las partes:** las decisiones son de las partes implicadas y no de los profesionales.
- **Imparcialidad:** es la actitud de no tomar parte por una u otra de las personas mediadas. Siendo conscientes de la imposibilidad de dejar a un lado nuestros sistemas de valores y creencias, se trata de conocerlos y no dejar que obstaculicen el proceso.
- **Gratuidad:** el proceso de mediación será totalmente gratuito para las partes debido al carácter público de los Servicios Sociales.
- **Confidencialidad:** es condición necesaria para posibilitar el encuentro entre las partes y el dialogo, dado que garantiza un contexto de seguridad, confianza y colaboración entre las mismas. De esta manera, las partes en conflicto conocen y se comprometen a que nada de lo tratado en las sesiones de mediación (individuales o conjuntas) será utilizado fuera de este contexto por ninguna de las partes (incluidas las personas mediadoras).
- **Flexibilidad:** el proceso mediador se adapta y ajusta a las necesidades de los mediados en cuanto a los plazos específicos para las entrevistas individuales y la conclusión del proceso.

El proceso de mediación que se abandera desde la Asociación Andaluza para la Mediación y la Pacificación de Conflictos aúna criterios de los distintos modelos teóricos de mediación, en función de las características del conflicto y de las partes implicadas en el mismo, atendiendo a:

- El poder de la gestión del conflicto se devuelve a las partes, para que se erijan en las protagonistas del proceso.

- **Empoderamiento** de las partes (mediante entrevistas individuales, previa a la conjunta), en los casos en que se valore una situación de desequilibrio entre ellas.
- **Solución global** al conflicto.
- En mediación las partes se tratan en **igualdad** y trabajan juntas contra el conflicto.
- Acuerdo de mínimos, en los casos en que sea el deseo de las partes.
- **Trabajo en red:** el Programa de Mediación Comunitaria fomentará e implementará una metodología de trabajo en red con otras entidades para la realización de seguimientos comunes de usuarios y zonas de intervención.

El carácter innovador del SMM reside en la ubicación del mismo en los CSSC, espacios de referencia para la ciudadanía y sus necesidades, propiciando de esta manera la proximidad del servicio al ciudadano y que los conflictos sean resueltos de una forma idónea. Hasta ahora, las personas que tenían un conflicto y no eran capaces de resolverlos por sí mismas, tenían dos opciones; evitarlos (lo que puede conllevar que el conflicto se agrave) o acudir a instancias judiciales, lo cual no siempre soluciona, sino que perjudica la vivencia personal del conflicto.

## **9. PRESUPUESTO DE INGRESOS Y GASTOS PREVISTO INCLUYENDO LA POSIBLE APORTACIÓN DE LA ASOCIACIÓN QUE LO PRESENTA**

GASTO TOTAL: 3046,22€

Concepto/s objeto de subvención (detallar tipo de gasto, sea de personal, material u otros):

- a) Personal: 3046,22€ (1 persona, durante 6 meses, 10 horas semanales)

FINANCIACIÓN:

Recursos de la entidad: 46,22 €

Subvención solicitada: 3.000 €

## 10. INDICADORES DE EVALUACIÓN

| Instrumentos  | Criterios /Indicadores   | Temporalización   |
|---|--|---|
| - Base de datos estadísticos  | - Nº expedientes resueltos<br>- Población atendida<br>- Tipos de conflictos atendidos  | - Tiempo transcurrido desde recepción del expediente hasta finalización del mismo |
| - Memoria   | - Objetivos alcanzados<br>- Población atendida<br>- Nº expedientes resueltos<br>- Tipos de conflictos atendidos.               | - Semestral   |
| - Cuestionario de satisfacción  | - Grado de satisfacción  | - Tras la finalización de cada proceso de mediación                               |
| - Supervisión<br>- Coordinación<br>- Co-mediación<br>- Memoria<br>- Registro de datos | - Ficha técnica de Mediación<br>- Registro de datos<br>- Autoevaluación<br>- Coordinación telefónica<br>- Supervisión de casos | - Evaluación semanal<br>- Mensual<br>- Anual                                      |

Córdoba, a 14 de noviembre de 2017



Fdo.- Araceli Maria Rivas Ramos  
Representante de la Asociación Andaluza  
para la Mediación y Pacificación de Conflictos