mediación COMUNITARIA

Apuntes metodológicos

La Rueca asociación

Editado en Madrid, marzo 2020

La Rueca Asociación

Este obra está bajo una licencia de **Creative Commons Reconocimiento-NoComercial 4.0 Internacional**.

mediación COMUNITARIA

Navega y pincha sobre cualquier epígrafe de este ... **ÍNDICE**

Prólogo 5

¿Qué entendemos por mediación comunitaria? 7
Origen y evolución histórica de la mediación comunitaria 7
Mediación comunitaria: una apuesta necesaria 9
Conflictos objeto de intervención 11

Metodología 13
Mediación comunitaria preventiva 14
Mediación comunitaria resolutiva 14
Principios de mediación 15
Fases del proceso de Mediación comunitaria 17

Ámbitos de desarrollo de la mediación comunitaria 18

Mediación vecinal 19
Objetivos específicos 19
Metodología y acciones 19
Tipología de los conflictos vecinales 19
Secuencia metodológica de un programa de mediación vecinal 20
Ventajas de la mediación vecinal 21
Mediación vecinal preventiva 21
Experiencia de constitución de normas de convivencia en comunidades vecinales 22
Experiencia de mediación en un conflicto vecinal 23

Mediación escolar 25
Objetivos específicos 26
Metodología de la mediación escolar 26
Protocolo en mediación escolar 27
Ventajas de la mediación escolar 27
Mediación escolar preventiva 27
Tipología de los conflictos 28
Secuencia metodológica de un programa de mediación escolar 28
Experiencia Red de IES en el distrito de San blas- Canillejas 29
Experiencia Desmontando Tópicos en IES: Formación en Agentes Antirumores 33

Mediación en espacio público 35
Objetivos específicos 35
Metodología 35
Secuencia metodológica de un programa de mediación en espacio publico 36
Mediación Preventiva en el espacio público: 37
Tipología de los conflictos 37
Una experiencia de mediación comunitaria en un Centro Deportivo Municipal 37
Experiencia en el SCI Encuentros y desencuentros en el espacio público 39
Experiencia Desmontando Tópicos en el IES Renacimiento 42

Conclusiones: la mediación comunitaria una apuesta para la gestión del territorio 44
Bibliografía 47
Anexos 49
1- SOLICITUD DE MEDIACIÓN POR UNA DE LAS PARTES 50
2- MODELO CARTA INVITACIÓN A MEDIACIÓN 51
3- MODELO ACTA INICIO MEDIACIÓN 52
4- ACTA FINAL PROCESO MEDIACIÓN 53
5-ACTA SEGUIMIENTO PROCEDIMIENTO MEDIACIÓN VECINAL 54
6-INFORME DE SEGUIMIENTO MEDIACIÓN 55
7- EVALUACIÓN INTERNA DEL PROCESO/SESIÓN 56
8- FICHA DE REFLEXIÓN/ EVALUACIÓN INTERNA 58
9- FICHA ANÁLISIS DEL CONFLICTO (INTERGRUPAL) 59
10- CUESTIONARIO EVALUACIÓN PROCESO DE MEDIACIÓN (EXTERNO) 60

AGRADECIMIENTOS

Programa mediación intercultural de la Junta Municipal del distrito de Usera

Servicio de apoyo a la Inclusión Sociocomunitaria menores de 65 años del Departamento de Servicios Sociales de San Blas Canillejas

Servicio de Convivencia Intercultural en Barrios del Área Familias, Igualdad y Bienestar Social

Proyecto Canillejas Comunitaria

Proyecto Mediación social en comunidades de vecinos/as y en entorno comunitario del Departamento de Servicios Sociales de Vicálvaro.

Red de IES del distrito de San Blas-Canillejas (RID)

Servicio de Dinamización Vecinal Vicálvaro

Colegio público Vicálvaro

CEIP Severo Ochoa de Vicálvaro

IES Barrio Simancas en San Blas-Canillejas

IES Marqués de Suanzes en San Blas-Canillejas

Centro deportivo municipal San Blas-Canillejas

IES Renacimiento Carabanchel

EQUIPO

Coordinación:
Mouna Kebir Tio (Varios textos)
Mª Teresa Álvarez (Varios textos)

Redacción:
Paula Hernández García
Ángela Iglesias
Iván Sánchez Mora
Laura González Gómez
José María Fernández Pérez
Daniela Montes Arenas
Máxima Isabel Campos Moreno
Beatriz Martín Martín
Normely Pérez González
Cristina Piñeiro Mora
Julia Rodríguez Alonso
Tanja Ulbrich
Pablo Seru
Andrea Henriquez Cobos
Latifa Hichou Haidor (Varios textos)
Iratxe Moya (revisión lenguaje inclusivo)

Diseño gráfico:
Gustavo Fernández de Cuevas

PRÓLOGO

El compromiso, la calidad y la creatividad son los orígenes de este manual de mediación comunitaria, valores practicados por La Rueca Asociación desde 1990, que han contribuido a la transformación positiva de comunidades de vecinos, institutos y espacios públicos.

A lo largo de esta publicación metódica y muy didáctica, basada en experiencias reales, iremos descubriendo cómo vecinos y vecinas, jóvenes, estudiantes, usuarios y usuarias de espacios públicos, en resumidas cuentas todos y cada uno de nosotros, podemos pasar de un lugar de confrontación a uno de entendimiento, que nos permite convivir, compartir, y por lo tanto, mejorar la calidad de nuestras relaciones con las personas con las que nos relacionamos día a día.

El objetivo de las intervenciones, realizadas por los profesionales que han participado en los proyectos expuestos del presente libro, ha sido facilitar el encuentro, la escucha, la tolerancia y el entendimiento.

A lo largo de la publicación, se van desgranando objetivos, metodologías, acciones, tipología de conflictos y experiencias realizadas, en comunidades de vecinos, IES así como en espacios de uso público. El objetivo no es apabullar al lector con citas grandilocuentes, ni teorías académicas. La exposición es clara, metódica, con una característica rara en muchas publicaciones sobre mediación: trata sobre casos, personas, y logros REALES. Así mismo, se agradece la sinceridad y humildad con la que se analizan los resultados.

En definitiva, esta obra es un auténtico manual de mediación comunitaria, destinada a todos los profesionales de la mediación que quieran profundizar y aprender en este campo.

No estaría de más, que llegara un ejemplar de estos "Apuntes Metodológicos" a todos y cada uno de los responsables públicos, responsables de convivencia ciudadana, para intentar hacerles entender que este tipo de proyectos impulsores de la participación ciudadana en la gestión y resolución de conflictos, no son un gasto, sino una INVERSIÓN que genera una sociedad consciente, comprometida y pacífica.

Concluyo felicitando a todos y cada uno de los profesionales que han participado en las experiencias de mediación detalladas, y cómo no, agradecer a las personas que han trabajado, negociado, escuchado, y por lo tanto, aceptado la mediación para la resolución de sus conflictos. Nada sería posible sin ellas.

Ana Criado Inchauspé

Mediadora

¿QUÉ ENTENDEMOS POR MEDIACIÓN COMUNITARIA?

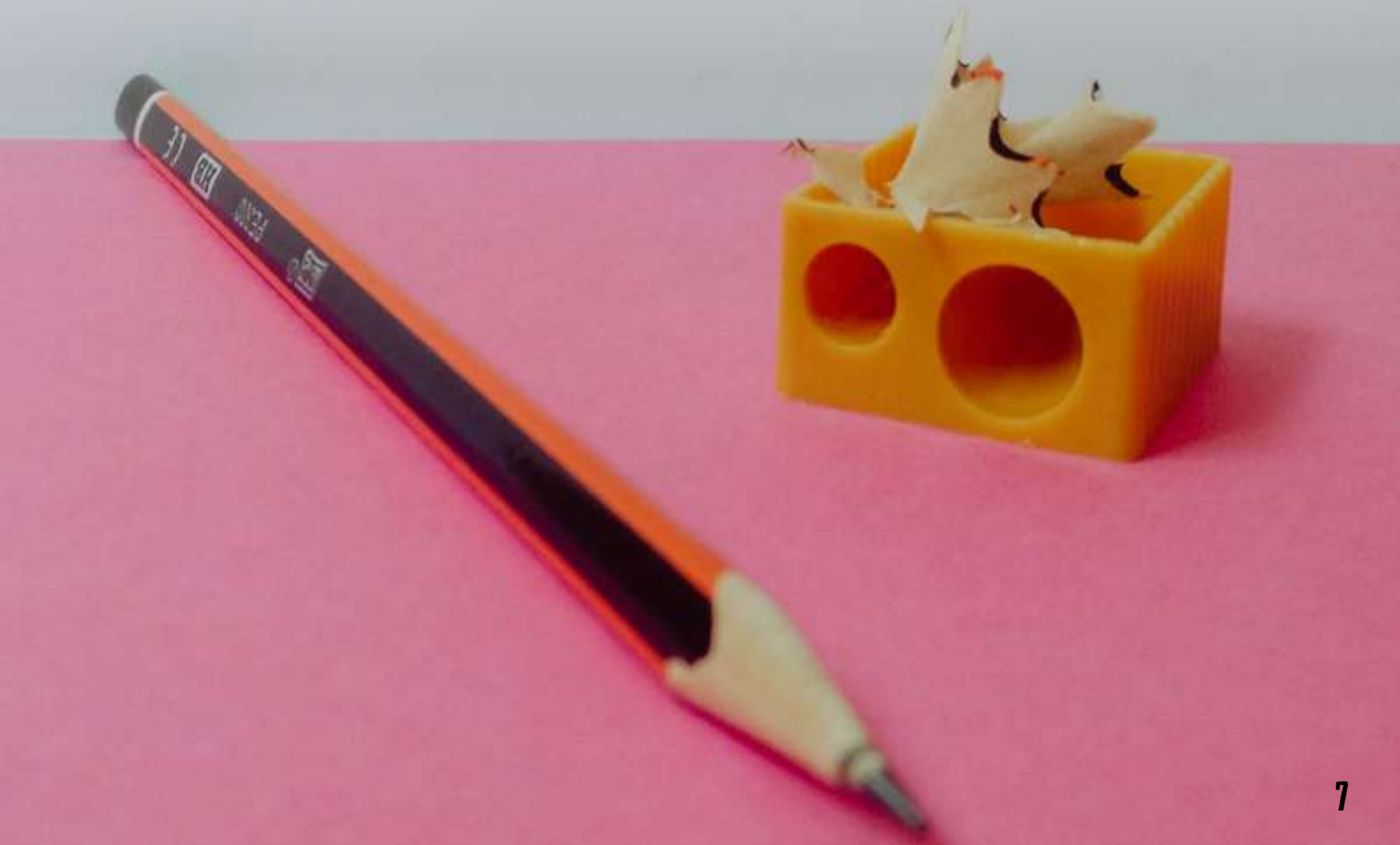
Origen y evolución histórica de la mediación comunitaria

Las personas han establecido a lo largo de la historia distintos sistemas para resolver los conflictos y controversias. Milagros Otero[1] diferencia tres momentos en la evolución histórica de la resolución de los conflictos: un primer momento, en el que las diferentes culturas recurrían a la figura de un tercero con autoridad reconocida para resolver los conflictos entre particulares; un segundo momento en el que existieron diferentes foros o grupos a los que acudir pidiendo justicia; y un tercero en el que aparece el poder judicial institucionalizado.

Como indica Miranzo de Mateo[2] sobre el origen y evolución de la mediación, en muchos pueblos y tribus, esa autoridad mediadora era asumida por las personas más ancianas, como por ejemplo los patriarcas gitanos de la cultura

1 Otero Parga, Milagros, (2007) Las raíces históricas y culturales de la mediación, Mediación y solución de conflictos, Ed.Tecnos

2 Miranzo de Mateo, Santiago (2010) "Quiénes somos, a dónde vamos... origen y evolución del concepto mediación." Revista de Mediación. Año 3. Nº 5. Marzo 2010. https://revistademediacion.com/wp-content/uploads/2013/06/Revista-Mediacion-05-03.pdf



Romaní, y el pater familias en la Hispania Romana. En Nueva Zelanda y Australia, en comunidades indígenas, como el grupo étnico Maorí en Nueva Zelanda, ya planteaban un enfoque mediador basado en la resolución de conflictos a través de "encuentros" (hui) entre las personas en conflicto y la comunidad entendiendo de esta manera que cualquier conflicto que afectase a alguna persona de la comunidad podía afectar al funcionamiento global de la misma y por lo tanto todas las personas afectadas debían contribuir a su resolución apoyándose asimismo en la comunidad como referente mediador[3]. Las prácticas de estas comunidades indígnas nos enseñan la importancia de la responsabilidad colectiva en los cuidados y gestión de los conflictos, promoviendo la comunicación de todas las partes afectadas superando de esta manera la visión social centrada meramente en el individuo (Wearmouth, McKinney y Glynn, 2007)[4] .

También en Latinoamérica, África y en culturas orientales como la china o la japonesa, han existido y siguen existiendo diferentes formas colectivas de gestión de conflictos. Asimismo, en España contamos con varias experiencias en diferentes épocas y territorios.

El Tribunal de las Aguas en Valencia y el Consejo de los buenos hombres en Murcia[5], son dos organismos consuetudinarios de origen Andalusí surgidos para garantizar el buen funcionamiento de las redes de canales de riego comunales. Estos organismos que estaban conformados por representantes de cada territorio de la zona, dirigían y mediaban públicamente en las diferentes disputas territoriales en relación a la gestión del agua.

Más recientemente, podemos mencionar como antecedente de los métodos alternativos de resolución de conflictos -movimiento ADR- y su institucionalización específicamente con la mediación laboral en los años 30 en Estados Unidos. Posteriormente, en los años sesenta, la mediación se extendió a otras áreas, primero a la comunitaria y después al ámbito familiar. En los años sesenta, Estados Unidos vivió una etapa de conflicto social y lucha por los derechos civiles. Esta situación impulsó el reconocimiento y la institucionalización de la mediación comunitaria con el nacimiento del concepto de Gestión Alternativa de Conflictos ligado al Movimiento pro Derechos Humanos (Civil Rights Movement). De esta manera, la mediación conformó una nueva forma de actuar ante los cambios sociales y políticos del momento y se posicionó como una la herramienta de empoderamiento para las comunidades.

El nacimiento de los métodos alternativos de resolución de conflictos -ADR- tuvo lugar en 1976 a raíz de la conferencia The Pound Conference: Perspectives on justice in the future. Geográficamente a partir de entonces, la mediación como vía de solución de conflictos empieza a aparecer de manera simultánea en diferentes lugares de Europa, Latinoamérica y Estados Unidos.

Las experiencias desarrolladas en Argentina, como el Programa de mediación comunitaria de la ciudad de Buenos Aires en 1997 también han marcado positivamente el devenir e institucionalización de la mediación impulsando la mejora de la calidad de las relaciones vecinales a través de la participación.

En España, Piedra Cristobal[6] nos hace un recorrido a nivel nacional de la situación de la mediación comunitaria destacando que en 1996 aparece el primer Servicio de Mediación Comunitaria en el municipio de El Prat de Llobregat, en el extrarradio de Barcelona, donde se empieza a aplicar el instrumento de la mediación con jóvenes. Poco después, se empieza a aplicar este instrumento para otro tipo de conflictos del municipio. Y en el año 2008 se redactó el "Decálogo de Buenas Prácticas de la Mediación Ciudadana y Comunitaria". Asimismo, surgieron iniciativas de mediación comunitaria en otros lugares como en el Ayuntamiento de Getxo (Bizkaia) que desde el año 2008 lleva desarrollando iniciativas como "Getxo, municipio por

3 Pulido, Rosa; Martin Seoane, Gema; Lucas, Beatriz (2013) Orígenes de los Programas de Mediación Escolar: Distintos enfoques que influyen en esta práctica restaurativa. anales de psicología, vol. 29, nº 2 (mayo),

4 Wearmouth, J., McKinney, R. y Glynn T. (2007). Restorative justice: two examples from New Zealand schools. British Journal of Special Education 34

5 Miranzo de Mateo, Santiago (2010) "Quiénes somos, a dónde vamos... origen y evolución del concepto mediación." Revista de Mediación. Año 3. Nº 5. Marzo 2010. https://revistademediacion.com/wp-content/uploads/2013/06/Revista-Mediacion-05-03.pdf.

6 Piedra Cristobal, Julio "Aproximación a la mediación comunitaria. Retos y desafíos" Revista de Mediación, 2017 https://revistademediacion.com/wp-content/uploads/2017/06/Revista19-e3.pdf.

la convivencia", las cuales utilizan la mediación como medio alternativo de resolución de conflictos, contando con la implicación de los servicios municipales, las escuelas y la ciudadanía.

Otras experiencias a destacar serían en la ciudad de Zaragoza, la iniciativa de mediación en el conjunto urbano Gabriela Mistral. En Badajoz, el proyecto Convive ha permitido intervenir en barrios de alta conflictividad social y situación socioeconómica precaria consiguiendo el reconocimiento y legitimidad de la mediación como metodología de solución de problemas vecinales y mejora de la convivencia. En Andalucía, destacan experiencias como el Servicio de Mediación de Triana (Sevilla), de carácter municipal. Alcobendas también fue pionera en aplicar la mediación comunitaria a través de un proyecto en el que se implicó a las Concejalías de Barrio, técnicos de Participación Ciudadana y equipos mediadores comunitarios, mediante una red de participación que incluye Asambleas de Barrio y Comisiones Vecinales, la vecindad tiene la oportunidad de trasladar al Ayuntamiento todos los asuntos que afecten a la vida cotidiana del barrio, lo cual convierte a los equipos de barrio (en comunicación directa y continua con el equipo mediador) en auténticos referentes dentro de cada zona de influencia (Sánchez Cuenca, García Gallego, Arteaga Moralejo y García Casares[7], 2006). Actualmente siguen surgiendo nuevas iniciativas y proyectos de mediación comunitaria impulsados desde las políticas locales de otras muchas ciudades del país.

La mediación comunitaria es un proceso alternativo de gestión y resolución de conflictos. Es una herramienta para abordar o prevenir conflictos sociales conducida por una persona mediadora neutral e imparcial a través de un proceso voluntario orientado a hacer participar a la población en la solución de sus conflictos, promoviendo su autonomía y empoderamiento en el reconocimiento del otro, favoreciendo de esta manera la responsabilidad ciudadana y los vínculos sociales. Por ello, desde la mediación comunitaria se entiende el conflicto como un motor de cambio para la transformación social, favorecedora de la democracia participativa. Para Di Rosa "la mediación se inscribe, pues, en una relación horizontal, de relación entre ciudadanía, en la que la solución se construye de forma autónoma, mientras que la justicia sacraliza las relaciones verticales de poder entre la autoridad judicial y los sujetos, que son las definidas en los textos normativos. Si la justicia se hace, la mediación se toma, los ciudadanos se apropian de ella[8]".

Mediación comunitaria: una apuesta necesaria

Las comunidades, entendidas como un grupo de personas que comparten un espacio físico y una organización social, históricamente han tenido y tienen el reto de gestionar los posibles conflictos que surgen por las diferencias a la hora de entender las necesidades, prioridades y las normas de convivencia ciudadana implícitas y explícitas.

La mediación surge, entonces, como una oportunidad de recuperar el diálogo, ofreciendo un espacio privilegiado que trata de reequilibrar poderes y pone el acento en el futuro común, favoreciendo y visibilizando las diferentes voces y necesidades de los diversos grupos, para favorecer que sean ellos quienes, compartiendo el proceso de desarrollo, generen soluciones y compromisos en pro de la mejora de la convivencia y el bienestar social.

En este sentido, la mediación no solo busca evitar la judicialización de un conflicto y la búsqueda de soluciones concretas a un

7 Piedra Cristóbal, Julio "Aproximación a la mediación comunitaria. Retos y desafíos" Revista de Mediación, 2017, 10, 1, e3 (7 páginas)

8 Di Rosa, Roberta (2002) " La mediazione . Gestione del conflicto e (ri) construzione social. Palermo, La Siza

problema, sino que busca favorecer un aprendizaje compartido durante un proceso de resolución de conflicto, basado en la cooperación que permita preservar la relación futura entre las partes y afrontar futuras situaciones de conflictividad relacional de un modo menos lesivo.

Siguiendo el modelo de la Cultura de Paz, la clave para la resolución de conflictos a través de la mediación comunitaria, pasará por contribuir a la sustitución de un modelo social basado en la competición por los recursos a un modelo basado en la cooperación favoreciendo la transformación social. Para ello, es necesario contar con todas las partes del conflicto a la hora de identificarlo y definirlo, así como desarrollar el proceso de resolución de forma participativa, haciéndoles partícipes de la solución a sus propios problemas. Como señalan Alzate y colaboradores[9], las palabras de Elise Boulding reflejan e inspiran este papel comunitario de la construcción de paz: "Las culturas no se crean en los vestíbulos de los parlamentos y los palacios presidenciales; se crean localmente y sólo después se proyectan nacionalmente. Por ello, las culturas de la mediación y el hacer la paz deben comenzar localmente". Alzate, Fernández y Merino[10] por su parte recuerdan la importancia de desarrollar procesos de mediación en los que prime el cuidado de las emociones en el proceso, ya que no se puede obviar el factor emocional del conflicto, el cual se produce en situaciones de relación que se extienden en el tiempo y por tanto las emociones y la calidad relacional deben ser igual de importantes que los factores normativos sino más. Romero[11] señala como la mediación comunitaria se ha conformado en relación a cuatro movimientos sociales: el Movimiento de Educación por la Paz; el Movimiento de Participación Ciudadana; el Movimiento Ecología humana y el movimiento ADR (Alternative Dispute Resolution).

En los últimos tiempos la mediación comunitaria se ha nutrido mucho de la mediación intercultural, favoreciendo herramientas teóricas para una mejor identificación en el proceso mediador de las diferencias de género, la desigualdad social y la diversidad cultural entendiendo de esta manera que los conflictos son en muchas ocasiones multifactoriales. Asimismo, el componente multicultural de nuestras ciudades puede llevar a generar situaciones y conflictos marcados por las diferencias culturales y dificultades comunicativas, como indica Villagrasa[12] "los procesos migratorios humanos comportan una nueva dimensión a estas cuestiones, sobre todo malentendidos que deben abordarse teniendo en cuenta los códigos culturales o religiosos respectivos". Por su parte, Carlos Giménez[13] entiende la mediación intercultural como "una modalidad de intervención de terceras partes, en y sobre situaciones sociales de multiculturalidad significativa, orientada hacia la consecución del reconocimiento del Otro y el acercamiento de las partes, la comunicación y la comprensión mutua, el aprendizaje y desarrollo de la convivencia, la regulación de conflictos y la adecuación institucional entre actores sociales o institucionales etnoculturalmente diferenciados".

El escenario de intervención de la mediación comunitaria, es el espacio público y la vida ciudadana, por lo tanto, puede abordar una amplia variedad de temáticas y conflictos sociales que se dan en los intercambios sociales de la ciudadanía y que guardan relación con los procesos de exclusión social, las pautas culturales presentes en los comportamientos colectivos y las identidades sociales expresas de los territorios. El espacio público y las relaciones ciudadanas se convierten en el elemento básico de intervención de la mediación comunitaria ya que sin espacios públicos de calidad y sin relaciones ciudadanas inclusivas no hay convivencia posible.

9 Alzate Sáez de Heredia, R., Fernández Villanueva, I. y Merino Ortiz, C. (2013). Desarrollo de la cultura de la paz y la convivencia en el ámbito municipal: la mediación comunitaria. Política y sociedad, 50(1), 179-194.

10 Alzate Sáez de Heredia, R., Fernández Villanueva, I. y Merino Ortiz, C. (2013). Desarrollo de la cultura de la paz y la convivencia en el ámbito municipal: la mediación comunitaria. Política y sociedad, 50(1), 179-194.

11 Romero Navarro, F. (comp.). (2005). La mediación una visión plural. Diversos campos de aplicación. Canarias: Gobierno de Canarias. Consejeria de Presidencia y de JUsticia. Viceconsejera de Justicia y Seguridad. pp 258

12 Villagrasa Alcaide, C. (2013). La mediación comunitaria o vecinal. En: H. Soleto Muñoz (Dir.). Mediación y resolución de conflictos: técnicas y ámbitos (2º Ed., pp.655-671). Madrid, España: Tecnos.

13 Giménez Romero, Carlos (1997) "La naturaleza de la mediación intercultural", Revista de Migraciones, 2, pp. 125-159.

Conflictos objeto de intervención

El conflicto es inherente a la naturaleza humana, por tanto, desde la mediación comunitaria se contempla el conflicto en su aspecto positivo, como potencial motor generador de cambio social. A través de la mediación se pretende abordar los conflictos que puedan surgir en el seno de la comunidad y que tienen que ver con la convivencia ciudadana. La correcta clasificación del conflicto es una premisa necesaria para abordarlo desde la perspectiva adecuada y aplicar las estrategias más idóneas que ayuden a transformarlo y a llegar a una solución.

Siguiendo la clasificación que realiza Villanueva[14] basándose en los **espacios** donde se den y la **temática**, los conflictos más habituales pueden clasificarse en:

- Conflictos en comunidades vecinales: generados por molestias en las relaciones con la vecindad (ruidos, obras, olores, limpieza, uso de espacios comunes, etc.) y en general, por la falta o mala comunicación.
- Conflictos interculturales: generados por diferencias de valores, intereses y actitudes o pautas de comunicación entre miembros pertenecientes a orígenes culturales distintos.
- Conflictos que afectan al derecho de no discriminación: por razón de género, origen, orientación sexual, edad, libertad de pensamiento, etc.
- Conflictos derivados del uso del espacio público. Entre personas o grupos que tienen intereses diferentes en el uso de un espacio y/o hacen uso inadecuado o irrespetuoso de espacios públicos comunes.
- Conflictos por la gestión administrativa de los recursos; conflictos del tipo NIMBY "not in my backyard", "no en mi patio trasero" (descontento vecinal por la presencia en el barrio de recursos sociales de atención a personas en situación de drogodependencia; Centros de menores; Centros de personas sin hogar; Casas de protección oficial); suciedad y abandono del barrio; demandas vecinales por falta de recursos o gestión inapropiada de los mismos.

Debido a la amplia variedad de temáticas que puede abarcar la mediación comunitaria, los proyectos y servicios de mediación locales deberán definir, en función de sus políticas, qué tipología de conlfictos son de atención preferente por parte de dicho proyecto.

Atendiendo a **la razón** que genera los conflictos, podemos clasificarlos entre:

- Conflictos de identidad: La construcción de la identidad social de personas o grupos por contraposición con la de otros.
- Conflictos de valores: Sobre todo, los de tipo cultural, en los que cada grupo tiene una visión propia y diferente frente a una misma situación.
- Conflictos normativos: Cuando en una misma situación confluyen pautas de comportamiento que responden a estilos de vida diferentes.
- Conflictos de intereses: Pueden ser intereses económicos, cuando está en juego el control de los recursos, o intereses políticos, en los que está en juego el control del poder.

14 Villanueva, Maite "Mediación comunitaria: tipología de los conflictos y las fases del proceso". https://es.blastingnews.com/sociedad/2018/02/mediacion-comunitaria-tipologia-de-los-conflictos-y-las-fases-del-proceso-002395237.html

Según los **participantes**, pueden ser conflictos:

- Interpersonales: se dan en las relaciones de persona a persona.
- Intragrupales: entre los miembros de un mismo grupo o comunidad.
- Intergrupales: se producen entre grupos

"Quedan excluidas de la mediación todas aquellas conductas que puedan ser constitutivas de un delito o tipo penal. Si la persona mediadora detecta en algún momento esta situación está obligado a interrumpir la mediación y, en su caso, a informar a las autoridades (es una excepción al principio de confidencialidad)."

La mediación comunitaria...

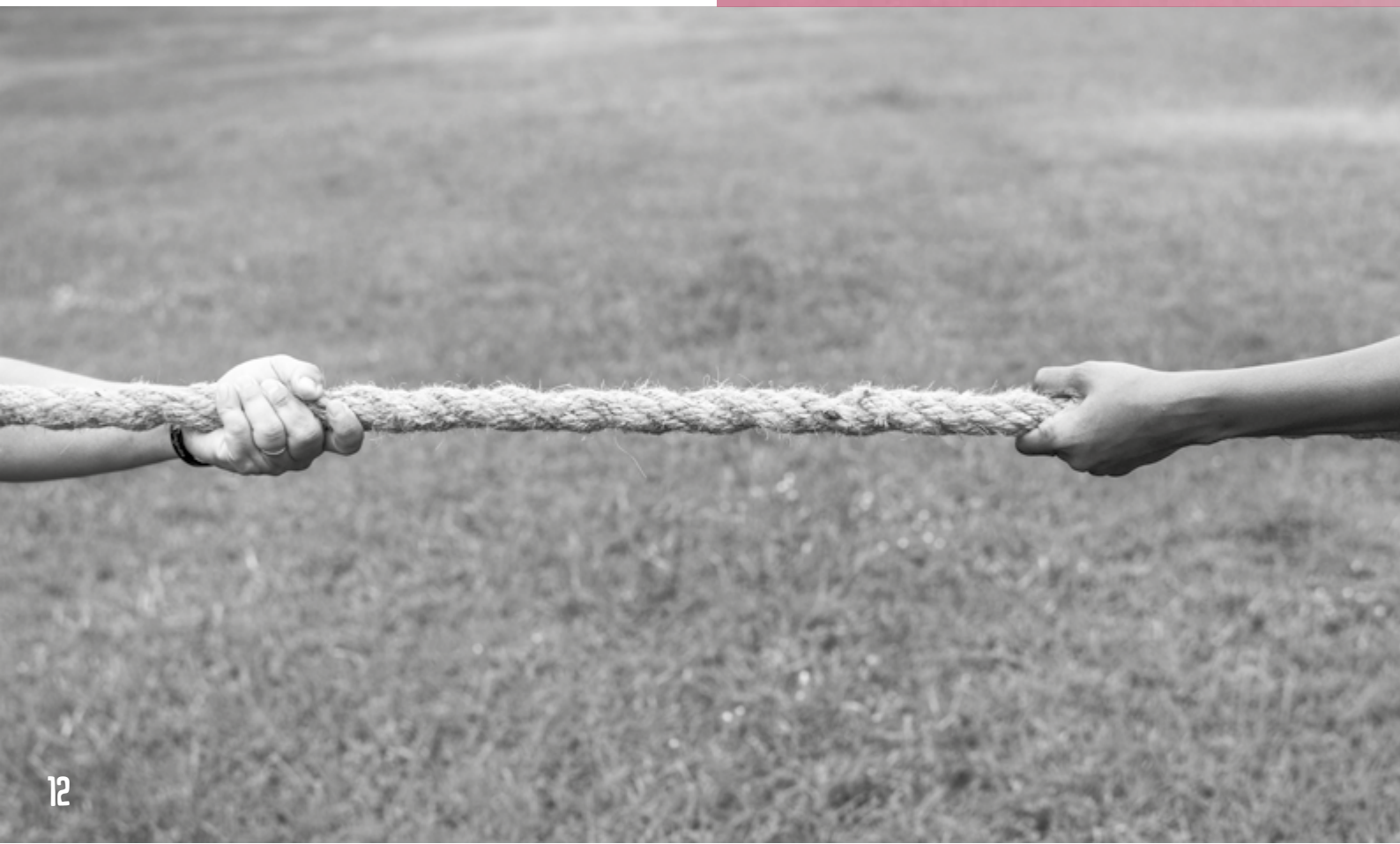
Facilita canales de **participación ciudadana**, mejora el sistema democrático de las ciudades favoreciendo que la ciudadanía sea también protagonista de la solución de los conflictos.

Entiende la **gestión positiva del conflicto** como una oportunidad de aprendizaje y **transformación social.**

Favorece la **prevención** y la **Educación por la Paz**, la cultura del diálogo, la No-violencia y la cooperación.

Incrementa la **creatividad social** y la **responsabilidad ciudadana** por el cuidado del entorno social y ambiental.

Mejora la **gobernabilidad de las ciudades** generando sinergias entre la Administración, los recursos técnicos y la ciudadanía en la búsqueda de soluciones.



METODOLOGÍA

La mediación como disciplina se nutre de otras afines como son la Psicología, la Sociología, el Derecho, la Antropología Social y Cultural, el Trabajo Social, la Pedagogía, la Teoría de los Sistemas, la Conflictología, los Métodos y Técnicas de la negociación y de resolución de conflictos, los Métodos y las Técnicas de Investigación.

En los territorios de intervención, la mediación comunitaria se entiende como un método alternativo de resolución o transformación de conflictos que permite, no solo intervenir en los conflictos coyunturales que se produzcan, sino también empoderar a los propios y propias vecinas en su resolución y orientar las relaciones vecinales hacia un mayor conocimiento mutuo y hábitos no violentos para abordar los problemas que surjan.

Así pues como indica Romero[15] la mediación como método de resolución de conflictos tiene las siguientes características:

- es un proceso estructurado.
- se desarrolla según fases.
- moldeable según técnicas que se aplican a lo largo del proceso.
- registra la orientación de las conductas y los cambios que se pretenden introducir en las mismas para conseguir los acuerdos.
- A la vez explica las conductas y cambios a partir de las teorías que se asuma.

Entendiendo la mediación comunitaria como un proceso de colaboración voluntaria y de ges-

15 Romero Navarro, Fermín (2011) "Hacia el Estatuto Científico de la Mediación. Una propuesta de áreas temáticas que articulan un proyecto docente de Formación Universitaria en Mediación Familiar." I Congreso Internacional en mediación y conflictología. Cambios sociales y perspectivas de la mediación para el siglo XXI.

tión no violenta de conflictos. Esta herramienta permite instaurar nuevas formas de comunicación, creando espacios de diálogo y de legitimación de las emociones, donde partes a priori enfrentadas de vecindad, de instituciones y de administración...pueden llegar a resolver sus controversias a través de la creación por parte de la persona mediadora de espacios de confianza, empatía y escucha activa, y ofreciendo la oportunidad de llegar a las partes a una solución orientada hacia la satisfacción de las necesidades comunes, y así perduren los acuerdos a lo largo del tiempo. De esta forma, transformamos la realidad y somos capaces en el futuro de aplicar técnicas de gestión de conflictos en todo nuestro entorno, y que estas repercutan positivamente en el desarrollo diario de nuestra comunidad.

Finalmente como señala la Fundación Mediara[16], el modelo de intervención se estructura en dos ejes de actuación interrelacionadas:

Mediación comunitaria preventiva

Aquella que trabaja para que se integre y asimile la cultura de la mediación en todos los integrantes de la comunidad. Se facilita los recursos necesarios para poder gestionar los conflictos de forma positiva y para sentar las bases para que los conflictos puedan llegar al espacio de la mediación, si se escapan a las posibilidades de la comunidad. Por lo tanto, se impulsan acciones de difusión, participación, sensibilización y de formación.

Mediación comunitaria resolutiva

Aquella que crea un espacio institucionalizado para la resolución de los conflictos, a través de la mediación por profesionales cualificados, para favorecer un espacio de diálogo positivo entre las partes del conflicto para la resolución de los mismos. Se promueve aprender a resolver y analizar los conflictos cotidianos y sociales trabajando desde la Noviolencia, desarrollando estrategias que permitan no solo encontrar soluciones sino fomentar el aprendizaje y la capacidad transformativa del proceso.

Provención

Término utilizado por J. Burton como el proceso de intervención antes de la crisis. Puede referirse a comprender y explicar mejor el conflicto, evitar sus causas o mejorar situaciones y generar condiciones que lo minimicen y se disminuya el riesgo de escaladas de conflicto. Las habilidades a trabajar serían generar confianza, favorecer la comunicación, favorecer la toma de decisiones por consenso y trabajar la cooperación.

16 Fundación Mediara: http://www.fundacionmediara.es/index.php/mediacion/mediacion-comunitaria

La implementación de los proyectos de mediación comunitaria se desarrolla a través de las siguientes fases metodológicas:

1. Planeamiento del Proyecto: Estrategia de implantación en el territorio. Valoración, negociación de los protocolos de derivación de casos e intervención con las administraciones locales y recursos estratégicos. Conformación si procede de espacios de coordinación con otras administraciones y recursos para el seguimiento e implementación del proyecto en el territorio. Debido a la amplia variedad de temáticas que puede abarcar la mediación comunitaria, los proyectos y servicios de mediación locales deberán definir, en función de sus políticas, qué tipología de conflictos son de atención preferente.
2. Difusión del Servicio, establecimiento de relaciones: Diseño de materiales de difusión, distribución y difusión por canales de comunicación diversos y a través del trabajo en red. Planificación de la estrategia de difusión. Delimitación de zonas prioritarias de difusión (zonas especialmente conflictivas, comunidades vecinales, etc.). En el caso de atender conflictos vecinales interpersonales (comunidades vecinales) es de utilidad establecer contacto con Administradores de Fincas, presidencias de comunidad, negocios y recursos de la zona.
3. Análisis de necesidades en el territorio y zonas calientes objeto de mediación comunitaria: análisis de los espacios y la conflictividad presente en el territorio. Establecimiento de prioridades, líneas de trabajo y estrategias de intervención, así como las actuaciones a realizar durante la temporalidad acordada.
4. Planificación y desarrollo de las actuaciones en los barrios. Enmarca las actuaciones y actividades que se desarrollan en el territorio tanto a nivel de prevención como a nivel de intervención en conflictos.
5. Evaluación continua de la intervención. Evaluación interna y externa. Esta evaluación se traduce en propuestas de cambios, adaptaciones y mejoras que puedan realizarse en la intervención.

Principios de mediación

- **Voluntariedad**

La participación en mediación siempre es voluntaria. Cualquier participante o mediador/a es libre de abandonar el proceso en cualquier momento. Si en el transcurso de una mediación las personas mediadoras creen que alguno de los participantes, por cualquier circunstancia, no puede gobernarse por sí misma o no se encuentra en disposición de participar libremente en el proceso, podrá plantear la cuestión con los participantes y/o podrá suspender temporal o definitivamente la mediación.

- **Imparcialidad y Equidad**

Los profesionales mediadores serán imparciales, apoyando a todas las partes en la gestión o resolución de conflictos o toma de decisiones, sin tomar partido por ninguna de ellas.

Las personas mediadoras no permitirán el comportamiento manipulativo, amenazador o intimidante de cualquiera de las partes, y velarán por mantener un diálogo equitativo entre las partes.

Actualmente se considera necesario dar un paso más alla y la persona mediadora tiene como principio la multiparcialidad (posibilidad de potenciar en cada momento del proceso a la parte más desequilibrada o debilitada, de manera que, haciendo fuerte a una parte se consigue el equilibrio necesario para poder tomar decisiones conjuntas y equitativas. Esto debe ocurrir de una manera eventual y alternativa, aunque ahora sea con una de las partes, más tarde será con la otra, dado que si se hiciese de manera permanente y homogénea deberíamos plantearnos si hemos adoptado una postura dentro del proceso, en cuyo caso lo más sensato es terminar con el mismo, derivando por ejemplo a un compañero, según afirma el Servicio de Mediación Municipal del Distrito de Triana de Sevilla).

- **Neutralidad**

Los profesionales mediadores actuarán de forma neutral, respetando los puntos de vista de los participantes y el resultado del proceso de mediación, sin imponer criterios propios en su toma de decisiones, aunque pueden cola-

borar activamente con las personas mediadas en la búsqueda y formulación de soluciones.

- **Independencia**

Los deberes y derechos de la profesión de mediador/a se constituyen a partir de un principio de independencia y autonomía profesional, cualquiera que sea la posición jerárquica que en una determinada organización ocupe respecto a otros profesionales y autoridades superiores o judiciales, por lo que los/as profesionales mediadores no aceptarán presión alguna por parte de los/as participantes y/o de cualquier persona o entidad implicada en la mediación.

- **Confidencialidad**

Los y las profesionales tienen el derecho y el deber de guardar confidencialidad de todos los hechos y noticias que conozca por razón de su actuación profesional. La obligación de respetar el deber de confidencialidad subsistirá incluso después de haber cesado en la prestación de servicios.

El personal mediador deberá hacer respetar el deber de confidencialidad a cualquier persona que colabore en su actividad profesional.

El profesional mediador debe informar a las partes de la necesidad, para el correcto desarrollo de la mediación, de que el contenido de la mediación no será referido en ningún procedimiento legal. Asimismo, deberá informar a las partes de que no podrán requerir al mediador/a para aportar dicha información como perito o testigo.

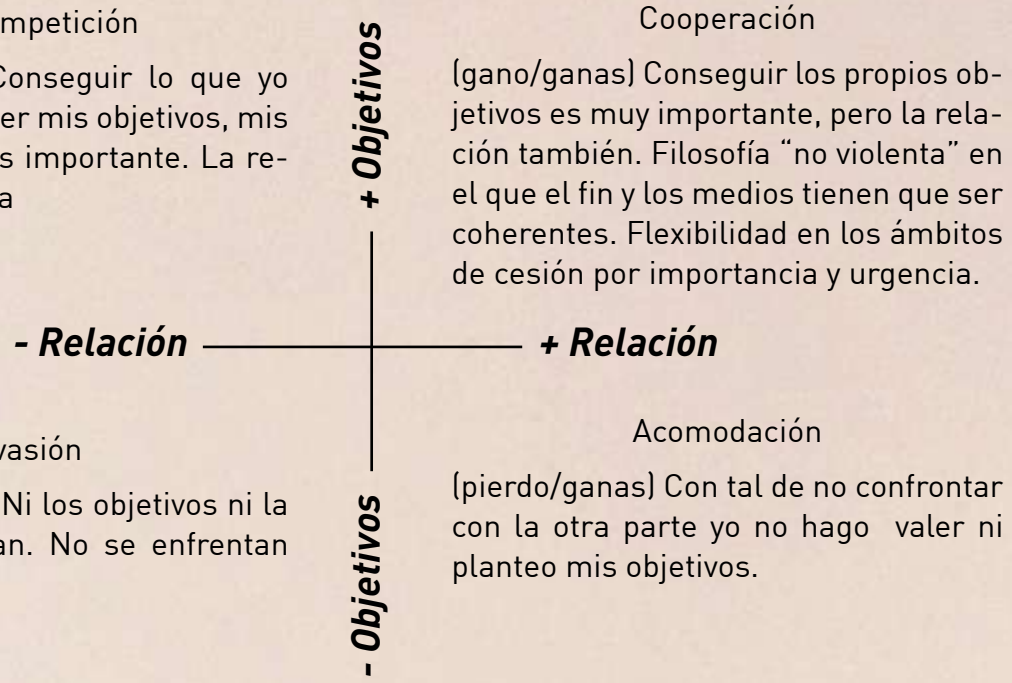
El personal mediador informará a las partes de la necesidad de que las mismas respeten la confidencialidad del proceso, pudiendo proponerlas que firmen un acuerdo de confidencialidad que deberán firmar todas las personas que participen en las reuniones del proceso.

El profesional mediador queda exento/a de la obligatoriedad de la confidencialidad en los casos siguientes:

a) Cuando la información no sea personalizada y se utilice con fines estadísticos, de formación y de investigación, y las partes así lo autoricen.

b) Cuando conlleve una amenaza para la vida o la integridad física o psíquica de una persona.

c) En aquellos casos en los que la Ley contemple la obligación de comunicar determinadas situaciones, como en los casos de conocimiento de delito que afecte a las personas en su vida, integridad o salud, los casos en que haya noticias de maltrato, violencia o amenazas físicas o psíquicas de alguno de los participantes, y en los casos en que se detecte una situación de riesgo o desamparo para menores o incapaces.



Negociación: llegar a la cooperación plena es muy difícil. Se plantea un modelo en el que se trata de que ambas partes ganen en lo fundamental ya que no pueden llegar al 100% de sus objetivos.

Fases del proceso de Mediación comunitaria

La mediación en conflictos es un proceso flexible pero que formalmente puede estar estructurado en las siguientes fases:

- **Inicio**.

Con la presencia de las partes implicadas el mediador explicará en qué consiste la mediación, su funcionamiento y las reglas del juego. Recogerá las percepciones que tienen sobre la causa del conflicto, de su desarrollo y de la situación actual.

- **Planteamiento inicial.**

Tras la sesión informativa, el equipo mediador decidirá sobre la idoneidad o no de iniciar el proceso. En caso afirmativo, será necesario que las partes consientan explícitamente en la voluntad de mediar. Serán informadas de la importancia de respetar los turnos y el punto de vista del otro. El mediador favorecerá que los implicados expresen sus opiniones sobre el tema, sus necesidades y sus expectativas. En caso de considerarlo necesario, el mediador podrá proponer sesiones particulares con cada una de las partes, con el fin de profundizar y adquirir una visión global de lo que acontece.

- **Definición conjunta del problema.**

A partir de las explicaciones de cada persona y/o grupo implicados, se tratará de construir un relato compartido, común y aceptado a partir del cual puedan empezar a surgir ideas para encontrar posibles soluciones.

- **Búsqueda de nuevas opciones.**

Reformulación de las posiciones y de los intereses, necesidades y deseos de ambas partes. El equipo mediador utilizará sus habilidades para incentivar la creatividad y la empatía con el fin de que surjan nuevas ideas y ampliar el abanico de posibilidades dirigidas a encontrar un acuerdo consensuado.

- **Elaboración de acuerdos.**

Se recogen las soluciones y alternativas propuestas y se insta a las partes a optar por elegir entre ellas para formular el acuerdo final.

- **Cierre.**

Se formaliza por escrito el acuerdo, que deben firmar ambas partes, comprometiéndose a cumplir y mantener la decisión acordada.

En el mismo acuerdo es aconsejable incluir un proceso de seguimiento para evaluar su eficacia y poder realizar las modificaciones oportunas en el caso de que se produzcan cambios en la situación.

Durante el proceso de mediación:

Perspectiva positiva del conflicto: la diversidad y la diferencia como valor; motor para la transformacón social; oportunidad para aprender.

Aprender a analizar el conflicto: descubrir y asumir su complejidad (nivel macro y micro); observación y motivación para la comprensión. Separar persona-proceso-problema.

Persona: se trabajarán las percepciones y el modo de reconocer las emociones intensas, la imagen y el poder.

Proceso: en el proceso es importante controlar la comunicacón y las dinámicas destructivas, analizar los procesos seguidos y establecer mecanismos de consenso.

Problema: aprender a diferenciar posturas de posiciones de los intereses o necesidades (raíz del conflicto)

Encontrar soluciones, aproximarse al otro desde la Cultura de la No Violencia para enfrentar los conflictos. Equilibrar el poder desarrollando estrategias y actitudes que lo faciliten.

ÁMBITOS DE DESARROLLO DE LA MEDIACIÓN COMUNITARIA

Los procesos de mediación comunitaria se vinculan directamente con la cohesión social, contribuyendo a fortalecer los lazos en red, junto con el resto de agentes sociales que conforman el tejido asociativo y comunitario, con objeto de reducir brechas sociales que a menudo se generan en el sistema de justicia, dilatándose en el tiempo los conflictos y sin garantizar un tratamiento justo a toda la ciudadanía.

Por lo anterior, el equipo de elaboración de esta guía metodológica ha considerado relevante determinar dentro de la mediación comunitaria diferentes ámbitos de actuación que se detallan a continuación, siempre basados en la práctica de la intervención mediadora y en relación a los servicios que realiza actualmente La Rueca.

MEDIACIÓN VECINAL

La mediación vecinal, tiene como finalidad favorecer la integración y la comunicación entre los diferentes colectivos que conforman una comunidad, siendo una de las técnicas más efectivas de transformación constructiva de los conflictos en este ámbito. Con su implementación, se ofrecen los beneficios de devolver a la comunidad su capacidad resolutiva, lo que apunta directamente a otros múltiples actores sociales y a una nueva comprensión y ejercicio de los derechos de la ciudadanía.

Las personas mediadoras, deben de reconocer las labores de prevención y apoyo a resolver conflictos de la vida cotidiana, en todas sus dimensiones, donde los malestares cuyo origen es personal, estructural y cultural están naturalizados.

Objetivos específicos:

1. Acompañar a través de la mediación la autonomía del vecindario
   1.1. Contactar con representantes clave dentro de cada finca o portal.
   1.2. Recoger las demandas y ofrecer herramientas de resolución de conflictos.
   1.3. Crear equipos motores dentro de las comunidades o mancomunidades vecinales.

2. Fomentar el protagonismo, la implicación y la motivación de las y los vecinos en la resolución de sus conflictos, así como reforzar los vínculos vecinales.
   2.1. Realizar actividades de encuentro y para la convivencia partiendo del interés y las necesidades de los vecinos y vecinas.
   2.2. Implementar talleres para facilitar habilidades y destrezas que mejoren las interacciones vecinales.
   2.3. Crear una cultura de paz y comunitaria desde la perspectiva de género en el ámbito vecinal de las comunidades

Metodología y acciones

- **Metodología participativa, de observación y recogida de información** por medio de un diagnóstico inicial de la situación. El equipo profesional pone el foco en acoger, escuchar y ejercer cualquier actividad que contribuya a la interacción social.
- **Informar, acompañar** a la ciudadanía en trámites y gestiones individuales.
- **Facilitar el contacto y la comunicación** entre el usuario/o, los diferentes agentes del barrio y entidades de la administración pública.

Tipología de los conflictos vecinales

Los tipos de conflictos más habituales que son objeto de la mediación vecinal son:

- Ruidos y humos
- Limpieza y desperfectos
- El uso de elementos y espacios comunes
- Dificultades en la gestión administrativa
- La gestión de la comunidad vecinal: la implicación y renovación de los cargos, reuniones y toma de decisiones
- Comunicación y relación vecinal
- Problemáticas con las mascotas
- Normas de convivencia.

Secuencia metodológica de un programa de mediación vecinal

Cabe resaltar que, si bien la secuencia metodológica expuesta a continuación tiene relación con el procedimiento de una mediación entre dos partes en conflicto, en muchos casos la mediación vecinal también actúa con la comunidad vecinal en su totalidad y en situaciones donde las partes pueden ser administraciones públicas u otros agentes sociales. En estos casos, el proceso de mediación requiere de estrategias que se aproximan a la mediación comunitaria en espacios públicos.

Fase de detección/notificación

procedimiento	agente protagonista
Comunicación al servicio de mediación vía teléfono o correo electrónico, la situación conflictiva. Información acerca del lugar, las partes, un contacto y una breve descripción del conflicto.	Ciudadanía Equipo mediador Agentes locales

Fase de recogida de información

procedimiento	agente protagonista
Se conformará un equipo de mediación formado por dos mediadoras/es (Comediación) Contacto con las partes. Reunión con cada una de las partes por separado, recogiendo la información de cada una. Se firmará un acuerdo de confidencialidad. Recogida de información y/o notificación a diferentes agentes técnicos involucrados en la situación: Servicios Sociales, Policía, recursos técnicos en la zona, etc.	Equipo de Mediación Ciudadanía Agentes locales

Fase de intervención

procedimiento	agente protagonista
Valoración del caso susceptible de mediación Reunión por separado con las partes y propuesta de mediación. (Voluntariedad) Elaboración de un plan estratégico según la naturaleza del conflicto: Derivación a servicios especializados, en caso de situaciones que no sean objeto de mediación o mediación vecinal. Acompañamiento de las partes en conflicto Inicio proceso de mediación en su caso (Negociación, intermediación y acuerdos) Acciones de sensibilización y prevención de conflictos comunitarios en el espacio público Acciones comunitarias participativas. Generación de espacios de trabajo mixtos: interprofesionales y vecinales	Equipo de mediación Ciudadanía Agentes locales

Fase de acuerdo

procedimiento	agente protagonista
Elaboración del acuerdo consensuado por las partes.	Ciudadanía Equipo mediador Agentes locales

Fase de elaboración de informe

procedimiento	agente protagonista
Las reuniones que se han mantenido	Ciudadanía
El resultado del proceso	Equipo mediador
En informes a las administraciones, el contenido de las reuniones es confidencial	Agentes locales

Fase de evaluación/seguimiento

procedimiento	agente protagonista
Revisión de acuerdos en los plazos estipulados.	Ciudadanía
Seguimiento de las personas implicadas.	Equipo mediador Agentes locales Partes implicadas

Ventajas de la mediación vecinal

El reconocimiento y legitimidad de las partes de la comunidad que participan en los procesos de mediación con una metodología, proceso de trabajo participativo y ofreciendo actividades, talleres que se ajusten a sus demandas y necesidades, ofrece una alternativa a la resolución de los conflictos relacionales, organizacionales y de convivencia, que favorecen en definitiva la mejora de las condiciones de vida. Se produce un cambio en las dinámicas de participación de la comunidad que favorece que los acuerdos perduren en el tiempo, un impulso al diálogo y cohesión social.

A su vez, contribuye al apoyo de líneas estratégicas institucionales que favorezcan la cultura del acuerdo, poniendo el foco en el fortalecimiento de las personas y comunidades dentro de los territorios, tomando sus propias decisiones y comprometiéndose con los objetivos y cambios que se marcan.

Mediación vecinal preventiva

La mediación vecinal reduce la tensión social e incrementa la confianza y seguridad de la ciudadanía en sus comunidades, mejorando la calidad de vida, y los espacios y comunidades de las que forman parte. Más allá del conflicto, la labor preventiva facilita la generación de espacios de diálogo donde las dificultades y problemáticas puedan tener respuesta a través del diálogo y la acción conjunta vecinal.

El desarrollo de talleres didácticos que susciten la reflexión ante las situaciones de conflicto y las maneras de afrontar los mismos, favoreciendo nuevas dinámicas grupales a partir de la expresión de vivencias personales, favorece la prevención de los conflictos.

Experiencia de constitución de normas de convivencia en comunidades vecinales

Contextualización de la experiencia

Esta experiencia parte del Servicio de Mediación Comunitaria y Vecinal con perspectiva de género del Departamento de Servicios Sociales del distrito de Vicálvaro, que desarrolla su actuación en viviendas pertenecientes a la Agencia de la Vivienda Social.

La población residente en estas comunidades vecinales son personas con un nivel de vulnerabilidad socioeconómica, residentes del barrio desde hace más de veinte años en la mayoría de los casos, y con una diversidad étnica y cultural.

La arquitectura de las comunidades es de urbanizaciones cerradas, edificios de viviendas unificadas en comunidad en una estructura rectangular con un patio interior central.

Proceso metodológico de la experiencia de mediación

En un inicio, el Servicio de Mediación visita los portales y domicilios para contactar con los representantes de edificio/portal, a los cuales se convoca a una primera reunión donde presentar el servicio y el proceso comunitario a desarrollar.

A partir de la primera reunión con representantes y el consenso de la actuación, se convocan las primeras reuniones vecinales para cada edificio. Esta primera reunión, es informativa y orientada a la reflexión en torno a las normas de convivencia, generando de esta forma, una conciencia colectiva en torno al tema. Seguidamente, se realizan votaciones para aprobar la elaboración de las Normas de Convivencia para la Comunidad. En su caso, se concreta la fecha y hora de la reunión para la elaboración de las mismas, propiciando la creación de un Liderazgo participativo y democrático de las comunidades vecinales.

La elaboración de las normas se realiza en reuniones con dinámicas participativas que fomenten la ideación y construcción colectiva, visibilizando las ideas de la vecindad, y consensuando las mismas a través de un proceso transparente.

Finalmente, se redactan los acuerdos a los que se han llegado y se facilitan copias para toda la comunidad. De esta forma, toda la vecindad es conocedora de las normas de convivencia y de cómo ha sido su proceso de elaboración.

Para terminar el proceso, y con el objetivo último de reforzar el esfuerzo que se ha realizado (asistiendo a las reuniones, aportando ideas y poniéndose de acuerdo), se desarrolla un espacio vecinal donde se hace entrega de una placa con las normas acordadas comunitariamente. Este día, se disfruta de una reunión vecinal con un clima distendido y de celebración, mientras colocan la placa en su portal.

Logros

A día de hoy, se han realizado 7 procesos de Normas de Convivencia en las Comunidades.

Se ha podido constatar que este proceso empodera a las personas representantes de las comunidades, un recorrido personal y comunitario donde se verbalizan las dificultades iniciales para gestionar una comunidad vecinal con diversas problemáticas, el aprendizaje durante el proceso y los otros resultados no esperados como la fluidez de reuniones vecinales que mantienen ahora.

De la misma forma, comunidades que no tienen suficiente presupuesto para contratar un servicio de limpieza, han sido capaces de organizarse por turnos para tener el portal en un buen estado de mantenimiento. En otro portal ha dado lugar, a qué se organicen para limpiar el cuarto de la comunidad; el cual llevaba siendo un almacén de residuos durante años.

Por último, y sobre todo, han mejorado las relaciones vecinales de una manera considerable,

afianzándose la confianza y corresponsabilidad a través del cuidado del portal, una responsabilidad de toda la vecindad.

Perspectiva de futuro

A partir de esta línea de intervención se están derivando muchas otras, perfilándose a su vez un diagnóstico de las comunidades vecinales. El futuro del proceso, siempre irá de la mano de sociedades y comunidades que opten por una gestión positiva de los conflictos y, por tanto, vecindades con valores y conciencia democrática.

Experiencia de mediación en un conflicto vecinal

Contextualización

La presente experiencia forma parte de las actuaciones mediadoras que se desarrollan desde el programa para el impulso y mejora de la convivencia intercultural y la cohesión social del Departamento de Servicios Sociales del distrito de Usera.

Gran parte de los casos en los que se ha intervenido en mediación vecinal han sido con población de origen chino. Un colectivo que tradicionalmente ha tenido dificultades por el idioma para el acceso a recursos públicos y que tiene gran presencia en el distrito de Usera.

A través del presente caso, recreado en la guía, esbozaremos el proceso de mediación en un conflicto vecinal:

Caso: problema causado por posible filtración o gotera de un tercer piso a un segundo en un edificio. Hay una dificultad de comunicación entre las dos partes por diversos malentendidos, por lo que la vecina del 2º solicita mediación para mejorar la comunicación con el objetivo de solucionar el problema.

Proceso metodológico

En el caso planteado se desarrollaron la fase de pre-mediación, mediación y acuerdo en la misma sesión.

1. Pre-mediación: entrevista con la parte solicitante y valoración de caso mediable u orientación y derivación.

Se comenzó realizando una visita al domicilio de la vecina solicitante de la mediación, facilitando la escucha activa de la problemática. Se facilitaron preguntas para conocer la situación del problema y también entorno a la relación con la vecina de la planta superior.

La vecina comenta que lleva 5 años viviendo en la vivienda y que nunca ha tenido problemas con ningún vecino/a, sobre la vecina involucrada afirma que es una persona normal y correcta pero que cuando ocurrió el incidente y subió a hablar con ella, no ha tenido buena acogida. Cree que por mala comunicación a nivel de idioma hubo un rechazo. También llamó a la policía para que le ayudaran a solucionar el problema, pero la dijeron que no es competencia suya. Recurre a nuestro servicio de mediación para mejorar la comunicación con la vecina con objetivo de solucionar el problema de filtración, no quiere tener mala relación.

2. Mediación: se tiene la primera sesión privada tanto con la parte solicitante como con la parte involucrada (ambas se pueden hacer en un espacio propio del servicio de mediación o en el propio domicilio, todo dependerá del caso y de lo que deseen las partes). Esta fase podría contemplarse como continúo de la pre-mediación y también podría iniciarse en simultáneo la mediación del caso, aunque las partes no se hayan sentado de manera conjunta, ya que podrían haber comenzado a negociar, por medio de la figura mediadora para llegar a un acuerdo que solvente la situación.

En sesiones conjuntas se informa del proceso y los puntos a tratar, se abordan las normas para una comunicación efectiva entre las partes (podrían ser elaboradas por las partes mismas) y se inicia el proceso de escucha por parte de cada una de ellas. A lo largo de las sesiones se irá profundizando en el problema, las vivencias personales y emocionales de cada parte en el mismo, las necesidades para su resolución de cada una de ellas, etc.

El siguiente encuentro lo realizamos con la visita a la vecina de la tercera planta, presentamos el servicio de mediación del distrito, así como la solicitud que se ha recibido de mediación con la intención por la otra parte de resolverlo y seguir manteniendo la relación de vecindad.

"La vecina nos confirma que vive sola, no tiene pareja ni hijos/as, tiene un hermano con quien conversa de vez en cuando así como tres gatos y un perro; desde hace un año sufre de una enfermedad crónica de la cual la han operado recientemente, desde entonces se encuentra muy deteriorada, con una movilidad muy reducida y pocas ganas de hacer nada. Tiene dificultades para mantener la casa limpia y ordenada, tiene humedades en el baño y desconoce el origen. Comenta que ya está informada del problema de filtración, que la vecina subió un día con su marido para comentarle esto y bajó para ver la filtración, pero en ese momento no se observaba nada por lo que no le dio más importancia al problema. Tras la conversación se compromete a llamar al seguro, el procedimiento a seguir para resolver un problema que la está afectando a ella y a la vecina. A su vez, facilitamos recursos de apoyo para la gestión concreta, así como para la situación a nivel personal que está viviendo.

3. Acuerdo: se llega a un acuerdo que puede quedar escrito y firmado por las partes o un acuerdo verbal en presencia del/las mediadoras.

En este caso el acuerdo fue verbal por parte de una de las partes y su comunicación por parte de las figuras mediadoras a la otra. A su vez, instamos a las partes a que se encuentren para valorar relacionalmente los pasos dados.

A los días se nos comunica por parte de la vecina que interpone la solicitud que ha hablado con la vecina, la cual se ha disculpado por lo ocurrido y la indicó el compromiso con resolver la situación.

4. Seguimiento del cumplimiento del acuerdo: se da seguimiento presencial o telefónico con ambas partes un tiempo después del acuerdo, en función de los tiempos establecidos en el acuerdo.

Se inicia el seguimiento del acuerdo 10 días después tal y como se acuerda con las partes. La vecina que interpuso la solicitud nos comenta que ya está casi resuelto el problema y que tiene ya día cerrado con el seguro para pintar la zona. Agradece el proceso y la colaboración que están teniendo entre vecinas. Hablamos con la vecina del 2º y trasladamos el reconocimiento a los pasos dados.

Dos meses después nos contacta la vecina del 2º de nuevo para comentarnos que la vecina del 3º ha sido ingresada en el hospital y sus animales se encuentran solos en casa desde hace más de quince días, hay olores en el descansillo y ruidos constantes por parte de los animales. Nos indica que quiere contactar con algún servicio del ayuntamiento para que se atiendan a los animales.

Contactamos con la vecina del 3º y comenta que su hermano está acudiendo algunos días a limpiar y alimentar a los animales, es consciente de que tras su ingreso los animales pueden estar generando problemas.

Otra vecina de la comunidad nos comenta que ha hablado con el hermano de la vecina ingresada y se encuentra poniéndose en contacto con alguna ONG para que recojan a los animales ya que por el momento la enfermedad es grave y no saben si se normalizara la situación.

Se acuerda con ambas partes aumentar la frecuencia de limpieza de la casa y cuidado de animales, así como conceder más tiempo para ver cómo evolucionan las cosas antes de acudir a la policía para que se lleven a los animales.

Tras quince días se realiza seguimiento del caso, donde las partes nos informan que la vecina, aunque ha salido del hospital no se encuentra en condiciones de poder mantener a sus animales por lo que han sido recogidos por una protectora. De igual manera, las vecinas mantienen una relación de cercanía y comunicación para apoyarse en estos momentos.

Logros

Se solventaron ambas problemáticas planteadas, se cumplieron ambos acuerdos y rescataron la relación y comunicación efectiva entre vecinas.

Perspectiva de futuro

Las habilidades puestas en práctica en la resolución de los conflictos les proporciona un aprendizaje a futuro para poder resolver a través de la comunicación otras situaciones entre ellas que puedan surgir.

MEDIACIÓN ESCOLAR

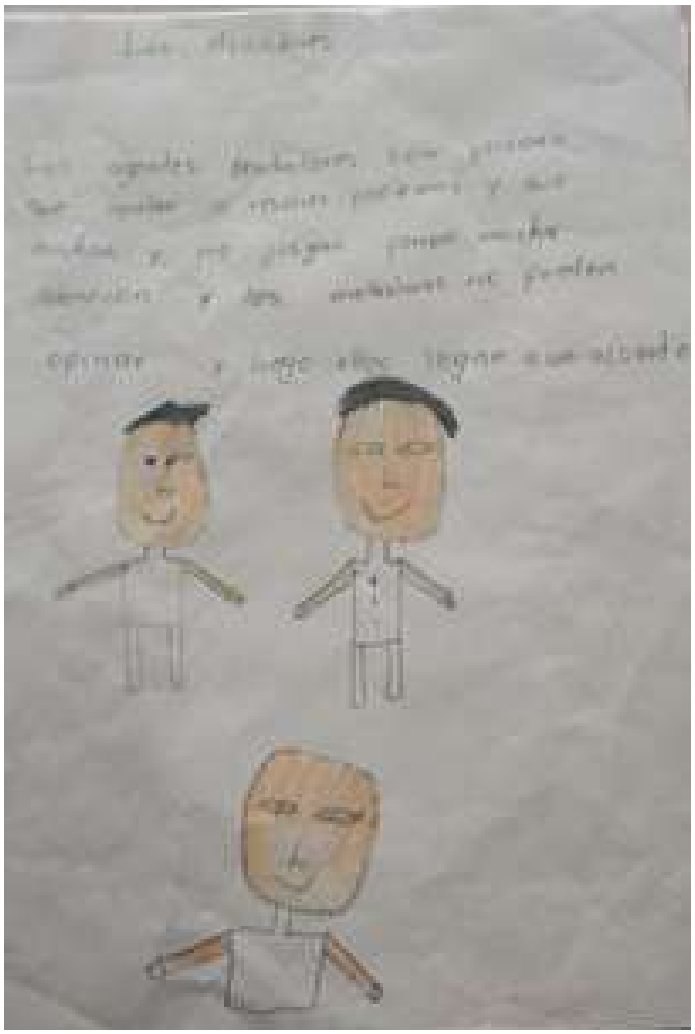
La mediación escolar, es un método de mediación comunitaria, donde la figura mediadora acompaña a las personas de la comunidad educativa para que transformen y resuelvan las diferencias surgidas en la convivencia. El proceso lo controlan los y las participantes, es decir, son quienes toman las decisiones en el mismo, rigiéndose bajo los principios de la mediación.

No es posible la mediación escolar y nunca se debe emplear en casos de violencia grave, uso de armas o drogas, abuso sexual, bullying o violencia reiterada o existencia de algún delito.

Es necesario poner en valor que los programas de mediación en la comunidad educativa son sostenidos y acompañados por los profesionales de la comunidad educativa de forma voluntaria, profesores/as que además de su currículum se ofrecen a llevar este tipo de programas. No obstante, el personal docente traslada que, a pesar del trabajo extra, son más las facilidades y aprendizajes que los obstáculos. En este sentido, para que un programa sea eficaz, debe estar implementado en todo el centro educativo, y contando con los diferentes agentes de la comunidad.

Objetivos específicos

1. Favorecer que el alumnado optimice sus habilidades sociales y de relación.
2. Prevenir la violencia utilizando la herramienta de la mediación escolar mediante la resolución constructiva de conflictos.
3. Mejorar la convivencia del centro educativo.
4. Enseñar las estrategias y habilidades necesarias para desempeñar la función de mediación en conflictos.
5. Fomentar un clima socioafectivo para los participantes que puedan experimentar una vivencia de encuentro interpersonal enriquecedor
6. Promover la comprensión de sí mismo y de los demás.



Metodología de la mediación escolar

El proyecto de mediación escolar se desarrolla mediante una metodología participativa y activa, es decir, son los integrantes de la comunidad educativa quienes lo elaboran y ejecutan apoyados por expertos/as en mediación. Puesto que es una metodología que se utiliza dentro de la comunidad educativa es muy aconsejable que se incluya dentro del proyecto de convivencia del centro escolar.

Es el equipo directivo del centro quién contando con la implicación de la comunidad educativa detecta las necesidades del centro y decide la utilización de un modelo alternativo de gestión de conflictos. Para lograrlo personas expertas en mediación les asesoran y acompañan en el proceso de elaboración del proyecto de mediación.

Los programas de mediación escolar ponen el énfasis en los procesos de aprendizaje, es decir, si bien previenen o actúan ante los conflictos, se evidencia de forma notoria, en las comunidades educativas que hay programas de mediación escolar, diversos aprendizajes relacionados no solo con la gestión del conflicto, sino con la comunicación, el trabajo en equipo, el análisis, la gestiona emocional, etc. Y su incidencia positiva en las aulas y en los centros escolares, además de favorecer el desarrollo personal y grupal.

En relación a los procesos de aprendizajes, los mediadores/as tienen una función muy importante en la comunidad educativa, y es fomentar figuras de referencia positiva. Es decir, más allá de mediar en los conflictos, son personas que pueden estar disponibles si algún estudiante lo necesita en materia de convivencia, o si el propio mediador/a detecta diferentes formas de vulneración en su clase o centro. Todo ello hace que sean referencias positivas en sus grupos de clase o centro, y generan la suficiente confianza para que cualquier estudiante pueda acudir a ellos/as.

En la consecución del programa, en primer lugar, se realizan formaciones sobre mediación a los diferentes integrantes de la comunidad educativa y posteriormente se crea el equipo mediador dentro de los profesores y profesoras encabezado por una persona coordinadora. Posteriormente se realizan las mediaciones al alumnado donde se trabajan la escucha activa,

la asertividad, las emociones y la mediación.

En la comunidad educativa se pueden realizar mediaciones entre iguales, profesorado, familias, personal no docente, etc., por lo que es necesario tener en cuenta quien mediará en cada situación. La experiencia de los proyectos puestos ya en marcha es que se comienza por la mediación entre iguales para de forma gradual ir realizando otras. Generalmente el alumnado mediador en los centros de primaria son dos alumnos de sexto y dos de quinto que son los ayudantes. Y normalmente se han presentado de forma voluntaria para realizar la tarea. Por otro lado, en algunos centros educativos los mediadores son rotativos.

Se debe tener en cuenta que siempre el mediador o mediadora en una tercera persona neutral que ha de ser entrenada y que actúa como ayuda para que las partes sean quienes logren los acuerdos. Jamás juzga, ni impone o establece los acuerdos.

Protocolo en mediación escolar

Para que los acuerdos sean duraderos y relevantes se ha tener en cuenta el antes, durante y después del diálogo como momentos incluidos en el proceso de mediación escolar.

1. ***Premediación***: Inicia el proceso. Ya se conoce que existe un conflicto y la persona que coordina el proyecto de mediación se reúne con el alumnado implicado, siempre por separado, para explicarles que es la mediación e invitarles a participar en una. Antes de pasar a la siguiente fase es necesario tener en cuenta:

- Si el proceso de mediación es el adecuado en la situación surgida.
- Quienes serán las personas mediadoras idóneas para este conflicto.
- Si es adecuado realizar entrevistas individuales (caucus) o conjuntas.

2. ***Mediación***:

- Entrar: Se realizan las presentaciones y se recuerdan las normas. Se recaba información pertinente sobre las percepciones del conflicto que tienen los participantes, sus metas y sus expectativas, y la situación del conflicto. Es importante que las personas mediadoras generen un clima de confianza y ratifiquen que las partes desean participar en la mediación.
- Explicar: Cada parte explica y expone su versión y es escuchada. Las figuras mediadoras no deben juzgar, ni valorar, deben parafrasear y animar a profundizar. Se debe centrar el problema y los temas más importantes.
- Arreglar: Se decide la relación futura. Importante que las personas mediadoras mantengan la neutralidad y no limiten las posibilidades de las partes ante posibles respuestas.
- Acordar: las personas implicadas en el conflicto realizan los acuerdos.

Se puede hacer la diferencia entre modelo formal e informal, ya que en primaria se utiliza más el modelo informal (modelo patio) y en secundaria en modelo formal. Y también señalar que cada comunidad educativa tiene sus propias características, y que los diferentes modelos sufren las adaptaciones necesarias para implementar los programas. En relación a esto, se puede nombrar diferentes proyectos que rodean a los programas de mediación como alumnos/as ayudantes, corresponsales, cibercorresponsales....

Mediación escolar preventiva
La mediación escolar, en sí misma, tiene un carácter preventivo, ya que contribuye a que no se produzcan conflictos de forma continuada y se mantenga en los centros educativos la mejor forma de convivencia.

Tipología de los conflictos

- Mediación entre iguales: es la realizada entre el alumnado, los mediadores o mediadoras son estudiantes del centro.
- Mediación entre profesorado y alumnado: habitualmente es llevada a cabo por una persona no relacionada con la situación conflictiva que puede ser parte del centro o ser un agente externo que trata de facilitar el acuerdo entre el profesor/a y el alumno/a protagonistas.
- Mediación Profesorado - Familia: Es la centrada en los conflictos existentes entre el personal docente del centro educativo y la familia responsable del alumno/a. Suele ser realizada por algún profesor o profesora, pero también puede ser realizada por agentes externos a la comunidad educativa.

Secuencia metodológica de un programa de mediación escolar

FASE I	Creación del equipo responsable en mediación escolar y formación básica en la materia.
FASE II	Creación del protocolo de mediación.
FASE III	Talleres alumnado general: La mediación. El conflicto. Escucha activa y comunicación no violenta.
FASE IV	Implementación del protocolo de resolución de conflictos: En un primer momento en primaria se comienza con la mediación de conflictos en horario de recreo, la segunda fase es la mediación de conflictos surgido en el aula y por último las situaciones vividas en el comedor (cada centro adapta los tiempos de las fases). En el primer momento en el que solamente se medían situaciones acontecidas en el tiempo de recreo se habilitan dos momentos para realizar las mediaciones en la sala preparada por el alumnado. Cuando se medían conflictos que han sucedido en el aula o el momento de comedor se habilita un tercer momento para realizar también mediaciones. Mientras esto lo hacen los agentes mediadores, la comisión de mediación del centro mantiene reuniones periódicas. En las aulas de infantil también se pone en marcha la mediación, la realizan las profesoras/es y se apoyan en dibujos y pictogramas.

Ventajas de la mediación escolar

Generalmente el alumnado ejecuta muy bien la labor de mediadores y en muchas ocasiones los niños y niñas considerados más conflictivos son muy buenos agentes mediadores.

- Se interioriza e inicia una cultura de mediación, es el propio alumnado quien pide que se haga una mediación, ya desde infantil.
- En colegios de primaria se ha comprobado que han disminuido los conflictos en el horario del recreo.
- El alumnado se responsabiliza respondiendo de sus actos ante sí mismos y ante los demás participantes de la mediación, tomando conciencia de lo sucedido.
- Espacio de escucha seguro y de reparación.

Experiencia Red de IES en el distrito de San blas-Canillejas

Promovido y acompañado por la JMD de San Blas- Canillejas y el proyecto Canillejas Comunitaria, los Institutos de la zona han establecido una plataforma y una serie de dinámicas que favorecen la colaboración y cooperación entre los centros educativos y la comunidad en general. El objetivo es alejarse de lógicas de competitividad, promover una convivencia positiva y acciones de encuentro comunitario.

Contextualización

Esta Red de IES del Distrito (a partir de ahora RID), se desarrolla en el distrito de San Blas – Canillejas, situado al este de la ciudad de Madrid. Se inició a principios del año 2017, y se puede decir que confluyen dos líneas de trabajo. Por un lado, desde la Junta de Distrito de San Blas-Canillejas (JMD), y de forma más concreta desde la asesoría de educación se empiezan a entablar relaciones con varios IES del distrito. Estas relaciones tienen como objetivo observar y conocer las diferentes necesidades y propuestas de los centros. Desde la asesoría comprueban que existe una lógica competitiva entre los centros por las políticas de libre elección de los mismos, que obliga a los institutos a competir para que las familias opten por su centro en detrimento de otros. Esta realidad se traduce en poca comunicación entre los institutos, y un cierre hacia dentro de cada centro, sin que exista un conocimiento de las buenas prácticas que se realizan en cada uno de ellos.

Por otro lado, desde el proyecto Intervención Sociocomunitaria Canillejas (Canillejas Comunitaria), un proyecto gestionado por La Rueca Asociación, financiado por el Ministerio de Empleo y Seguridad social, a través de la Dirección General de Migraciones y el Fondo de Asilo, Migración e Integración de la Unión Europea, que persigue el desarrollo y apoyo de los procesos de intervención comunitaria en el barrio de Canillejas, fortaleciendo las redes de los agentes presentes en el territorio y favoreciendo la inclusión social de las personas residentes, en especial las personas migrantes. Este proyecto comunitario viene trabajando en dos institutos en particular, la implementación y acompañamiento de proyectos de mediación y convivencia. Se inició con sensibilización para la prevención de la violencia y fomento de la cultura de paz, y a través de estos talleres se han ido creando grupos de estudiantes que se han formado en mediación entre iguales y fomento de la convivencia. Tras unos meses se ha iniciado este proceso, se observó que en el distrito había varias experiencias de mediación y convivencia muy interesantes pero que no tenían

relación entre sí, y que podían servirse de apoyo unas de otras.

También, la asesoría de educación de la JMD y el proyecto Canillejas Comunitaria empezaron a trabajar en la posibilidad de crear una Red de trabajo conjunto entre los IES. Se convocó en un principio solo a cuatro de los ochos IES del distrito, con el objetivo de contrastar esta idea de trabajar en Red. Este primer acercamiento fue muy positivo y motivador, y dio pie a la primera convocatoria en 2017 de la Red de Institutos del Distrito (RID).

Con los 8 IES reunidos se inició la RID, quedando la JMD y el proyecto Canillejas comunitaria en una posición de acompañamiento y la facilitación del proceso. En los primeros pasos de encuentro entre los IES se evidenció que las necesidades y demandas son compartidas. Estas necesidades fueron analizadas por los propios centros en el 2017 y se elaboraron tres líneas de trabajo para iniciar el proceso comunitario de la RID.

- Plan Integral de Convivencia: la JMD es la encargada de elaborar los pliegos para sacar un programa que cuente con profesionales de la Educación Social y la Psicología, para llevar a cabo actuaciones en los recreos, 7ªhoras, acompañamientos a proyectos de convivencia, absentismo, y educación de calle. Este plan será consensuado en la RID.
- Plan de acción de mediación: el proyecto Canillejas Comunitaria y el Centro Madrid Salud, involucrados en proyectos de mediación en varios IES, desarrollan este plan que consta de formaciones conjuntas, jornadas profesionales, encuentros de mediadores/as y acompañamientos en los proyectos de mediación de los IES.
- Actividades de convivencia: Diversas actividades que se venían realizando en un IES, se comparten en la RID y se comienza a participar desde los 8 IES.

OBJETIVOS

Objetivo general

Crear una red entre los ochos institutos públicos del distrito San Blas- Canillejas, que potencie dinámicas colaborativas y comunitarias entre los centros y la comunidad en general.

Objetivos específicos

- Favorecer el intercambio de información y experiencias entre los IES.
- Fomentar la sinergia entre los centros y profesionales.
- Generar espacios de encuentro entre la comunidad educativa del distrito.
- Incrementar las relaciones y dinámicas comunitarias en el distrito entre la comunidad educativa, y los/as diferentes agentes que actúan en el mismo.

Mapa organizativo

- Red de IES del Distrito (RID): La RID tiene una función de seguimiento y visión holística de todo el proceso. La RID es la encargada de que las comisiones tengan coherencia con el proceso, y de facilitar en cada centro lo que se decida en este órgano. Además, tiene la función de trabajar conjuntamente con la JMD y con diversos agentes clave de la comunidad. Está compuesta por las direcciones de cada IES, la Junta Municipal de Distrito de San Blas- Canilljeas y el proyecto Canillejas comunitaria.
- Comisión de Igualdad de Género: conformada por profesores/as de cada centro educativo, docentes de diferentes disciplinas, pero con cierta formación y/o sensibilidad en igualdad de género. Es apoyada por un técnico comunitario del proyecto Canillejas Comunitaria y la agente de igualdad del Distrito.
- Esta comisión además de organizar la acción comunitaria de igualdad de género, tiene como propósito incidir en los centros en materia de igualdad. Es decir, a través de esta comisión se quiere elaborar un plan que se pueda compartir por todos los centros, con formaciones, acciones, dinámicas coordinadas entre los centros.
- Comisión de Deporte Solidario: conformada por los profesores/as de educación física de los IES, la promotora deportiva del distrito, club deportivo Suanzes y un técnico comunitario del proyecto Canillejas comunitaria. Esta comisión organiza también una acción comunitaria anual, así como fomentar el deporte en el barrio a través de los centros educativos.
- Comisión de Mediación y Convivencia: responde a una de las principales necesidades mostradas por los centros educativos al inicio del proceso. Se ha desarrollado un seminario de formación al profesorado integrado en el CTIF Madrid Capital. Está siendo coordinada por una psicóloga del Centro Madrid Salud y un técnico comunitario del proyecto Canillejas Comunitaria y se trabaja a dos niveles:

- Generar un espacio de formación, intercambio y reflexión en torno a la mediación entre iguales, la convivencia escolar y comunitaria
- Desarrollar una visión común sobre la convivencia en los IES y la participación en la comunidad.

Diferentes líneas de trabajo en esta comisión:

1) Línea de mediación educativa

- Analiza el estado de los programas de mediación de los IES del distrito.
- Conocimiento de diferentes paradigmas y experiencias de innovación en gestión del conflicto.
- Incorporación de herramientas nuevas en la gestión de conflictos.
- Elaboración de manera conjunta de un material que englobe los conocimientos y el trabajo común de la formación de mediación educativa.

2) Línea de convivencia escolar y comunitaria

- Acercamiento a diversas estrategias y experiencias en planes de convivencia escolar y comunitaria.
- Elaboración de un plan de convivencia escolar común de la RID.
- Planificación de acciones comunitarias en relación a la convivencia y mediación.

Logros

A nivel profesional: Los encuentros de la RID y sus comisiones, así como, las formaciones y acciones comunitarias, han generado un espacio de encuentro entre profesionales, donde comparten tanto los logros como obstáculos. Se ha generado un espacio de encuentro y de colaboración entre profesionales y un reconocimiento profesional al trabajo del profesorado en los proyectos de convivencia y mediación.

A nivel estructural: "funcionábamos como islas aisladas, y pasamos a funcionar como grupo" esta es la frase con la que una de las directoras que pertenece a la RID inició las pasadas jornadas profesionales de mediación y convivencia. En la actualidad se siente la pertenencia a una estructura de colaboración mayor, la RID, el trabajo común y en la distribución de responsabilidades entre centros. En este sentido se aborda el aspecto de la convivencia escolar, no solo cada centro por separado, sino dentro de la RID como tema central. Se buscan estrategias y líneas de trabajo cooperativo para afrontar desigualdades y diferentes vulnerabilidades que existen en el distrito.

A nivel comunitario: se ha trabajado la apertura hacia el barrio y el intercambio con diferentes agentes de la comunidad. Se comparten las experiencias exitosas de los centros, así como, se está trabajando con técnicos, asociaciones, y entidades (CMSc, Agentes de Igualdad, Plataforma de parados/as en paro, Club deportivo...) en diferentes acciones y procesos.

Perspectiva de futuro

La perspectiva de futuro que se plantea la RID tiene fundamentalmente dos líneas:

a) Conformar y mantener una estructura comunitaria compleja que ayude a conectar todos los procesos que ahora mismo están vivos. Es decir, que los seminarios de formación, las comisiones permanentes y los grupos de alumnado estén conectados para crear sinergias más coherentes y fuertes.

b) Proyectar un trabajo en procesos estratégicos en conjunto, como por ejemplo elaborar planes de convivencia conjuntos, o protocolos de actuaciones que se puedan compartir.

Experiencia Desmontando Tópicos en IES: Formación en Agentes Antirumores

El origen de los/as agentes antirumores se remonta al 2010 en la ciudad de Barcelona incluido como acción en el Plan Intercultural de la ciudad. Tal fue la repercusión de esta experiencia que se replicó tanto en ciudades españolas como en ciudades extranjeras. Desde el Servicio de Convivencia y del Proyecto Canillejas Comunitaria ha querido acercar esta estrategia antirumores creada por Daniel de Torres Barderi a los IES del distrito de San Blas-Canillejas.

Contextualización

Desde principios del año 2017, se viene trabajando en dos IES del distrito San Blas-Canillejas con un proyecto que fomenta la cultura de paz y la prevención de la violencia. Este proyecto inicia con sesiones de prevención y con la conformación de un grupo de chicos/as.En principio, el grupo se formó en mediación de conflictos, no obstante, también se trabajó en prevención de la violencia y la promoción de la convivencia. Este grupo analizó desde la ensoñación, qué acciones se podrían llevar a cabo en el instituto en pos de una buena convivencia. Y de este proceso, nace esta propuesta de anti-rumores que presentamos a continuación.

Con el objetivo de dar coherencia a la propuesta y acercarnos a la realidad, se inicia un proceso participativo que comienza en febrero de 2018. Este proceso consta de dos líneas, en primer lugar, un estudio-diagnóstico que recoge encuestas del equipo docente, personal no docente y del alumnado en ESO para conocer su percepción de la convivencia en el instituto, así como los discursos estereotipados o tópicos que más se repiten.Y una segunda línea, de formación como agentes antirumores a los/as alumnas de grupos de convivencia (DCS).

La adaptación de esta estrategia a los IES consiste en formar a estos grupos de alumnos/as mediadores/as como agentes antirumores, personas capacitadas para neutralizar los tópicos presentes en su centro a partir de información contrastada y con buenas herramientas de comunicación interpersonal. Esta propuesta viene motivada por la realidad de estos centros y como complemento a las acciones de mediación (post conflicto) que realizan estos grupos, siendo el enfoque más orientado a la prevención de conflictos y mejora de convivencia. También es importante destacar que a partir de este proceso estos grupos ya constituidos se dan a conocer más en sus centros y se constituyen como referentes positivos en los mismos.

A través de esta metodología se identifica n los principales tópicos existentes que contienen prejuicios y estereotipos, para desmontarlos con argumentos objetivos que pongan en tela de juicio esos discursos y comentarios. Para combatir estos tópicos típicos se facilitan espacios de encuentro y formación para poder desmontar las argumentaciones y con los que se promueven acciones en los barrios frente a los discursos de rechazo de ciertos colectivos, ya sea por procedencia, etnia, género, religión, sexualidad... Ante esto, se propone crear nuevos discursos positivos y eliminar los falsos tópicos que discriminan. Se plantean distintas fases metodológicas que den sentido a una propuesta que favorezca la convivencia a través de la sensibilización y el pensamiento crítico en espacios de reflexión y de acción.

Objetivos

- Desarrollar una cultura de paz en el ámbito educativo.
- Presentar al grupo de convivencia y darse a conocer como referentes positivos del instituto.Fomentar buenas relaciones entre los y las compañeras.
- Potenciar la resolución pacífica de los conflictos.
- Favorecer la convivencia en los centros educativos a través de la sensibilización y el pensamiento crítico en espacios de reflexión y de acción.

Proceso metodológico

FASE PREVIA: Diagnóstico. En primer lugar, se realizaría un Diagnóstico Participado a través de entrevistas y grupos focales para detectar los comentarios y discursos basados en prejuicios y estereotipos.

FASE 1: Campaña Desmontando Tópicos. La finalidad de este espacio es la creación participativa de una campaña de sensibilización en el Instituto, haciendo hincapié en los tópicos que han salido en el diagnóstico previo.

FASE 2: Sensibilización. Esta fase consta de la devolución de los datos recogidos en el diagnóstico y realizar acciones de sensibilización que respondan a los datos obtenidos. Charlas, yincana, acción poética, materiales de sensbilización.

FASE 3: Acción e implicación. Constitución de grupo de alumnos/as con el compromiso de impulsar conjuntamente una estrategia para combatir y contrarrestar los estereotipos, tópicos y falsos rumores sobre la inmigración y otros tópicos que afectan a los colectivos más vulnerables.

FASE 4. Implementación de la campaña. Se desarrollan las actividades previamente planificadas.

FASE 5: Evaluación. Como en toda intervención es necesario realizar una evaluación del proceso para conocer el impacto que ha tenido y poder adecuar la estrategia en función de los cambios que sean necesarios. Esta evaluación se realiza principalmente con el grupo de agentes antirumores pero también con toda la comunidad educativa.

Logros

Durante la implementación de este proceso en el IES Marqués de Suanzes se produjo un gran impacto en toda la comunidad educativa pero principalmente en los cursos de 1º y 2º de la ESO quienes participaron de las charlas y la gymkhana sobre tópicos realizadas por sus compañeros. Así mismo las exposiciones se mantuvieron dos semanas en el centro, realizándose visitas guiadas con algunos grupos de 3º de la ESO.

En el IES Barrio de Simancas se han realizado las encuestas a toda la comunidad educativa, quien ya es consciente del proceso que se está implementando y de la realidad de los tópicos que se difunden en el centro.

Lo más destacable de este proceso es el acercamiento, la adecuación y adaptación de la estrategia Desmontando Tópicos a una realidad concreta, en la que se trabaja desde la toma de conciencia de la misma, la reflexión crítica de la problemática y la búsqueda conjunta de soluciones. Se pone el foco de atención en los integrantes de la comunidad como agentes de cambio y desde los proyectos se facilita, se promueve y se acompaña a los mismos en esta transformación.

Perspectiva de futuro

Se prevé llevar el estudio de tópicos y la formación en agentes antirumores a otro IES del Distrito de San Blas-Canillejas. Así como, la transferencia metodológica de la experiencia a través de una formación en la RID (Red de Institutos de San Blas-Canillejas) y la creación de una guía desglosada con las fases del proceso, formaciones y actividades con la idea de que los centros puedan desarrollarlo por ellos mismos según esta propuesta metodológica.

MEDIACIÓN EN ESPACIO PÚBLICO

En estos momentos es imprescindible la gestión no violenta y dialogada de los conflictos y son las ciudades un lugar imprescindible para ponerlo en marcha debido a sus características y a los cambios económicos, sociales y políticos.

La mediación en espacio público es la encargada de los conflictos que se dan en el espacio físico exterior a las viviendas y que comparten las personas integrantes de la comunidad. Puede ser tanto en espacio abierto (plazas, parques...) o espacio abierto cerrado (centros de salud, centros deportivos, etc.), apoyando la recuperación del diálogo, el reequilibrio del poder y la proyección común del fututo, atendiendo las diferentes necesidades y voces de los grupos participantes.

Metodología:

Una de las características principales de este tipo de mediación es que generalmente existen multitud de partes que a su vez están formadas por multitud de personas individuales. Debido a esto, las mediaciones se realizan con líderes o lideresas que expresan el consenso de sus grupos. Además, en múltiples situaciones se realizan acciones mediadoras y no mediación clásica, es decir se utilizan prácticas mediadoras en la resolución de las situaciones; pero no se generan encuentros entre las partes donde se trabajen los acuerdos, abriendo espacios de transformación del entorno basado en la cooperación y participación en las acciones que generan que el conflicto evolucione positivamente hacía una resolución pacífica, dialogado y en la que cada una de las partes implicadas se sienten protagonistas.

Objetivos específicos:

- Facilitar la participación vecinal.
- Favorecer la convivencia intercultural en los espacios públicos.
- Generar momentos de encuentro entre las partes en situación de conflicto creciente.
- Canalizar las emociones existentes.
- Posibilitar el diálogo.
- Apoyar en la gestión positiva del conflicto.

Secuencia metodológica de un programa de mediación en espacio publico:

1. Recepción de la queja, malestar, o información sobre el conflicto.

La intervención puede comenzarse por cualquiera de estas vías:

- Derivación de un caso susceptible de mediación en espacio público por parte de recursos técnicos o la administración.
- Conocimiento de una situación de conflicto comunitario en espacio público por parte del equipo del servicio en el territorio.

Si se realiza una derivación por parte de la administración u otros recursos profesionales se acordará cómo se va a realizar el acceso a la información necesaria para el equipo y como se hará seguimiento del caso con la institución:

- Si la derivación parte de una instancia por escrito de una persona solicitante, se gestionará cómo facilitar el contacto del equipo de mediación con la misma.
- Para facilitar el análisis del conflicto y la intervención es necesario que el equipo de mediación tenga conocimiento de otras intervenciones realizadas o previstas en el espacio. (Intervenciones policiales, Intervenciones de rehabilitación urbanística, etc.)
- Si el proceso de mediación se pone en marcha, es necesario establecer mecanismos de comunicación e información en caso de que haya nuevas quejas, instancias o incidencias en el espacio. (Esto puede suponer la aparición de nuevos actores o actrices involucrados que han de ser tenidos en cuenta).

2. Recogida información:

Para conflictos multiparte, se conformará un equipo de comediación compuesto por dos profesionales del servicio que iniciará la intervención con la recogida de información a través de:

- Las personas o grupos implicados en el conflicto.
- Agentes técnicos (Servicios Sociales, Policía, técnicos en la zona, etc.).
- Observación participante.

Durante la recogida de información se garantizará la confidencialidad del proceso y se explicará en qué consiste una mediación, motivando la participación en la misma y las normas que garantizarán la buena marcha del proceso.

3. Valoración de la situación y Análisis del conflicto:

Valoración por parte del equipo de comediación de la idoneidad y continuidad de la mediación comunitaria, valorando la motivación de las partes para participar en la misma y si la tipología del conflicto se adecua a una intervención mediadora.

4. Informe para la administración que deriva (si procede). Contendrá:

- Mapa de la situación.
- Motivo del Informe.
- Seguimiento
- Propuestas de actuación.

Al enviar el informe se reflejará a qué persona va dirigido y que es de carácter confidencial, para respetar los principios del proceso. Posteriormente, se podrán entregar nuevos informes de seguimiento del caso a solicitud de la administración que deriva.

5. Intervención/Actuaciones:

Alternativas para la resolución de conflictos en el ámbito comunitario, aplicando estrategias y procedimientos de mediación, facilitando y generando actuaciones que faciliten la prevención de los mismos.

Algunas intervenciones según el escenario:

- Derivaciones a servicios especializados, en caso de situaciones que no sean objeto de trabajo del servicio.
- Acompañamiento de las partes en conflicto
- Negociación, intermediación y acuerdos.
- Acciones de sensibilización y prevención de conflictos comunitarios en el espacio público.
- Acciones comunitarias participativas.

- Generación de espacios de trabajo mixtos: inter-profesionales y vecinales.

6. Seguimiento y evaluación:

Seguimiento del proceso y evaluación del mismo. Informe final y cierre del proceso. Recogida de Acuerdos y situación final de la mediación.

Mediación Preventiva en el espacio público:

Se trata de aquella que trabaja para que se integre y asimile la cultura de la mediación en todos/as los integrantes de la comunidad. Se facilitan los recursos necesarios para poder gestionar los conflictos de forma positiva y para sentar las bases para que los conflictos puedan llegar al espacio de la mediación, si se escapan a las posibilidades de la comunidad. Por lo tanto, se impulsan acciones de difusión, participación, sensibilización y de formación.

Un ejemplo son las acciones realizadas en los centros de salud donde se realizan acciones de sensibilización para prevenir la aparición de nuevos conflictos de caracter discriminatorio por razón de origen, raza o etnia.

Tipología de los conflictos:

De manera complementaria a la Intervención Comunitaria y la Mediación Comunitaria Preventiva en los territorios, se desarrolla la mediación en Conflictos intergrupales o intragrupales, entre personas o grupos que tienen intereses diferentes en el uso de un espacio y/o hacen uso inadecuado o irrespetuoso de espacios públicos comunes.

A su vez, se puede actuar poniendo en marcha procesos de Mediación Comunitaria Resolutiva Rehabilitadora en aquellos conflictos en los espacios públicos situados en los barrios de intervención que afecten gravemente la convivencia y que puedan presentar algún factor relacionado con la multiculturalidad, el racismo o la xenofobia.

Una experiencia de mediación comunitaria en un Centro Deportivo Municipal

Contextualización de la experiencia

Desde el Servicio de apoyo a la inclusión sociocomunitaria para menores de 65 años del Departamento de Servicios Sociales, gestionado por La Rueca Asociación, en el área de promoción comunitaria se trabaja la mediación comunitaria como método alternativo de gestión o transformación de conflictos que se suceden en los diferentes espacios públicos del distrito. En particular, la intervención mediadora en el Centro Deportivo Municipal de San Blas surge ante la necesidad de apoyo en la conflictividad registrada durante el período de las vacaciones escolares en las instalaciones.

El programa desarrolla el servicio de mediación en el centro desde finales de junio hasta principios de septiembre, donde de continuo se cuenta con al menos una persona mediadora

de lunes a domingo en horario de 15:00h a 21:00 horas.

El Servicio ha desarrollado su trabajo bajo dos ejes de intervención:

- Eje de prevención: llevando a cabo actuaciones de difusión y sensibilización de la cultura de la mediación, así como favoreciendo recursos y habilidades a través de la participación comunitaria en favor de la convivencia, la cultura de paz y la gestión del conflicto de forma positiva.
- Eje de resolución de conflictos: desarrollo de un espacio institucionalizado para la gestión alternativa de los conflictos interpersonales e intergrupales que se suceden siempre y cuando sean mediables.

Se establece como conflictos no mediables en el entorno del centro deportivo:

- Situaciones delictivas (venta o consumo de estupefacientes, hurtos, vandalismo, impago de la tasa de entrada a la piscina, violencia física, coacciones y violencia de género), iniciándose otro tipo de acciones que se valoren o en su caso la derivación a otros profesionales.
- Circunstancias que pongan en riesgo la integridad del equipo mediador o de las personas participantes del proceso mediador.
- Falta de voluntariedad por alguna de las partes implicadas en el conflicto.

Proceso metodológico de la experiencia de mediación:

1. Diseño metodológico del servicio de mediación en el Centro Deportivo Municipal.

Con anterioridad al inicio del servicio de mediación se trabajó por parte del equipo mediador en un diseño metodológico de dicho servicio y las actuaciones a desarrollar en cada uno de los ejes de intervención.

2. Intervención comunitaria preventiva

Se inició así una fase los dos meses previos al inicio del servicio en el centro donde se encuadraron las acciones encaminadas a generar interacción y contacto con personas usuarias de las instalaciones durante el verano y el personal de la instalación, para generar vínculos positivos que faciliten la comunicación y el desarrollo del servicio.

Itinerario de acciones desarrolladas:

- Coordinación con otros agentes del Distrito de San Blas-Canillejas para la realización de actividades conjuntas dentro del Centro Deportivo Municipal, apoyando el fortalecimiento del tejido social en el distrito, así como el acercamiento de actividades sociocomunitarias y de sensibilización al entorno de la piscina en verano.
- Talleres grupales de habilidades para la mediación dirigida a la ciudadanía del distrito, facilitando la cultura de la mediación y la resolución pacífica de los conflictos.
- Presentación del Servicio de Mediación y recogida de necesidades específicas en el Centro Deportivo Municipal.

3. Intervención mediadora en el Centro Deportivo Municipal.

Se han desarrollado acciones entorno a los dos ejes del proyecto:

- Eje de prevención:
  - Arte por la Convivencia: dibujos infantiles; frases por la convivencia; exposiciones.
  - Actividades por la Convivencia: ping-pong, juegos de mesa, etc.
  - Talleres de mapeo participativo para conocer el distrito.
  - Talleres grupales de sensibilización y socio-comunitarias en coordinación con otros recursos y entidades del distrito.
- Eje de resolución de conflictos:

Tanto en el espacio público como haciendo uso del despacho habilitado para ello en el polideportivo, se han llevado a cabo mediaciones interpersonales y grupales.

Logros

Se ha percibido una mejora de la convivencia en el Centro, que correlaciona con una bajada en el número de mediaciones realizadas con respecto al inicio del periodo estival.

A su vez, se ha observados una creciente sensibilización acerca de la importancia de la existencia de un Servicio de mediación que aporte nuevas visiones en el abordaje de conflictos e incidencias. Los y las usuarias de la instalación contactan con mayor frecuencia para la resolución de situaciones que generan malestar.

Perspectiva de futuro

Con el fin de mejorar la convivencia a largo plazo se propone la consecución de acciones y medidas para llevar a cabo en colaboración con la instalación:

- Talleres de habilidades mediadoras con el personal del centro.
- Creación y consolidación de protocolos para situaciones específicas.
- Unificación de la normativa de la instalación para mejorar la cohesión de las acciones.

Experiencia en el Servicio de convivencia Intercultural en Barrios. Encuentros y desencuentros en el espacio público

Contextualización de la experiencia

Desde el proyecto comunitario servicio de Convivencia Intercultural en Barrios de La Rueca Asociación y financiado por el Ayuntamiento de Madrid (Área de Familias, Igualdad y Bienestar Social), complementariamente a las acciones de desarrollo comunitario, sensibilización y mejora de la convivencia, se facilita la gestión de los conflictos en los espacios públicos a través de procesos de mediación intergrupales.

En los distintos territorios en los que interviene el servicio, la administración suele solicitar la mediación del mismo en conflictos relacionados con el uso de espacios públicos en los que nos encontramos:

- Un número elevado de personas (100-500 personas) haciendo distintos usos del espacio: prácticas deportivas mayoritarias (fútbol, baloncesto), prácticas deportivas minoritarias (vóley, softbol, juegos de mesa y cartas), encuentro familiar/ social, paseantes de perros, etc.
- Suelen darse prácticas contrarias a normativa como el consumo y, en ocasiones, venta de alcohol y comida.
- En algunos casos, los espacios no están acondicionados para las prácticas deportivas que en la actualidad se realizan y no existen espacios adecuados en las inmediaciones. (Algunos espacios son literalmente descampados, otros son canchas deportivas que presentan deficiencias como ausencia de aseos, de vallado, papeleras, etc.).
- En muchos casos, los grupos son informales, carecen de organización interna y no tienen designadas portavocías que puedan ser convocadas a una reunión informativa en la apertura del proceso.
- En las posiciones se reflejan diferencias de poder relativas a: residir o no en el territorio, trayectoria en el espacio (tiempo de uso e implicación en su mantenimiento), ser persona racializada (minoría visible), y/ o mujer.
- Las dificultades de comunicación que tienen su origen en la diversidad de los grupos participantes inciden negativamente en el conflicto, siendo necesario establecer estrategias para posibilitar el diálogo y el entendimiento.
- La motivación de los grupos mediados para participar activamente del proceso suele ser desigual.

FASE I

Premediación; Se realiza el análisis de la demanda, poniendo especial énfasis en el sentido simbólico que las partes atribuyen al conflicto, las ideas de solución, el proceso y el rol del equipo de mediación.

Otro de los aspectos clave a considerar en este momento y a lo largo de todo el proceso, es el nivel de motivación a participar del proceso de mediación de las personas y grupos implicados. También se analizan otras variables del contexto socio-histórico del espacio donde se realiza la mediación que pueden estar condicionando el proceso y las necesidades subyacentes. En este caso las relaciones vecinales se han visto afectadas por la crisis y el nivel de desempleo elevado.

Tras varias visitas y observaciones participantes, se ha detectado la presencia de alrededor de 300-400 personas en los fines de semana y festivos, que practican deportes minoritarios, mayoritarios, juegos de mesa y lugar de encuentro de familias en el antiguo espacio deportivo. Se trata de un espacio infrautilizado que se ha adaptado por las propias personas deportistas para el nuevo uso. Al inicio del proceso, hay varias personas vendiendo comida hecha y bebida a las personas que acuden. No se observa suciedad, pero no hay bolsas de recoger la basura, ni contendores municipales adecuados para su recogida. No hay mantenimiento de las zonas verdes que además son usadas para orinar. (No hay aseos en el espacio)

Una vez establecido el contacto e identificadas las partes implicadas, se procede a conocer la percepción de las personas que utilizan el espacio. El equipo de mediación comunica los principios de la mediación haciendo hincapié en la confidencialidad y la voluntariedad de participar en el proceso y facilita su contacto por si hay alguna persona que quiere comentar algo de manera particular y privada.

Los informantes clave del proceso, líderes y lideresas naturales de los grupos, refieren discordancia y preocupación sobre la suciedad, actitudes incívicas por parte de algunas personas participantes, falta de entendimiento en cuanto al horario de uso de los espacios y su cuidado, falta de luz y mantenimiento y dificultad con la venta ambulante de comida y bebida.

FASE II

Actuaciones mediadoras. Al iniciar esta fase, existe consenso y voluntad de las partes en colaborar en un proceso de mediación con el objetivo de acordar normas de convivencia entre todos los grupos y participantes que acuden al espacio y, por otro lado, solicitar a la administración aseos químicos y cubos de basura con el fin de mejorar la adecuación del espacio. Se elabora la Agenda del proceso acordando los temas prioritarios.

Se inician una serie de encuentros de mediación quincenales en los que participan alrededor de 120 personas. En estos encuentros, a partir de dinámicas participativas se consensuan ocho acuerdos de convivencia. Estos acuerdos, se imprimieron en una lona desplegable para que todas las participantes, permanentes y espontáneas, conozcan y recuerden los mismos. También se organizaron acuerdos para el uso del nuevo aseo químico que se instaló en el espacio.

Además, se organizaron:

- Charlas y talleres para facilitar la participación de otros agentes necesarios para el proceso como: policía municipal, técnicos de drogodependencias, agentes de igualdad, educadores juveniles, etc.
- Talleres de asociacionismo para acompañar la formalización del grupo.
- Eventos de dinamización en el espacio y en otros espacios deportivos y comunitarios con la participación del grupo.
- Actividades de rehabilitación del espacio como la pintura participativa de un mural

(Por la complejidad de este conflicto se hizo necesario convocar a distintos agentes sociales y recursos públicos y privados para las diferentes actuaciones)

Al mismo tiempo, se trabaja con la administración haciendo seguimiento de las solicitudes del grupo para la mejora de la infraestructura. Se ha instalado un aseo químico, cartel con normativa del espacio deportivo y fuente de agua.

FASE III

Seguimiento y Evaluación. Los acuerdos alcanzados en el espacio deportivo se han mantenido en el tiempo.

Las conductas que perturban la convivencia fuera del horario deportivo también se han reducido por la intervención de la policía. Algunas de las personas usuarias que acudían al espacio a última hora exclusivamente para consumir cerveza ya no asisten, el número de vendedoras de bebidas se redujo y se dejó de llevar envases cristal al espacio.

Logros:

- Resolución de conflictos de manera pacífica mediante la adopción de acuerdos a través de metodologías democráticas y participativas.
- Mejora del dialogo y la cooperación entre la diversidad de la ciudadanía organizada y la administración pública.
- Participación ciudadana en el cuidado, rehabilitación y mejora de los espacios públicos. Se ha participado en el diseño de la remodelación del espacio para que el mismo se adecue a las necesidades de la vecindad.
- Coordinación e intersección con diferentes recursos sociales para el abordaje de las variadas necesidades subyacentes al conflicto.
- Organización conjunta de los diferentes grupos a través de una entidad formalizada. Transferencia de la experiencia a otros espacios de la ciudad.
- Los nuevos grupos organizados y formalizados participan en espacios de trabajo en red y en acciones comunitarias junto a otras asociaciones del territorio, favoreciendo el diálogo intercultural y las posibilidades de impulsar proyectos de desarrollo comunitario.
- Incorporación de la perspectiva de género de forma transversal en todas las fases del proceso, facilitando un reparto equitativo de las tareas de cuidado y mecanismos para que todas las voces sean escuchadas.

Perspectiva de futuro:

- Para el fortalecimiento del grupo organizado se organizan espacios para la transferencia metodológica en herramientas participativas y de toma de decisiones. A su vez se favorece su participación en espacios de trabajo comunitario y el contacto con otros agentes.
- El grupo organizado ha vuelto a solicitar el aseo químico para el próximo año para evitar las tensiones que reaparecerían en caso de que no se renovase el servicio.
- Teniendo en cuenta, que la participación de personas usuarias de los espacios deportivos aumenta considerablemente en los meses de verano, se contempla el desarrollo de acciones de sensibilización sobre el cuidado y uso responsable del espacio en este período.
- Se mantendrá un seguimiento técnico de los acuerdos alcanzados y de nuevas necesidades que puedan surgir.

Experiencia Desmontando Tópicos en el IES Renacimiento

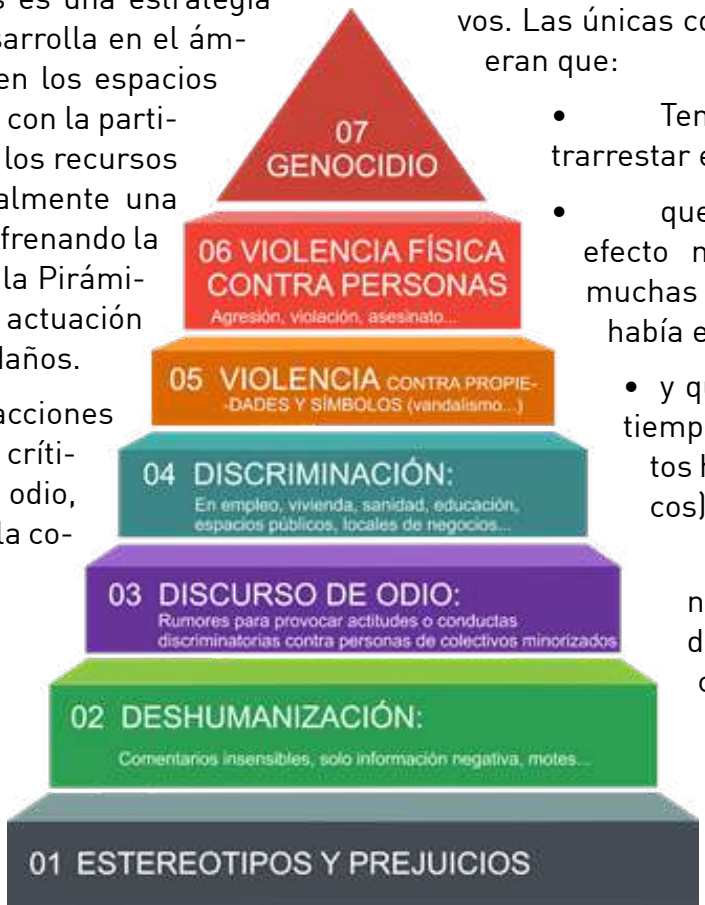
Contextualización de la experiencia

Inicialmente esta práctica comienza con un enfoque eminentemente preventivo trabajando sobre los estereotipos, prejuicios, rumores y discursos que afectan a la convivencia de la comunidad educativa del IES Renacimiento. Se contempla, así mismo, adoptar enfoques de regulación o resolución de los conflictos que puedan manifestarse en las formaciones y grupos de acción al poner encima de la mesa temas que previamente no se hubieran tratado. Sin embargo, el proceso de mediación comunitaria desborda las expectativas iniciales, abordando conflictos latentes y ahondando en aspectos emocionales y relacionales, de manera que provoca una transformación profunda de la comunidad ligada al centro educativo.

La capacidad transformativa de este proceso está muy unida a la posibilidad de haberlo desarrollado a "fuego lento" con alta implicación de los recursos profesionales necesarios para facilitar el mismo. Este proceso se ha desarrollado en un periodo de tres cursos académicos adaptándose a los ritmos del calendario lectivo.

Desmontando tópicos es una estrategia antirrumores que se desarrolla en el ámbito local, en el barrio, en los espacios comunitarios del mismo, con la participación de la vecindad y los recursos técnicos. Es fundamentalmente una intervención para la Paz, frenando la escalada de violencia de la Pirámide del Odio, centrando la actuación en los tres primeros peldaños.

Funciona a través de acciones que generan conciencia crítica contra el discurso del odio, fomentan el encuentro y la conexión emocional de la diversidad de personas que forman parte de la comunidad y, principalmente, generan la activación de la diversidad de agentes comunitarios conectados y fortalecidos a través de la pertenencia a la red de agentes antirrumores. Es decir, que los agentes antirrumores son personas que actúan frenando el discurso del odio y las actitudes y comportamientos discriminatorios y generando otras narrativas con un enfoque de derechos, de aceptación de nuestra diversidad y de identidad como comunidad plural y con capacidad de diálogo.



Proceso metodológico de la experiencia de mediación

Durante el primer curso, el proceso se inicia ofreciendo introducir una formación de la estrategia antirrumores Desmontando Tópicos en el IES Renacimiento. La formación se plantea de manera participativa: una parte del alumnado disfrutará de una serie de sesiones de reflexión y formación con las mediadoras para ahondar en el desmontaje de estereotipos y discurso de odio y una vez activados se les acompañará en la realización de una acción de impacto que repercuta en el resto de la comunidad educativa.

Dicha acción fue elegida, diseñada y ejecutada por el propio alumnado. Utilizando para ello varias técnicas de procesos participativos. Las únicas condiciones que se les dio eran que:

- Tenía que servir para contrarrestar el discurso racista
- que fuera una acción de efecto mariposa para llegar a muchas más personas de las que había en el aula,
- y que fuera realizable en el tiempo y con los recursos (tantos humanos como económicos) que se disponían.

Salieron dos acciones claras, la realización de un mural en el propio centro educativo y componer y grabar un rap contra el racismo. Se trabajó por comisio-

nes diferenciadas, por un lado, se diseñó el mural y por otro la canción, para finalmente hacer un videoclip que se subiría a YouTube. Tenían un reto: el video clip tenía que tener más 500 visualizaciones en una semana. Este reto que se consigue al tercer día.

Con el reinicio del curso escolar desde el IES se plantea extender la experiencia a otros grupos y se realizan formaciones a todos los grupos de 2º ESO (4 líneas) y los grupos de 4º ESO (3 líneas) con una periodicidad mensual y una duración de cada sesión de una hora lectiva.

Se toma la decisión de intervenir y enfocar los talleres de otra manera, dadas las características del alumnado, donde un porcentaje muy alto (en torno al 80%) son de origen extranjero o personas racializadas. Estas personas han sufrido en más de una ocasión situaciones racistas dentro y fuera del instituto.

El objetivo de estas sesiones fue dotar de herramientas y conocimientos para afrontar estas situaciones racistas, trabajando especialmente habilidades comunicativas, de observación y valoración de la situación. Asimismo, dichas sesiones han contribuido a profundizar en el origen social de las desigualdades y a visibilizar el sufrimiento que es generado por conductas discriminatorias.

En relación con esto último, un grupo de alumnado participó de forma voluntaria en la elaboración de un dosier, que se ha llamado "Son Cosas que pasan" y acoge varios testimonios de algunos/as compañeros/as que se habían sentido discriminados en algunos momentos, por sus iguales o por el profesorado. A raíz de esta última actuación, se planteó en el centro cuál sería el mejor uso que podía darse a esa información escrita, a fin de darle la mayor utilidad posible y servir de punto de partida para prevenir situaciones similares. Con este objetivo, se organizó a final de curso una mesa redonda a la que acudió libremente el profesorado que lo consideró oportuno, para diseñar líneas de trabajo sobre la necesidad de una mayor sensibilización ante conductas impregnadas de prejuicios y un respeto aún mayor por la diversidad cultural y de cualquier otra índole.

Se facilita, en coordinación con la dirección del centro, una vía para devolver los resultados

del trabajo de este grupo poniendo encima de la mesa conflictos latentes que hasta ahora no se habían abordado.

Durante el tercer curso y tras este trabajo, el profesorado demanda una formación especializada para introducir cambios profundos y duraderos en la comunidad educativa que permitan superar la situación inicial y abordar de manera positiva la diversidad.

Logros

- Se consigue formar un grupo de alumnado voluntarios/as para realizar acciones dentro del centro educativo para alzar la voz y denunciar las prácticas de violencia racistas.
- El IES renacimiento asume la defensa de la igualdad y la lucha contra el racismo como una seña de identidad del propio centro educativo.
- Se crea una comisión de seguimiento y atención a las situaciones de conflicto de corte etnocéntrico y racista. Esta comisión se incorpora en el equipo de Convivencia ya existente en el IES y colabora en su propuesta de actividades con el Departamento de Extraescolares. Esta comisión está formada tanto por profesorado como por alumnado.
- Se realiza un seminario bajo el nombre "La gestión de aula como mejora de la convivencia". El equipo de mediación realiza una formación a 30 profesoras/ es.

Se ha de tener en cuenta que esta acción es de alto impacto ya que ha provocado una transformación profunda en la manera de funcionar el centro y las clases. Los participantes directos son 30 pero los participantes indirectos se multiplican a todo el alumnado que será formado por esos profesores en los siguientes años. Este instituto cuenta con más de 2000 menores matriculados.

CONCLUSIONES:

la mediación comunitaria, una apuesta para la gestión del territorio

La mediación comunitaria tiene un escenario de intervención delimitado, el territorio donde se desarrolla la vida de las comunidades, con sus diferentes emplazamientos y la diversidad de actores y actrices sociales involucradas.

Por tanto, la mediación comunitaria es un proceso estructurado y a su vez adaptable en cuanto a su proceso y las técnicas utilizadas. Dicha mediación puede tener un carácter preventivo, impulsando acciones de difusión, participación, sensibilización y de formación, o resolutivo, creando espacios institucionalizados donde se gestionen los conflictos.

En el proceso se hace esencial la legitimización de los aspectos más emocionales de las vivencias, así como la creación de un espacio de confianza, empatía y escucha activa, donde los acuerdos son elaborados por las partes cuando el proceso llega a buen término.

Todo proceso de mediación comunitaria cuenta con unas fases, desde el planeamiento de la misma, el establecimiento de relaciones en el territorio o espacio sujeto de intervención, el análisis del conflicto o puntos calientes objeto de mediación, la planificación y desarrollo de las actuaciones o en su caso el establecimiento de los acuerdos, cerrando el proceso con la evaluación y seguimiento de la intervención.

Un proceso en el cual pueden estar interpeladas desde dos partes a grupos y comunidades enteras, mediando la palabra para gestionar la diversidad propia del conflicto.

En cuanto a los ámbitos de desarrollo de la mediación comunitaria definidos extensamente en la presente guía, se recogen a continuación a modo de resumen las claves que los definen:

Mediación Comunitaria Vecinal	Mediación Comunitaria Escolar	Mediación Comunitaria en Espacio Público
Favorece la comunicación y regeneración de las relaciones vecinales.	Acompaña a la comunidad educativa para que transforme las diferencias surgidas en la convivencia.	Prácticas mediadoras en conflictos que se producen en el espacio público que comparten las personas integrantes de la comunidad.
Programas desarrollados por Profesionales.	Programas apoyados por profesionales pero sostenidos por profesionales de la comunidad educativa.	Programas desarrollados por Profesionales implicando a líderes y lideresas comunitarias.
Tipos de conflictos: • Ruidos y humos. • Limpieza y desperfectos. • El uso de elementos y espacios comunes. • La gestión de la comunidad vecinal: la implicación y renovación de los cargos, reuniones y toma de decisiones. • Comunicación y relación vecinal. • Problemáticas con las mascotas • Normas de convivencia	Tipos de conflictos: • Entre iguales. • Profesorado- alumnado. • Profesorado – Familia.	Tipos de conflictos: • Conflictos intergrupales o intragrupales. • Conflictos multiparte.

A modo de conclusión se quieren resaltar las **ventajas** de la mediación comunitaria:

- Se refuerzan y mejoraran habilidades y capacidades para la comunicación, el trabajo y la creación con otras personas, el análisis de las situaciones, la gestión emocional.
- Se favorece el desarrollo personal, grupal y comunitario.
- Se generan espacios seguros de escucha y reparación.
- Se facilita la gestión del conflicto de manera pacífica mediante la adopción de acuerdos a través de metodologías democráticas y participativas.
- Se mejora el dialogo y la cooperación entre la diversidad implicada en el hecho a transformar (ciudadanía organizada y no organizada, profesionales y administración pública).
- Se implica a las personas integrantes de la comunidad en la participación ciudadana y el cuidado, rehabilitación y mejora de los espacios públicos.
- Se insta la cooperación y la generación de sinergias entre los diferentes recursos sociales y grupos del entorno.
- Se facilita la incorporación de la perspectiva de género e intercultural de forma transversal en todas las fases del proceso, facilitando que todas las voces sean escuchadas.
- La mediación comunitaria, como apuesta para la gestión del territorio nos brinda desde las prácticas concretas una oportunidad de recuperar el diálogo, espacios privilegiados donde reequilibrar poderes y poner en el centro lo común, un compromiso con la mejora de la convivencia y el bienestar social.

BIBLIOGRAFÍA

- Alzate Sáez de Heredia, R., Fernández Villanueva, I. y Merino Ortiz, C. (2013). Desarrollo de la cultura de la paz y la convivencia en el ámbito municipal: la mediación comunitaria. Política y sociedad, 50(1), 179-194.
- BAUMAN, Zygmunt, (2005), Modernidad líquida, Fondo de Cultura Económica: Argentina.
- CIUDADES DE PAZ Foro Mundial sobre las Violencias Urbanas y Educación para la Convivencia y la Paz 2017. Violencia por discriminación (sexual, racial, religiosa, cultural, procedencia...) La violencia del "¡tú, no!" Lourdes Vergés Rebordosa. Asociación Española de Investigación para la Paz (AIPAZ) y Ayuntamiento de Madrid Pág. 70
- De Torres Barderi, Daniel, (2018) "Manual Antirumores". Consejo de Europa.
- Di Rosa, Roberta (2002) " La mediazione . Gestione del conflicto e (ri) construzione social. Palermo, La Siza.
- Generalitat de Catalunya Departament de Justícia. Capítulo 6. Mediación ciudadana y comunitaria. Libro Blanco de la Mediación en Cataluña. 2011
- Giménez Romero, Carlos (1997) "La naturaleza de la mediación intercultural", Revista de Migraciones, 2, pp. 125-159.
- Madrid Liras, Santiago. (2017). "Mediación Motivacional. Hacia una relación una relación de acompañamiento en los conflictos". Madrid: Reus S.A.
- Macho Gómez, Carolina (2014) "Origen y evolución de la mediación: el nacimiento del movimiento ADR en Estados Unidos y su expansión a Europa" Anuario de derecho civil, ISSN 0210-301X, Vol. 67, Nº 3, 2014, págs. 931-996 Link
- Miranzo de Mateo, Santiago (2010) "Quiénes somos, a dónde vamos... origen y evolución del concepto mediación." Revista de Mediación. Año 3. Nº 5. Marzo 2010. Link
- Otero Parga, Milagros, (2007) Las raíces históricas y culturales de la mediación, Mediación y solución de conflictos, Ed.Tecnos, pg.174 y ss.
- Piedra Cristobal, Julio "Aproximación a la mediación comunitaria. Retos y desafíos" Revista de Mediación, 2017 Link
- Villanueva, Maite "Mediación comunitaria: tipología de los conflictos y las fases del proceso". Link
- Pulido, Rosa; Martin Seoane, Gema; Lucas, Beatriz (2013) Orígenes de los Programas de Mediación Escolar: Distintos enfoques que influyen en esta práctica restaurativa. anales de psicología, vol. 29, nº 2 (mayo), 385-392http://dx.doi.org/10.6018/analesps.29.2.132601
- Romero Navarro, Fermín (2011) "Hacia el Estatuto Científico de la Mediación. Una propuesta de áreas temáticas que articulan un proyecto docente de Formación Univesitaria en Mediación Familiar." I Congreso Internacional en mediación y conflictología. Cambios sociales y perspectivas de la mediación para el siglo XXI. Link
- Romero Navarro, F. (comp.). (2005). La mediación una visión plural. Diversos campos de aplicación. Canarias: Gobierno de Canarias. Consejeria de Presidencia y de JUsticia. Viceconsejera de Justicia y Seguridad. pp 258
- Villagrasa Alcaide, C. (2013). La mediación comunitaria o vecinal. En: H. Soleto Muñoz (Dir.). Mediación y resolución de conflictos: técnicas y ámbitos (2º Ed., pp.655-671). Madrid, España: Tecnos.

ANEXOS

1- SOLICITUD DE MEDIACIÓN POR UNA DE LAS PARTES

Fecha de la solicitud:

Mediadoras:

Persona que informa

Ciudadanía ☐

Recurso administración ☐

Recurso Técnico ☐

Tipo de conflicto

Comunitario ☐

Vecinal ☐

Lugar del conflicto (Nombre del espacio/calle)

☐

Identificación de las partes

☐

Breve descripción del conflicto

Con esta solicitud, previa sesión informativa con el/la solicitante, se contactará con la otra parte para indicarle la disposición del interesado o interesada a someter el conflicto que les concierne a Mediación, así como las ventajas de resolverlo por esta vía.

En caso de que la gestión no llegue a buen fin, por imposibilidad de contactar o por falta de acuerdo de la otra parte, se proporcionará al solicitante la información oportuna.

En el supuesto de que se obtenga el consentimiento de la otra parte, se entenderá que este documento constituye compromiso bastante de quien lo suscribe, debiendo seguirse, a partir de ese momento, el procedimiento de Mediación establecido.

En Madrid, a ___ de _____ de ....

Fdo.: El/a interesado/a

2- MODELO CARTA INVITACIÓN A MEDIACIÓN (EN MEDIACIONES VECINALES EN CASO DE NO CONSEGUIR CONTACTO EN PERSONA O POR TELÉFONO)

Estimada .....;

Desde el proyecto ..... que, entre otros servicios, ofrece gratuitamente la posibilidad de acogerse al procedimiento de mediación como método de resolución de conflictos, nos ponemos en comunicación con Uds. tras haber recibido la solicitud de sometimiento a mediación de un conflicto vecinal del que constan sus datos como parte.
En base a ello, les ofrecemos la posibilidad de fijar una sesión informativa donde, de manera particular, podremos facilitarles la información relativa al conflicto y, con más detalle, la del desarrollo del proceso de mediación, así como aclararles cualquier duda que tengan al respecto.
Les informamos que la participación en dicho proceso es voluntaria y se rige por los principios de igualdad de partes, e imparcialidad, neutralidad y confidencialidad de las personas mediadoras.

Si desean acudir a dicha sesión para valorar con mayor conocimiento la posibilidad de acogerse a este sistema y solucionar de forma amistosa el conflicto, pueden ponerse en contacto con nuestro proyecto en el teléfono ....., o por correo electrónico a:

Un cordial saludo,

.....

3- MODELO ACTA INICIO MEDIACIÓN

DATOS REUNIÓN **FECHA**
Nº EXPEDIENTE **HORA**

PERSONAS REUNIDAS APELLIDOS Y NOMBRES

PRINCIPIOS QUE RIGEN EL PROCEDIMIENTO DE MEDIACIÓN:

Conforme a lo establecido en la Ley 5/2012 de Mediación en asuntos civiles y mercantiles, los reunidos se comprometen a cumplir los siguientes principios que rigen el proceso de Mediación, de los que han sido previamente informados:

1.- Procedimiento voluntario. Las partes han decidido libre y voluntariamente intentar alcanzar un acuerdo consensuado. Las partes pueden, en cualquier momento, abandonar la Mediación.

2.- El/a mediador/a dirige el procedimiento y colabora para que las partes puedan dialogar en la búsqueda del común acuerdo.

3.- El posible acuerdo es responsabilidad última de las partes, que son las que deciden sobre su contenido.

4.- Ambas partes se comprometen a mantener total y absoluta confidencialidad sobre el contenido de las sesiones que se lleven a cabo y de toda la documentación que se aporte en el proceso, de la que no se obtendrán copias ni se transmitirá a terceros sin el consentimiento previo. Los mediados y el/a mediador/a se comprometen a no declarar ni aportar la documentación que hubieran conocido en el procedimiento de Mediación en un juicio o arbitraje posterior.

5.- Se reconoce el derecho de las partes a suspender el procedimiento para recibir asesoramiento externo.

6.- Asistencia a las sesiones de Mediación personalmente.

7.- Las partes deben actuar bajo el principio de buena fe, dentro de un clima de armonía y respeto mutuo.

8.- La duración del proceso será lo más breve que las circunstancias permitan.

9.- De este documento, así como del acta final, se entregará copia firmada a las partes, manteniendo el mediador una en el expediente.

10.- El Acta final reflejará la voluntad de las partes, plasmando el acuerdo al que se haya llegado, en el caso de que así sea.

PERSONAS QUE SE ACOGEN A LA MEDIACIÓN

Mediante su firma en esta acta, muestran su conformidad con lo expuesto y acepta iniciar la mediación.

El/a mediador/a se compromete a actuar con neutralidad e imparcialidad en el procedimiento, a preservar la confidencialidad de lo tratado en las sesiones y de los documentos que los mediados pudieran aportar.

Fdo: El/a mediador/a

4- ACTA FINAL PROCESO MEDIACIÓN

En Madrid, a ___ de _____ de 2018.

_____ mediadora, con DNI _____, hace constar que se da por finalizado el proceso de mediación que se inició en fecha _____ y en el que han intervenido:

D/Dª _____, con DNI _____ y domicilio en _____ _____.
D/Dª _____, con DNI _____ y domicilio en _____ _____.

El resultado de este proceso ha sido:

- ☐ Sin acuerdo.
- ☐ Con acuerdo, habiendo pactado lo siguiente:

En prueba de conformidad suscriben la presente acta en el lugar y fecha indicado al inicio, emitiéndose una copia para cada interviniente.

Fdo: Las partes

Fdo: El/a mediador/a

5. ACTA DE SEGUIMIENTO PROCEDIMIENTO DE MEDIACIÓN VECINAL

D/Da: ....en calidad de mediador/a del EMIC manifiesta que con referencia al proceso de mediación finalizado el día.... de.....del 2019, se ha efectuado acción de seguimiento los días:

Fecha 1:

Fecha 2:

Fecha 3:

Con el resultado de la comprobación del cumplimiento del acuerdo.....,
según manifiestan las personas participantes en dicho proceso. (En el caso de incumplimiento del acuerdo, puede ofrecerse de nuevo el servicio para retomar un proceso de mediación).

En....., a.....de ..... de .....

Fdo. El/la/los mediador/a/es Fdo: Partes implicadas

6-INFORME DE SEGUIMIENTO MEDIACIÓN

Denominación del conflicto:

Lugar:	Mapa de situación:

Breve descripción del conflicto:

Personas mediadoras:

Agentes Involucrados:

Existencia Acuerdo, mejora de la Convivencia (Sí, No)

Se firma acta de finalización: Sí/ No

Registro de Actuaciones:

En rojo se señalan las entrevistas e informaciones confidenciales que son solo para el interno

Se firma acta de Inicio: Sí/No

Fecha (día/mes/año):

7- EVALUACIÓN INTERNA DEL PROCESO/SESIÓN

FASES	ACIERTOS/ERRORES	PROPUESTAS DE MEJORA
1- Las personas mediadoras explican en la premediación las características de la mediación		
2- Las personas mediadoras se presentan y explican las normas y reglas del proceso		
3- En la fase del cuéntame las partes pudieron exponer su visión del problema, necesidades e intereses.		
4- En la fase de identificación las personas mediadoras, a través de las técnicas de mediación, ayudaron a clarificar y orientar el proceso.		
5- En la fase de proponer soluciones: - se facilitó a través de herramientas la creatividad y espontaneidad para la generación de propuestas. -desbloquearon el conflicto para acercar posturas para la búsqueda de soluciones y propuestas.		
6-En la fase del acuerdo; - Se ha ayudado a las partes a definir el problema y recoger acuerdos. -El acuerdo ha sido realista; equilibrado; posible y concreto; aceptado por las partes; evaluable		
7-En caso de co-mediación se ha intervenido de manera coordinada		

FASES	ACIERTOS/ERRORES	PROPUESTAS DE MEJORA
8- Las personas mediadoras han sido imparciales y neutrales en su actuación.		
9- Otras valoraciones del proceso.		

8- FICHA DE REFLEXIÓN/ EVALUACIÓN INTERNA

¿QUÉ HEMOS HECHO?	INCIDENCIAS RELEVANTES
¿QUÉ NO HARÍAS AHORA QUE SI HICISTE ENTONCES?	¿QUÉ SE PUEDE CAMBIAR EN UN FUTURO RESPECTO A LA SITUACIÓN ACTUAL?
¿SE HAN EQUILIBRADO LOS TIEMPOS DEDICADOS A CADA PARTE?	
¿EN QUÉ ESPACIOS Y MOMENTOS SE HAN DADO LOS ENCUENTROS? ¿CAMBIARÍAS ALGO?	
¿HEMOS INTERPUESTO SOLUCIONES PROPIAS? ¿CUÁLES? ¿QUÉ EFECTOS HAN TENIDO?	
LOGROS	ACCIONES PENDIENTES

9- FICHA ANÁLISIS DEL CONFLICTO (INTERGRUPAL)

DIBUJO MAPA DEL CONFLICTO:

PARTE 1: .....

DESCRIPCIÓN	QUEJAS Y POSICIONES INDAGADAS
INTERESES	COMPATIBILIDAD CON LOS INTERESES DE LAS OTRAS PARTES
¿HA HABIDO RECONOCIMIENTOS A LA OTRA PARTE? ¿CUÁLES?	
MAN (MEJOR ALTERNATIVA EN CASO DE NO ACUERDO)	PAN (PEOR ALTERNATIVA EN CASO DE NO ACUERDO)

TEMAS EN DESACUERDO	¿HAY TEMAS EN ACUERDO?
INNEGOCIABLES (LÍMITES A LA MEDIACIÓN, NORMATIVA APLICABLE)	OPCIONES, PROPUESTAS

10. CUESTIONARIO EVALUACIÓN PROCESO DE MEDIACIÓN (EXTERNO)

RESPECTO A LAS CONDICIONES PREVIAS

1.- Tuvo conocimiento del servicio de mediación a través de:

- ☐ Publicidad, folletos, página web u otro medio informativo
- ☐ A través de otros usuarios del servicio
- ☐ Otros_____

2.- El espacio dónde se han desarrollado las sesiones de mediación ha sido:

- ☐ Cómodo y confortable
- ☐ Muy frio e inhóspito
- ☐ Otros_____

3.- Disponibilidad de las personas mediadoras:

☐ Muy bueno ☐ Bueno ☐ Regular ☐ Malo

RESPECTO DEL MEDIADOR

4.- En la primera sesión informativa ¿cómo explicó la persona mediadora el procedimiento de mediación?

☐ Muy bien ☐ Bien ☐ Regular ☐ Mal

5.- ¿Se le dio la oportunidad de expresar sus puntos de vista?:

☐ Muy bien ☐ Bien ☐ Regular ☐ Mal

6.- El clima de confidencialidad creado por la persona mediadora ha sido:

☐ Muy bueno ☐ Bueno ☐ Regular ☐ Malo

7.- Habilidades empleadas por las persona mediadora:

☐ Muy buenas ☐ Buenas ☐ Regular ☐ Malas

8.- Satisfacción con el procedimiento de mediación:

☐ Muy buena ☐ Buena ☐ Regular ☐ Mala

9- Satisfacción con los acuerdos alcanzados en la mediación:

☐ Muy buena ☐ Buena ☐ Regular ☐ Mala

10.- La duración del procedimiento de mediación ha sido:

☐ Adecuada ☐ Demasiado largo ☐ Demasiado corto

11.-En conjunto, la actuación de la persona mediadora ha sido:

☐ Mala ☐ Regular ☐ Buena ☐ Excelente

Observaciones_____

RESPECTO A USTED EN EL PROCESO

12.- ¿Cómo se ha sentido durante el procedimiento de mediación?:

- ☐ Cómodo
- ☐ Incomodo
- ☐ Otros_____

13.- ¿Le ha parecido útil el procedimiento de mediación?:

- ☐ Sí, me ha ayudado a mejorar las relaciones futuras
- ☐ No, me parece una pérdida de tiempo

14.- ¿Volvería a utilizar el Servicio de Mediación?

☐ SI ☐ No

15.-Si tuviera que acudir de nuevo al Servicio de Mediación, ¿qué sugerencia le gustaría hacer o qué cambiaría?:

¿TIENES ALGO QUE APORTAR?

Manda tu propuesta, comentario, reflexión o buena práctica. Si quieres saber más sobre nuestra Asociación entra en nuestra web y síguenos en redes sociales.

La Rueca Asociación

C/ Barlovento 1-local
(28017-Madrid)

Tlf: 914040733

mail: larueca@larueca.info

La Rueca
asociación

La
Rueca
asociación