



---

# **MEDIACIÓN COMUNITARIA**





# PALABRAS CLAVE

---

- Nuevas vías y procesos para resolver conflictos.
- Gobierno local.
- Construcción social.
- Escucha y participación ciudadana.
- Cultura de Paz.
- Mediación comunitaria.





# CONTENIDOS

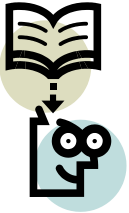
---

1. De qué estamos hablando: **Mediación, comunidad y conflicto.**
2. Razones para la mediación comunitaria:  
sociales, políticas, institucionales y otras.
3. Elementos conceptuales básicos en mediación comunitaria.
4. Realidades significativas.



# 1. DE QUÉ ESTAMOS HABLANDO

---



**Conflicto**

**Comunidad**

**Mediación**

**Mediación comunitaria**





# CONFLICTO

Contraposición de necesidades, objetivos, intereses o percepciones entre dos o más personas

Un abanico de circunstancias, actitudes y respuestas posibles que los acompañan y permiten estudiarlos con carácter universal

DESTRUCTIVOS

- Deshumanizan
- No respetan reglas
- Desproporcionados en costes

CONSTRUCTIVOS

- Humanizan
- Respetan reglas
- Denuncian injusticias



# CONFLICTO

---

- Un fenómeno de creación humana, ubicado de forma natural en las relaciones. Transforma los acontecimientos, las relaciones en las que tiene lugar, e incluso a sus propios creadores. Es un elemento necesario en la construcción y reconstrucción humana transformadora de la organización y las realidades sociales (J. Paul Lederach).





# La premisa

---

La mediación comunitaria, entendida exclusivamente como proceso de resolución de conflictos, no tiene el potencial de transformación social. La cultura de la mediación sí.

Veamos 4 ideas clave que la aclaran ...





# Idea 1: La Cultura de Paz

---

Una Cultura de Paz consiste en unos valores, actitudes, comportamientos y estilos de vida basados en la no violencia, el respeto a los derechos humanos, el entendimiento intercultural, la tolerancia y la solidaridad, el libre acceso y flujo de la información, así como el fortalecimiento y participación plena de la mujer.

*(Adams, 1995).*







## Idea 2: La construcción de Paz

---

Supone un proceso a corto, medio y largo plazo, e implica un cambio de mentalidad individual y colectiva. En este cambio se desarrollan aspectos de prevención, de intervención, de educación y de rediseño de estructuras sociales encaminados a la consecución de los principios que sustentan la cultura de paz.





## Idea 2: La construcción de Paz

---

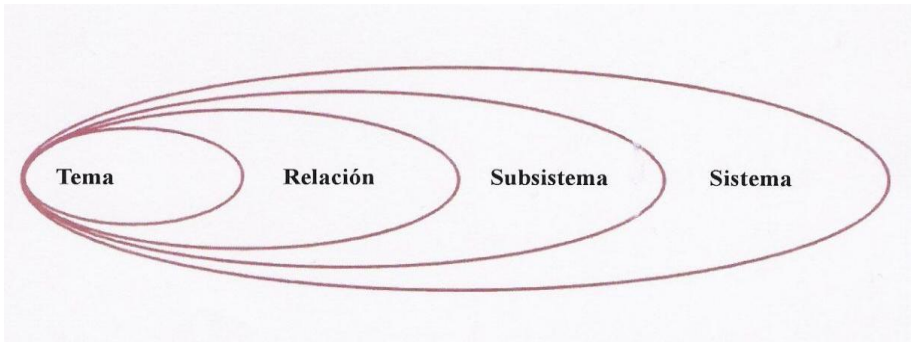
La puesta en marcha de sus principios operativos en programas o acciones de construcción de Paz necesita un marco integrado que una dos niveles de la programación:

1. El nivel de respuesta programada y,
2. La estructura temporal de las actividades.



# Idea 2: La construcción de Paz

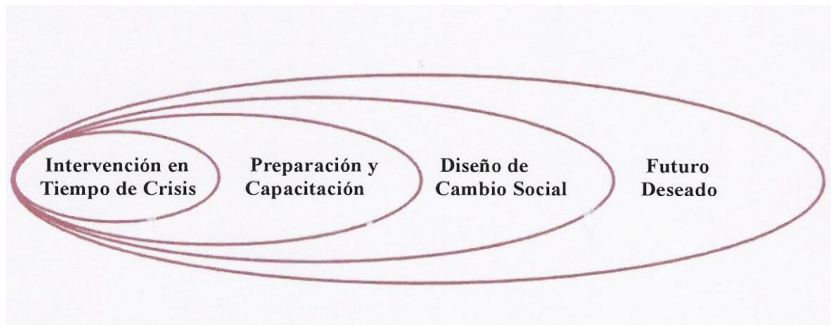
El nivel de respuesta se refiere al grado o profundidad de un conflicto social



# Idea 2: La construcción de Paz

---

A cada grado o profundidad del conflicto social le corresponde un nivel de respuesta





## Idea 3: El ámbito local

---

3 tipos de actores para la construcción de paz:

- Local: líderes de org. de base y la ciudadanía
- Medio: líderes de rango medio
- Alto: las estructuras políticas nacionales o internacionales.

A cada uno de ellos le corresponden ámbitos diferenciados de actuación. Trabajar simultáneamente con los 3 es imprescindible si las actuaciones buscan el cambio social.





## Idea 3: El ámbito local

---

“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”.

Elise Boulding, (1986)





## Idea 3: El ámbito local

---

Una cultura de paz no puede ser impuesta desde el exterior. Es un proceso que surge a partir de las creencias y comportamientos de los individuos mismos, y se desarrolla de manera diferente en cada país y región, dependiendo de su historia, cultura y tradición.





## Idea 4: ... en la convivencia cotidiana

---

Un continuo...

Relaciones hostiles



Coexistencia



Convivencia

Carlos Giménez (2006)







# Resumiendo ...

---

La cultura de paz como horizonte se puede trabajar mediante estrategias de construcción de paz en el ámbito local que incidan en la convivencia cotidiana.





# COMUNIDAD

---

*Diferentes sistemas de relación donde los seres humanos estamos colocados, voluntaria o involuntariamente, y que nos permiten satisfacer diferentes necesidades, algunas vitales, otras superfluas, ya que esta distinción varía de persona a persona.*

*Puntes S. - Munne M. 2002.*





# MEDIACIÓN

---

La mediación en sentido formal es un proceso de Gestión y Resolución de conflictos, donde las partes implicadas participan voluntariamente, guiadas por una tercera imparcial, que contribuye, desde una perspectiva de reforzar lazos sociales, a la construcción de decisiones conjuntas.





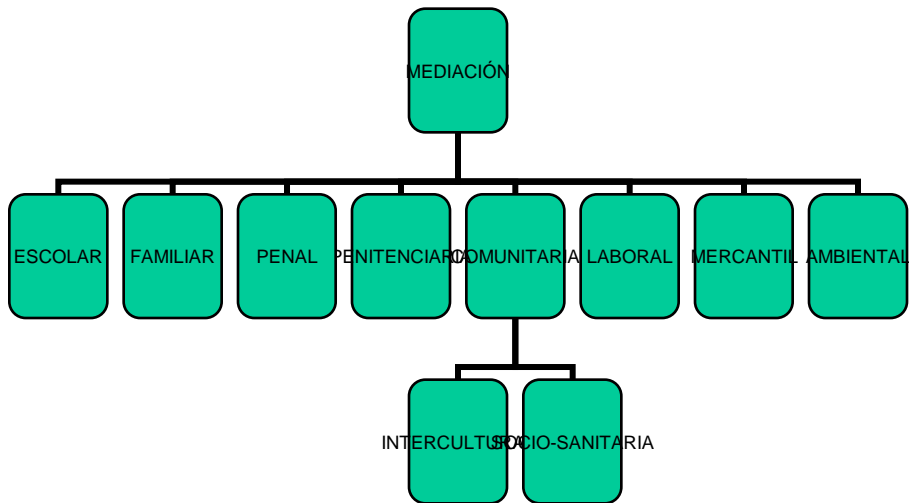
# DEFINICIÓN DE MEDIACIÓN

---

- Folberg y Taylor (1984) proceso no terapéutico por medio del cual las partes, con asistencia de una persona neutral, intentan aislar de forma sistemática los puntos de acuerdo y desacuerdo, explorando alternativas y consideran compromisos con el propósito de alcanzar un acuerdo consensuado.
- Kressel y Pruitt (1985) proceso de intervención de una tercera parte imparcial cuya función es ayudar a la consecución de un acuerdo entre las partes enfrentadas en una negociación.
- Moore (1986) Implica la intervención de un tercero, aceptable, imparcial y neutro, que carece de poder de decisión, y habilitado para ayudar a las partes contendientes a alcanzar voluntariamente el arreglo mutuamente aceptable de los temas de discusión.
- Fernández-Ríos (1995) Intervención en una disputa de una tercera parte aceptable, imparcial y neutral que, no teniendo poder ni autoridad para tomar decisiones sobre el resultado final, colabora con las partes oponentes en la consecución voluntaria de un acuerdo mutuamente aceptable en relación con los temas objeto de la disputa.



# Mediación en diferentes ámbitos





# ASPECTOS DE LA MEDIACIÓN

---

- Cualidades de la persona mediadora
- Fases del proceso
- Modelos de mediación
- Negociación
- Principios básicos
- Otros





# MEDIACIÓN COMUNITARIA

---

- La mediación comunitaria aboga por la reconstrucción de la convivencia y de los vínculos sociales a partir de la participación voluntaria y activa de los ciudadanos y ciudadanas en la gestión de los conflictos que les atañen.
- Proclama, como metodología de trabajo, el respeto para todas las personas y la aceptación legítima de sus opiniones e intereses por el simple hecho de ser personas, que pertenecen a su municipio.





# MEDIACIÓN COMUNITARIA

---

- Y la persona mediadora empeña su trabajo en ayudar a las personas a construir su acuerdo, o lo que es lo mismo, a redefinir o reconstruir su relación, desde una posición profesional y moral de respeto a la diversidad y a la autonomía de cada persona para decidir el cómo y de qué manera quiere convivir, dentro de la necesaria interacción entre el bien individual y el bien colectivo.

S. Puentes (2005)







# CUALIDADES DEL MEDIADOR

---

- Esta cualificado para desarrollar sus funciones (mediante acreditación y desarrollo profesional continuo).
- Es imparcial, no toma parte a favor de ninguno, y no tiene interés personal en el resultado de la mediación.
- Mantiene en todo momento la confidencialidad de todos los temas tratados.
- Capacidad de escucha.
- Capacidad de tomar distancia.
- Familiar con sentimientos fuertes.
- Conocimiento de sus limitaciones y habilidades.
- Asertivo.
- Se asegura que todos los participantes sean tratados-as con respeto y que los participantes respetan las reglas de la mediación.
- El mediador-a no aconseja, facilita la comunicación.
- Es capaz de reconocer diferentes tipos de desequilibrios y gestionar este desequilibrio.





# ERRORES TIPICOS DEL MEDIADOR

---

- “Llevar al huerto a las partes” (Trabajar segun su hipotesis)
- Focalizarse en el nucleo del conflicto
- Imponer su solución
- No saber gestionar los silencios
- No saber gestionar la ira
- Dramatizar o minimizar el conflicto
- Dejar de ser mediador cuando termina la sesión





# MODELOS DE MEDIACIÓN

---

3 modelos que representan 3 líneas de pensamiento:

- 1) Modelo tradicional-lineal
- 2) Modelo narrativo-circular
- 3) Modelo transformativo





# MODELO TRADICIONAL LINEAL

---

- Acuñaado por Fisher y Ury
- También denominado línea Harvard
- Se centra únicamente en la causa del conflicto, no atiende al contexto.
- La comunicación verbal como proceso lineal.
- Mediador neutral, imparcial, equidistante, facilitador de la comunicación.
- Objetivo último llegar a un acuerdo.
- Se basa en la disminución de las diferencias para alcanzar acuerdos.
- No trabaja aspectos relacionales.





# MODELO TRANSFORMATIVO

---

- Acuñado por Bush y Folger.
- Las causas del conflicto son múltiples y que se alimentan continuamente.
- Proceso se desarrolla especialmente desde lo relacional.
- Método: las partes implicadas son las responsables y protagonistas del proceso donde el mediador solo planteará preguntas circulares que les ayuden a profundizar.
- El objetivo la modificación de la relación entre las partes.





# MODELO CIRCULAR NARRATIVO

---

- Acuñado por Sara Cobb.
- El resultado de la mediación es producto del intercambio constante y de la retroalimentación de las partes, donde la comunicación (verbal y no verbal) son elementos que transmiten información de interés. El modelo concibe la comunicación como un todo.
- Cuatro pilares: aumentar las diferencias, legitimar a las personas, cambiar el significado, crear contextos de trabajo.
- Objetivo: fomentar la reflexión, construir un nuevo significado del conflicto y elaborar de nuevo la historia de las partes con el fin de poder alcanzar acuerdos.





# TÉCNICAS DE NEGOCIACIÓN

---

La negociación es un proceso en el que dos partes, con intereses comunes, por un lado, y en conflicto, por otro, se reúnen para proponer y discutir alternativas con el fin de llegar a un acuerdo.

- Tanto la negociación como la mediación son procedimientos de resolución de conflictos basados en intereses.





# NEGOCIACIÓN INTEGRATIVA

---

- Roger Fisher y William Ury, (EEUU) directores de Harvard Negotiation Project, desarrollaron un modelo de negociacion empresarial, muy popular, llamado negociacion de principios.
- Metodo difundido mundialmente a traves de su obra “Getting to Yes”







# NEGOCIACIÓN INTEGRATIVA

---

- Metodo basado en el aspecto comunicacional, y en la idea que ambas partes “ganan”.
- El modelo se basa en 4 principios y un concepto basico





# PRINCIPIOS BASICOS

---

## 1) Separar a las personas del problema:

Centrarse en el problema y no en la persona.

Se reducen los sentimientos que afectan negativamente.





# PRINCIPIOS BASICOS

---

**2) Enfocarse en los intereses y no en las posiciones:**

Intereses: necesidades subyacentes de las partes, deseos, preocupaciones.

Posiciones: demandas ante aspectos concretos de la negociacion.





# PRINCIPIOS BASICOS

---

**3) Crear opciones para el provecho mutuo:**

Requiere de creatividad.

Significa ampliar el numero de opciones que satisfagan los intereses de ambos.

Para que ambas partes ganen





# PRINCIPIOS BASICOS

---

**4) Usar criterios objetivos para decidir lo justo:**

Los negociadores pueden generar criterios relevantes en los que basar su acuerdo.

Pueden ser de costos, de eficiencia, de leyes, etc.





# BATNA

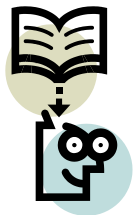
---

- Best Alternative to a Negotiated Agreement, traducido como Mejor Alternativa a un Acuerdo Negociado (MAAN).
- Concepto inventado por Fisher y Ury, que es la alternativa que tendríamos si no llegamos a un acuerdo. Para llegar a un buen acuerdo, es importante conocer el BATNA



## 2. RAZONES PARA LA MEDIACIÓN COMUNITARIA

---



Sociales  
Políticas  
Institucionales  
Otras





# SOCIALES

---

(Declerck J. 2002)

- **La fragmentación y la individualización de la vida social**
  - Hoy en día ya no está claro cuál es el lugar y la tarea del individuo dentro de la sociedad. El individuo se ha liberado de los vínculos tradicionales de clase y familia y de los roles tradicionales de sexo y edad.
  
- **La desintegración de los sistemas de dar sentido a la vida**
  - Los antiguos centros morales y marcos de valores parecen contar cada vez menos.







# SOCIALES

---

- **La desaparición de la vida corriente a consecuencia de la excesiva institucionalización**
  - Van desapareciendo los centros sociales alrededor de los cuales, hasta hace poco, se formaban a veces las sociedades. El fino tejido social es sustituido por unas instituciones cada vez más abstractas que crean y refuerzan una dependencia difícil de captar, pero que lo penetra todo.





# SOCIALES

---

- **La desaparición del vínculo con la naturaleza**
  - Durante siglos hemos estado sometidos a los caprichos del clima, el éxito de la cosecha, la dureza de las estaciones, la enfermedad y el envejecimiento. Pero vamos alejándonos y distanciándonos de la naturaleza, causando problemas ambientales a escala mundial.

¿Mediación.... Respuesta a la desintegración de los marcos y estructuras existentes?



# POLÍTICAS

---

## AMBITOS DE ACTUACIÓN MUNICIPAL

- SEGURIDAD CIUDADANA
- SERVICIOS SOCIALES

**ANTIGUOS**

**RAC  
Y  
GOBERNABILIDAD**

- MEDIO AMBIENTE
- AMBITO SOCIO-ESCOLAR
- INMIGRACIÓN

**NUEVOS**

- DEFENSA INSTITUCIONAL
- SÍNDICOS / ARARTEKO / DEFENSORES
- PARTICIPACIÓN CIUDADANA

**MECANISMOS INSTITUCIONALIZADOS**



# RAC Y GOBERNABILIDAD

---

1. La aparición de nuevas demandas y nuevos problemas ha propiciado el replanteamiento de las relaciones entre las instituciones públicas y la sociedad.
2. El gobierno municipal ya no está sólo, ni es el único actor capaz de responder y resolver los problemas de la sociedad y los conflictos colectivos.
3. Otras organizaciones y entidades también son capaces de plantear y ofrecer soluciones a la conflictividad a través de métodos propios de la Resolución de conflictos

Moises Amorós, Ferran Camps i Xavier Pastor. 2000.





# MEDIACIÓN, PRÁCTICA DEMOCRÁTICA

---

- Son lugares de mediación la comunidad y la sociedad
- La mediación ayuda a reforzar la solidaridad
- La mediación favorece la “democratización” de la democracia
- *Conditio sine qua non* de la mediación es la participación activa de la ciudadanía





# OTRAS RAZONES ...

---

- Lentitud, carestía y resultados impredecibles de los procedimientos judiciales.
- Nivel de satisfacción individual muy bajo ante la Administración de Justicia.
- Destrucción de las relaciones interpersonales en los procesos judiciales
- Dificultad en la resolución del conflicto en toda su dimensión.
- Hay cuestiones no regidas por la ley
- Impulso de la Unión Europea - Recomendaciones, Directivas y Directrices





# EL IMPULSO DE LA UNIÓN EUROPEA

---

## IMPORTANTES RECOMENDACIONES DEL COMITÉ DE MINISTROS A LOS ESTADOS MIEMBROS

- Rec (1986)12 acerca de medidas para impedir y reducir la carga de trabajo excesiva en los tribunales.
- Rec (1998)1 sobre mediación familiar
- Rec (1999)19 sobre mediación en asuntos penales
- Rec (2001)9 sobre alternativas al litigio entre autoridades administrativas y partes privadas
- Rec (2002)10 sobre mediación en asuntos civiles
- Rec (2006)8 sobre asistencia a las víctimas de los delitos





# EL IMPULSO DE LA UNIÓN EUROPEA

---


- Libro Verde sobre las modalidades alternativas de solución de conflictos en el ámbito del derecho civil y mercantil. Comisión de las Comunidades Europeas. 2002.
- Propuesta de Directiva del Parlamento Europeo y del Consejo sobre ciertos aspectos de la mediación en asuntos civiles y mercantiles. Parlamento Europeo y Consejo de la Unión Europea. 2004
- Código Europeo de Conducta para Mediadores. Comisión Europea. 2004

## OTROS IMPULSOS INTERNACIONALES

- Resolución de la Asamblea General de la ONU: Decenio internacional de una cultura de paz y no violencia para los niños del mundo. Res 55/47 de 2001.
- Carta Europea de Salvaguarda de los Derechos Humanos en la Ciudad. Firmado en Saint-Denis, el 18 de mayo de 2000. (+ de 300 ciudades en 2005)







---

**La mediación  
comunitaria  
debe  
implantarse  
desde la  
administración  
cercana a la  
ciudadanía:**

**Ayuntamiento,  
Mancomunidad  
de Municipios**


**Porqué**

**Es un instrumento con potencial  
de transformación social**

**Mejora los servicios públicos y  
la calidad de vida de los  
ciudadanos y ciudadanas**

**Es un instrumento que acerca la  
administración a la ciudadanía ya  
que facilita la participación  
individual y fomenta la democracia  
participativa**

**Mejora la calidad de la democracia, al  
abrirse un nuevo canal de  
participación en el cual la decisión  
es del ciudadano o ciudadana**



### 3.ELEMENTOS CONCEPTUALES BÁSICOS

---

¿Qué puede aportar a la ciudadanía?

¿Qué debe garantizar la m. comunitaria?

¿Qué objetivos persigue?

¿Cómo se diferencia de otros mecanismos?





# APORTACIONES A LA CIUDADANÍA

---

- La mediación comunitaria aporta a la ciudadanía un sistema de gestión de conflictos que facilita la negociación de las contradicciones.
  - La mediación ayuda a no dicotomizar el conflicto y a asumir que las dos partes pueden tener visiones diferentes, pero no por ello el conflicto es irresoluble.
- El conflicto no es un peligro, sino que tiene una función social positiva que permite el desarrollo de intercambios y que la diversidad se exprese
- Frente al carácter universal y estatal de la justicia, la mediación propone los principios de acción particulares y societarios
- Ayuda a crear una cultura de participación, de corresponsabilización, respeto y tolerancia. Se inscribe en una relación horizontal, de relación entre ciudadanía, donde la solución se construye de forma autónoma y participativa.





## LO QUE DEBE GARANTIZAR

---

- Facilitar el reconocimiento mutuo de las partes en conflicto y la legitimidad de todos los intereses y de todas las aportaciones
- Garantizar y respetar la voluntariedad de las partes, tanto en la aceptación como en la continuidad del proceso
- Velar por la horizontalidad del proceso, que se basa en la absoluta igualdad de todas personas que participan en la mediación, incluyendo las personas mediadoras.
- Utilizar los recursos de forma sostenible. Los acuerdos se basan en las posibilidades reales de las personas de llevarlos a cabo.
- Asegurar la legitimidad y la competencia de las personas mediadoras





# SUS OBJETIVOS

---

## CREAR CULTURA DE PAZ

1. Crear una nueva “cultura mediadora” que impregne la visión y gestión de los conflictos de la comunidad.
  - No hablamos de la implantación sin sentido del servicio ni de hacer procesos de mediación en sentido estricto, sino de buscar que la clase política, los y las trabajadoras municipales y la ciudadanía compartan los valores que defiende la mediación.

## OFRECER UN 3º ESPACIO

2. Crear un espacio para resolver conflictos comunitarios, evitando así, que los conflictos se conviertan en enfrentamiento entre las partes, sea la ciudadanía o la propia administración.





# SUS OBJETIVOS

---

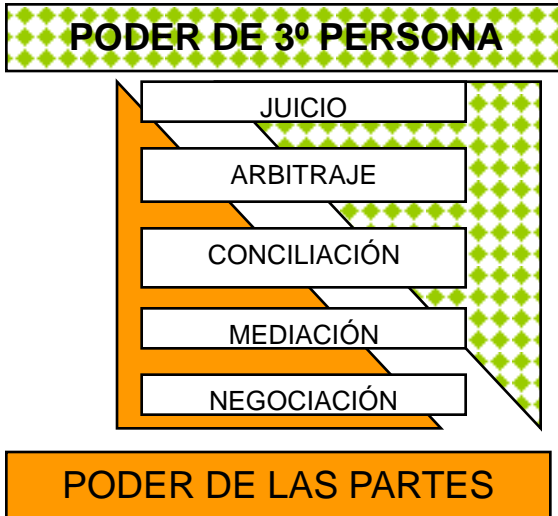
## REAPROPIARSE DE LOS CONFLICTOS

3. Ofrecer al municipio y a la ciudadanía un medio, una herramienta para apropiarse de los conflictos y potenciar el protagonismo de las personas en su transformación.
- “Jueces y abogados se apropia de la gestión de conflictos. Hay que devolver a la sociedad civil su posibilidad de solucionar el conflicto”. *Nils Christie. Conflict as property. 1977.*



# DIFERENCIANDO...

---



# DIFERENCIANDO...

	<i>MECANISMOS Y PROCESOS PARTICIPATIVOS</i>	<i>MEDIACIÓN COMUNITARIA</i>
<b>Objetivo</b>	Influir directamente o indirectamente en las políticas (públicas)	Gestionar conflictos existentes para obtener un acuerdo constitutivo de nuevas relaciones y reglas sociales
<b>Impulso</b>	Colectivo	Individual y colectivo
<b>Valores</b>	Voluntariedad, pluralismo, representatividad, legitimidad, sostenibilidad, transparencia, neutralidad e imparcialidad.	Voluntariedad, horizontalidad, pluralismo, sostenibilidad, legitimidad, confidencialidad, neutralidad e imparcialidad.
<b>Procedimiento</b>	Verbal y escrito, público, preestablecido y decidido por terceros	Verbal, privado, flexible y adaptable a las necesidades de las partes
<b>Orientación</b>	Construcción de consenso social	Construcción social a través de la resolución de conflictos.
<b>Participantes</b>	Ciudadanía en general, individual o entidades.	Ciudadanas y ciudadanos implicados en un conflicto.
<b>Tercera persona</b>	Responsable técnico de la gestión del proceso. Legitimación profesional y contractual	Persona facilitadora de la comunicación entre las partes para la obtención de un acuerdo. Legitimación profesional y social.
<b>Motivo</b>	Nueva demanda o necesidad social	Conflicto por la contraposición de intereses individuales o colectivos



## 4. REALIDADES EN MEDIACIÓN COMUNITARIA

---

Fechas importantes para la mediación.



Realidades significativas en Estados Unidos,  
Europa y Estado español.

Ejemplos prácticos.





# FECHAS IMPORTANTES

---

1977

- 1ª experiencia de Mediación comunitaria en San Francisco (California). Community Boards.
  - Búsqueda de soluciones a problemas dentro del barrio.
  - Ciudadanos-as mediadores tras formación en técnicas de resolución de conflictos.
  - Impedir la eventual degeneración del conflicto, el uso de la violencia y la intervención de la policía.





# FECHAS IMPORTANTES

---

1985

- 1ª tentativa europea de aplicación del Modelo de Community Boards en Francia. Asociación Parisina SOS Aggression-Conflicts.
  - Ayudar a las personas víctimas de delitos a favorecer el encuentro con la otra parte.
  - Recibe el mayor número de casos de los Tribunales.
  - Boutiques de droit, nuevos lugares de regulación de conflictos que afectan al barrio, ajenos a la institución judicial





# FECHAS IMPORTANTES

---

## 2001

- 1ª Experiencia española: Consejo Comarcal de La Selva (Gerona)
  - Centro de Mediación familiar y comunitaria de la comarca de la Selva.
  - Servicio Municipal, con mediadores profesionales; primera sesión gratuita y siguientes con precios públicos establecidos por el Ayuntamiento.
  - Subvencionado por el Mº de Trabajo y Asuntos Sociales
  - 32 casos primer año
    - 17 ámbito comunitario
    - 11 ámbito familiar
    - 4 ámbito laboral



# ALGUNOS DATOS COMARCA DE LA SELVA

Cuadro 1  
Numero de sesiones



46%	41%	13%
2-5	1	+ de 5

Cuadro 2  
Acuerdos alcanzados



50%	31%	19%
Sin acuerdo	Acuerdo parcial	Acuerdo global

Cuadro 3  
Derivaciones

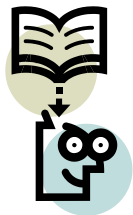


33 %	19 %	16 %	12 %	7 %	6 %	5 %
Agentes de seguridad urbana	Ayuntamiento S.S	Particulares	Otros	Centros Educativos	Centros de Salud	Juzgados



## 4. REALIDADES SIGNIFICATIVAS

---



Estados Unidos

Europa

España





# EEUU: PROMOVIDOS Y/O DESARROLLADOS POR INSTITUCIONES PUBLICAS

---

- Creación y prestación del servicio: por instituciones públicas.
- Financiación: fondos públicos.
- Personal: funcionarios, personas mediadoras voluntarias.
- Mediadores: voluntarios o profesionales.
- Derivación de casos: de la misma Institución promotora.
- Nivel de coerción para conseguir la participación: alto.
- Objetivos:
  - desviar casos de los juzgados, descongestión.
  - proporcionar un proceso adecuado tipos de casos específicos.
  - proporcionar servicios más eficientes y accesibles.
  - reducir el coste del procedimiento judicial.
  - aumentar la satisfacción de ciudadanos y ciudadanas con el sistema judicial





# EEUU: BASADOS EN LA COMUNIDAD

---

- Creación y prestación del servicio: organizaciones no lucrativas privadas e independientes, Iglesias.
- Financiación: privada, pública, autofinanciación.
- Personal: profesionales en resolución de disputas, gran compromiso.
- Personas mediadoras: voluntarias miembros de la comunidad.  
Representación comunidad.
- Derivación de casos: fuentes varias. Potencia la auto derivación.
- Nivel de coerción: muy bajo o nulo.
- Objetivos:
  - proporcionar una forma más accesible y apropiada de resolver conflictos.
  - descentralizar el control de los procesos de toma de decisiones.
  - reducir la tensión y la conflictividad social.
  - potenciar desarrollo comunidad y reforzarla, darle poder (empowerment).
  - fomentar el liderazgo, construcción y autonomía de las comunidades.







## EEUU: COMMUNITY BOARDS

---

- La utilización de personas voluntarias formadas como proveedores primarios de los servicios de mediación: no se requiere a estas personas tener credenciales académicas o profesionales.
- Una agencia privada sin ánimo de lucro o agencia pública, o programa específico al respecto, con una junta de gobierno o consultiva.
- Las personas, staff y junta de gobierno o junta consultiva serán los representantes de la diversidad de la comunidad a la cual se presta el servicio.





# REALIDADES EN EUROPA: TURIN

---

- Iniciativa de la Fundación Abele, 2001.
- Equipo de personas voluntarias, dirigidos por un staff técnico experto en mediación.
- La casa de conflictos se configura como un lugar de escucha donde se abordan conflictos originados en el ámbito familiar, vecinal o laboral.
- Un lugar donde se encuentra ayuda para la búsqueda de soluciones alternativas al litigio, a peleas que duran años y a tensiones que han supuesto la ruptura comunicativa de las partes.
- Trabaja en directa colaboración la Policía, la estación de Carabinieri, la policía municipal, los servicios socio asistenciales y las asociaciones del tercer sector.
- Se propone como tentativa de respuesta a la dimensión subjetiva del problema de seguridad dando a conocer a toda la ciudad una nueva aproximación a los conflictos.



# Casa dei Conflitti. Progetti di gestione e mediazione dei conflitti

AÑO 2011

161 casos

322 personas

400 coloquios



TIPOLOGIA DE CASOS	DERIVACIONES
47,8 % conflictos familiares 27,5 % cuestiones legales 13 % conflictos de vecindad 5,5 % conflictos laborales 5 % conflictos de condominio 1,2 % conflictos "di territorio"	69,4 % Fuente diversa (prensa, amigos, escuela, otros usuarios) 23,3 % Fuerzas del orden 4,9 % Servicios socio-asistenciales 2,4 % Juez de paz





# ESPAÑA

---

- CATALUÑA

Es la comunidad autónoma líder, en pleno auge y crecimiento, llegando a alcanzar los 40 servicios de mediación comunitaria y experiencias piloto.

- Barcelona, Lleida, Terrasa, Hospitalet, Manlleu, Santa Coloma, Viladecans, San Pere de Ribes, Sitges, Villafranca del Penedés, San Adrià de Besòs, Granollers, Molins de Rei, Mataró, Sabadell, Sant Boi de Llobregat, Alella, Sant Sadurní d'Anoia, Girona, Mollét del Vallés, El Prat de Llobregat, Consell Comarcal de l'Alt Empordà, Consell Comarcal del Baix Empordà, Consell Comarcal del Gironès, Consell Comarcal del Alt Penedés, Consell Comarcal de la Selva, Roda de Ter, Consell Comarcal de Osona, Vic, Arenys de Munt, Consell Comarcal del Bages, Sant Vicenç de Castellet, Canovelles, Molins de Rei, Martorell, Badalona, Rubí, Sant Feliú de Llobregat, Valls o Consell Comarcal del Garraf, son ejemplos importantes.
- Comunidad Valenciana
  - Gandía: Servicio de Mediación y Convivencia (2005)
- Comunidad de Madrid
  - Madrid: SEMSI. Servicio de Mediación Social Intercultural (1997).





# REALIDADES EN ESPAÑA: SANT PERE DE RIBES

---

## Descripción de la actividad

- Centro de resolución de conflictos entre vecinos. Espacio público que trabaja desde el ámbito de la prevención de la violencia social, y desde la seguridad y participación ciudadana, fomentando la responsabilización de la ciudadanía para encontrar soluciones a sus conflictos.
- Servicio abierto a la comunidad. Pionero en Cataluña y con un alto nivel de impacto.

## Descripción de los objetivos:

- Crear un espacio público que trabajará desde el ámbito de la prevención de la violencia social.
- Promover ámbitos de seguridad ciudadana a través de la gestión positiva de los conflictos y de la mejora de la calidad de vida urbana de la ciudadanía.
- Fomentar la tolerancia, el diálogo, la responsabilización de la ciudadanía para encontrar sus propias soluciones.





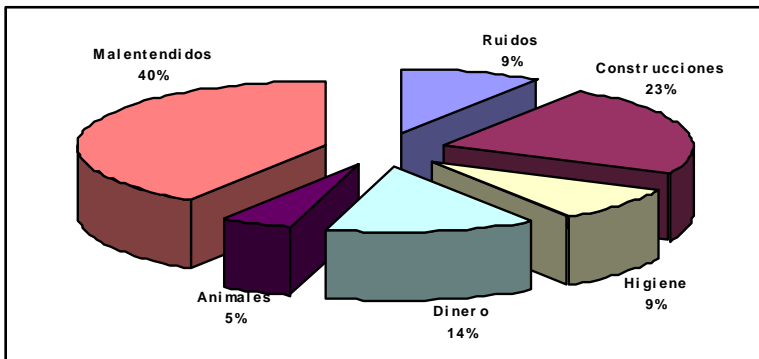
# ÁMBITOS DE ACTUACIÓN: SANT PERE DE RIBES

---

- |  |   |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Derecho a la ciudad</li><li>• Protección de la vida privada y familiar</li><li>• Principio de igualdad de derechos y de no discriminación</li><li>• Protección de los colectivos y ciudadanía más vulnerable</li><li>• Derecho general a los servicios públicos de protección social</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Derecho a un urbanismo armonioso y sostenible</li><li>• Derecho a la circulación y la tranquilidad en la ciudad</li><li>• Eficacia de los servicios públicos</li><li>• Derechos de los consumidores y consumidoras</li><li>• Principio de transparencia</li></ul> |
|--|---|



# TEMAS: SANT PERE DE RIBES



# BANC DE BONES PRÀCTIQUES

## Valoración: Resultados conseguidos

- Existe más confianza de la ciudadanía en la administración, más seguridad. Se ha disminuido la sensación de indefensión e impotencia.
- Se ofrecen otras vías para evitar posibles situaciones conflictivas futuras.
- Se fomentan espacios de reflexión y decisión colectiva.
- Se ofrecen servicios de ayuda y de soporte a servicios que se manifiestan saturados.
- Mayor grado de cohesión y participación ciudadana
- Prevención de la escalada del conflicto social.
- Se ha reforzado la difusión y la concienciación de la resolución pacífica de los conflictos, a todos los niveles y, en especial, dentro del ámbito escolar.
- Reducción de costes económicos y sociales
- Reducción de las llamadas y denuncias de los ciudadanos y ciudadanas a la Policía; consecuentemente aquellos casos que eran reincidentes se han cerrado por completo





# 6 MESES SMC VILADECANS (2009)

---

## TIPOS DE CONFLICTO

Comunidad de vecinos (26)  
Construcción (17)  
Mal entendidos (10)  
Civismo (6)  
Ruidos (5)  
Animales (5)  
Humedades (1)  
Otros (2)

## DERIVACIONES

- OMIC (21,4 %)
- OAC (21,4 %)
- Urbanismo (17,1 %)
- Policía (12,9 %)
- Asoc de vecinos-as (4,3%)
- Amistades - usuarios-as (5,7%)


- De estos 73 casos, 57 han sido cerrados y el resto todavía están en curso.
- De los cerrados, un 67 % se ha resuelto con acuerdo.
- La mayoría de estos acuerdos (49 %) se ha realizado de forma verbal.
- Únicamente un 10 % ha necesitado de un escrito.
- A veces el conflicto se ha resuelto por sí solo, por otras vías, simplemente por el hecho de haber iniciado el proceso.
- Sólo un 3% no ha finalizado.





# CONFLICTOS SUSCEPTIBLES DE MEDIACIÓN

---

- Multiculturalidad
  - Impuestos y Tasas
  - Ruidos. Problemas vecinales
  - Utilización de espacios públicos
  - Fiestas y horarios de cierre de bares y txoznas
  - Convivencia intercultural
  - Conflictos intergeneracionales
- Utilización de espacio comunes
  - Incumplimiento de normas de las comunidades de vecinos y vecinas
  - Ruido en las fiestas de los barrios
  - Medio ambiente. Basuras
  - Relaciones profesores - alumnos
- 



# Concluyendo...

---

- La Mediación en general y la comunitaria en particular no puede, ni debe ser concebida como una panacea para el siglo XXI.
- No queremos presentar la mediación como la medicina para combatir aquellas situaciones sociales enormemente complejas que como es el caso de la exclusión social, la violencia terrorista o las distintas formas de marginación social requieren de intervenciones igualmente complejas y multidisciplinarias.
- Resultaría poco acertado pensar en la mediación como alternativa a otras prácticas y formas de intervención social. Existe una diversidad de problemáticas que requieren otras vías de solución y para las cuales no es aconsejable la mediación. Al mismo tiempo que hay personas que no pueden o no quieren emplear la mediación como alternativa.





# Concluyendo...

---

- La mediación comunitaria ha de reforzar otras vías de resolución de conflictos o de construcción de consensos sociales que ya existen, como Ararteko, Síndicos, Consejos Comunitarios, Consejos Vecinales, Consejos Consultivos u otros mecanismos de participación ciudadana.
- La mediación comunitaria forma parte de aquel conjunto de prácticas que buscan transformar, entrando y saliendo de las conversaciones que se provocan, generándose otras, agregando palabras, reconociendo emociones, compartiendo opciones, negociando significados. Son prácticas que duran horas y a veces hasta días, y pueden provocar entusiasmo, dudas, permisos, sorpresas, preguntas, presiones, deseos, libertades, ideas y encuentros.(S. Ianitelli)

