

SERVICIO DE MEDIACIÓN MUNICIPAL INTERCULTURAL**1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN**

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

2. POBLACIÓN DESTINATARIA DEL PROYECTO

La población a la va que dirigida es la población extranjera, especialmente a las personas de este colectivo con escasos recursos y en situación de riesgo de exclusión social, incluyendo a menores y sus familias y las personas mayores.

3. ÁMBITO DE ACTUACIÓN

El ámbito territorial de actuación son cinco Zonas de Trabajo Social de la ciudad de Córdoba, que son los distritos Levante, Sureste, Sur, Poniente Sur y Noroeste. Incluyendo dos Zonas de actuación preferente: Moreras y Barriada del Guadalquivir.

4. JUSTIFICACIÓN

Este proyecto se enmarca en la línea de subvención recogida en esta convocatoria:

5. *Proyectos de mejora de la convivencia intercultural y la gestión de la diversidad.*

Proyectos dirigidos a: fomento del asociacionismo y la participación social; mediación vecinal y comunitaria; acompañamiento a procesos de empoderamiento ciudadano; fortalecimiento de la comunidad; convivencia positiva; auto-organización en entornos con diversidad étnica, cultural o zonas con especiales necesidades de intervención social.

El Servicio de Mediación Municipal Intercultural (a partir de ahora SMMI en este texto) tiene como misión atender al colectivo de las personas inmigrantes en sus necesidades, especialmente, en las referentes a una gestión positiva de sus propios conflictos, creando una oficina en los propios Centros de Servicios Sociales Comunitarios.

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

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

Numerosos conflictos cotidianos, por su naturaleza, podrían haberse solucionado sin una intervención judicial, evitando así una respuesta punitiva a asuntos diarios. Las dificultades de comunicación y el individualismo que subyace en nuestra sociedad, unido a la poca asunción de nuestra responsabilidad en los conflictos con los demás, nos ha ido llevando a delegar la solución de los mismos en terceras personas (policías, jueces, agentes sociales de diversa índole). Y algunas de las consecuencias de esto son: maximización del problema, estancamiento de la resolución y criminalización de una o ambas partes. Además, las personas inmigrantes, a veces, son percibidas desde prejuicios que suscitan recelos en la relación con ellas, haciendo necesario un espacio de convivencia donde una adecuada comunicación acabe con esos estereotipos negativos (“los inmigrantes son todos delincuentes”, “son guarros” “vienen a quitarnos el trabajo”...)

Por ello, este proyecto de forma paralela favorece la integración de las personas migrantes, y por otro lado, incide en el poder de la ciudadanía, ayudándoles a asumir el protagonismo a cada una de las partes, haciéndoles partícipes indispensables en la resolución del mismo, contando con la ayuda de un mediador, tercero imparcial y neutral, que facilite la comunicación dañada, o inexistente, entre las partes.

La pacificación del conflicto mediante un proceso de mediación minimiza el sufrimiento que la situación ocasiona. Se cae en la cuenta de que el otro ha sufrido

tanto o más que uno mismo. Igualmente, se genera un sentimiento de confianza en una gestión adecuada de eventuales futuros conflictos y decrece el sentimiento de culpabilidad, en beneficio de la corresponsabilidad.

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

5. BREVE DESCRIPCIÓN

El SMMI constará de una oficina atendida por un profesional de mediación intercultural, en sede municipal, en los cinco Centros Servicios Sociales anteriormente mencionados. Esta oficina recibirá las demandas del colectivo acerca de conflictos en distintos ámbitos de la vida, con el objetivo de intervenir en la gestión de éstos desde el enfoque de la mediación, tanto a petición de las propias partes implicadas, como de profesionales municipales que detecten estas situaciones.

Además del trabajo directo en los casos de mediación, la persona mediadora realizará sesiones de sensibilización/divulgación del servicio, con la doble finalidad de:

- 1- Difundir la cultura de la mediación entre los profesionales de los servicios sociales donde se ubican el SMMI, agentes sociales de la zona (AAVV, asociaciones de inmigrantes, etc.), servicios sanitarios, policía local y otras entidades de la gestión de los conflictos que puedan estar actuando en el barrio.
- 2- Dar a conocer el servicio, presentar los cauces y protocolos de derivación, ver posibles casos susceptibles de mediación, etc.

6. OBJETIVOS DEL PROYECTO.

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

7. ACTIVIDADES PREVISTAS SEGÚN OBJETIVOS ESPECÍFICOS

OBJETIVO ESPECÍFICO I: Difundir la mediación como alternativa en la resolución de conflictos

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

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

- Elaboración de materiales documentales: trípticos, carteles, etc. También se realizará la documentación necesaria para impartir las charlas o talleres, así como material para trabajar en dichas reuniones.
- Coordinación con entidades sociales: Crear una red de trabajo con los distintos agentes sociales de zona para lograr una colaboración conjunta en el proyecto: Servicios sociales, cuerpos de seguridad, centros de salud, asociaciones de vecinos, asociaciones de comerciantes, asociaciones de inmigrantes, centros educativos, etc.
- Difusión mediante talleres prácticos, dirigidos a la ciudadanía en general, aunque principalmente se invitará a agentes sociales nombrados

anteriormente con la finalidad de dar a conocer este método de resolución de conflictos y el proceso para acceder o derivar a él casos susceptibles de mediación.

OBJETIVO ESPECÍFICO II: Crear puntos de encuentro donde acudir cuando surja un conflicto

ACTIVIDAD II: Servicio de mediación

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

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

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

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

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

Las sesiones mediación podrán ser individuales o conjuntas, a fin de favorecer un momento de autoanálisis donde describir lo sucedido, expresar los sentimientos y emociones propios y asociados a lo sucedido, exponer las vivencias del conflicto

expresando las diferencias que han dado origen a la situación conflictiva y, en la medida de lo posible, tratando de resaltar las semejanzas e intereses comunes.

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

Tipos de conflictos susceptibles de mediación

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

- Impagos que generan problemas de convivencia en la comunidad de vecinos.
- Molestias de ruidos, fiestas, música, suciedad, malos olores, obras, etc.
- Hechos motivados por aspectos relacionados con la diversidad cultural.
- Conflictos familiares relacionados con cuidados de personas mayores o dependientes, dificultades intergeneracionales en la convivencia, etc. En los casos de separaciones, divorcios y custodia de menores, se informará del Registro de Mediación Familiar de la Junta de Andalucía (y si procede, se derivará).
- Conflictos en el ámbito educativo; dificultades entre alumnado, o entre profesorado y menores y/o sus familias, etc.
- Conflictos derivados de la convivencia con personas con problemas de adicción.
- Otras intervenciones que por sus características sean susceptibles de mediación.

OBJETIVO III Y IV: Disminuir el grado de estrés y ansiedad provocados tras un conflicto.
Incrementar
Potenciar la buena relación entre miembros de la comunidad
ACTIVIDAD III.- Evaluación

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

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

8. CALENDARIO DE EJECUCIÓN Y CRONOGRAMA

Fecha inicio: 1 de diciembre de 2017	Fecha finalización: 31 de mayo de 2018
Duración: 6 meses	Frecuencia de actividades: diaria de lunes a viernes

Diciembre 2017	Enero 17-abril 18	Mayo 2018
Selección y contratación de persona mediadora ACTIVIDAD I.- Campaña de divulgación, información y sensibilización sobre la mediación comunitaria.	ACTIVIDAD I.- Campaña de divulgación, información y sensibilización sobre la mediación comunitaria. ACTIVIDAD II: Servicio de mediación	ACTIVIDAD II: Servicio de mediación ACTIVIDAD III.- Evaluación

9. INDICADORES DE EVALUACIÓN

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

10. METODOLOGÍA O PROCESO DE EJECUCIÓN

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

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

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

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

- El poder de la gestión del conflicto se devuelve a las partes, para que se erijan en las protagonistas del proceso.
- **Empoderamiento** de las partes (mediante entrevistas individuales, previa a la conjunta), en los casos en que se valore una situación de desequilibrio entre ellas.
- **Solución global** al conflicto.

- En mediación las partes se tratan en **igualdad** y trabajan juntas contra el conflicto.
- Acuerdo de mínimos, en los casos en que sea el deseo de las partes.
- **Trabajo en red:** el Programa de Mediación Municipal Intercultural fomentará e implementará una metodología de trabajo en red con otras entidades para la realización de seguimientos comunes de usuarios y zonas de intervención.

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

11. NÚMERO ESTIMATIVO DE PERSONAS DESTINATARIAS Y LUGAR(ES) DE CELEBRACIÓN

El número de personas a las que va dirigido el proyecto es 100 personas aproximadamente.

Los lugares de celebración del SMMI serán las sedes de los Centros de Servicios Sociales Comunitarios, nombrados con anterioridad, cuyas direcciones se reflejan en el siguiente cuadro:

Distrito	Centro	Dirección
Levante	Levante	Avda. Carlos III, 53 bis - 14014
Sureste	Fuensanta	C/ A. Sáenz de Santamaría, 14
Sur	Sur	C/ Motril, s/n - 14013
Poniente Sur	Poniente Sur	C/ Camino Viejo de Almodóvar s/n
Noroeste	Moreras	Glt. Rafael Bernier Soldevilla s/n - 14011

12. RECURSOS HUMANOS (PERSONAL QUE REALIZA LAS ACTIVIDADES)/PARTICIPACIÓN DE USUARIOS/AS.

PARTICIPANTES	NÚMERO
Voluntarios/as.	1
Contratados/as.	1
Asociados/as.	0
Otro personal (especificar)	0
Participación personas usuarias (especificar):	100, entre usuarios del servicio de mediación y agentes sociales a los que se le informa del mismo

13. ORGANIZACIÓN INTERNA Y COORDINACIÓN EXTERNA

La organización interna podrá diferenciarse dos niveles:

1. A nivel **individual**, todas las tareas que desarrolla la persona mediadora en relación a la gestión de los expedientes y el manejo de los procesos mediadores propiamente dichos.
2. A nivel de **equipo**, esta persona participará en las reuniones de coordinación semanales con la Coordinadora del equipo de mediadores de la Asociación Andaluza para la Mediación y Pacificación de Conflictos, y contará con la supervisión y acompañamiento por parte de las profesionales de la Asociación. Esta supervisión se basará tanto en el análisis del proceso de mediación (persona mediadora y partes) como en el análisis de las actividades y funciones externas propias del trabajo en red.

Para llevar a cabo este servicio se contratará a una persona con titulación relacionada con el ámbito social y formación específica en mediación intercultural, que atenderá diariamente una de las zonas de Trabajo Social detalladas en el ámbito territorial del proyecto.

La jornada será flexible para adaptarse a la disponibilidad horaria (mañana y tarde) y realizar las distintas gestiones con las administraciones competentes, los recursos

comunitarios y las personas mediadas, respetando el horario lectivo de los/as menores.

Vinculación a proyectos de la Zona de Trabajo Social:

Se procurará trabajar de forma coordinada con todos los proyectos que tengan que ver con población inmigrante, para que el objetivo de integración social sea real, y no trabajo por compartimentos estancos.

Actuaciones en coordinación con otras entidades:

Resulta imprescindible el trabajo coordinado con otras entidades de carácter público y privado para poner en marcha este servicio, por lo tanto se mantendrán reuniones con los distintos agentes comunitarios de las zonas seleccionadas para el proyecto (el personal de los Centros de Servicios Sociales Comunitarios, los equipos directivos de los centros escolares, asociaciones de vecinos, y de inmigrantes, centros sanitarios, policía local, colectivos de jóvenes, de mujeres, etc.). Estas reuniones tendrán como objeto presentar el SMMI, valorar posibles casos, solventar incidencias, etc. Ver ANEXO C. Protocolo de actuación

Además, se mantendrán canales de comunicación con cualquier tipo de recurso público sobre el que pueda ser informada la población usuaria, y se realizarán derivaciones informales a estos servicios, como pueden ser: Delegación de Igualdad, Casa de la Juventud, Servicio de Atención a las Víctimas (SAVA), Instituto Andaluz de la Mujer, Servicios de Orientación Familiar y Conciliación Familiar, Servicio municipal de Consumo y otros recursos.

14. DIFUSIÓN DE LAS ACTIVIDADES

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

15. PRESUPUESTO DEL PROYECTO (DESGLOSADO PORMENORIZADAMENTE)

GASTO TOTAL: 9538.66 €

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

- a) Personal: 9138.66 € (1 persona, durante 6 meses, 30 horas semanales
- b) Material: 400.00 € (Cartelería, dípticos, material de oficina)
- c)

FINANCIACIÓN:

Recursos de la entidad: 38.66 €

Subvención solicitada: 9500.00 €

Otras subvenciones: 0 €

Otros: 0 €

Córdoba, a 25 de septiembre de 2017

Fdo.-Araceli Maria Rivas Ramos
Representante de la entidad