
**SERVICIO DE MEDIACIÓN INTERCULTURAL-
COMARCA BAJO ARAGON CASPE.**

**PLAN DE CONVIVENCIA INTERCULTURAL-
INCLUSIÓN SOCIAL**

1.DATOS DE IDENTIFICACIÓN

Servicio	Comarca Bajo Aragón Caspe
Domicilio	C/ Guma N.º 52 50700 Caspe (Zaragoza)
Teléfono	976639078
Correo electrónico	reinaldoh@bajoaragoncaspe.com
Representantes	desireeb@bajoaragoncaspe.com Reinaldo Alvares, Desireé Boltaina

2. POBLACIÓN DESTINATARIA DEL PROYECTO

La población a la va que dirigida principalmente es a toda la comunidad ciudadana y de manera especial a la comarca del bajo Aragón Caspe.

3. ÁMBITO DE ACTUACIÓN

El ámbito territorial de actuación es la comarca del Bajo Aragón Caspe, con mayor incidencia en el municipio de Caspe.

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.

4. JUSTIFICACIÓN

Este proyecto pretende trabajar la mediación intercultural en todos sus ámbitos; mediación escolar y la mediación comunitaria y/o social.

El Servicio de Mediación Comunitaria tiene como misión atender al colectivo de toda la comunidad 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, el servicio de mediación va a potenciar y desarrollar en estos ciudadanos, 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.

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.

Se enmarca dentro del proyecto Crecer, financiado por el Gobierno de Aragón y Fondo Social Europeo, donde la mediación debe entenderse como un mecanismo que permita crecer a nuestra sociedad comarcal desde la diversidad como ciudadanos y ciudadanas en diferentes contextos culturales.

5. BREVE DESCRIPCIÓN

El Servicio de Mediación constará de una oficina atendida por dos profesionales de mediación intercultural, con sede en la Comarca Bajo Aragón Caspe, la cual desarrollará un trabajo en dos ejes:

- **Preventivo.** Trabajar la prevención del conflicto comunitario a través de sesiones grupales y comunitarias, desarrollando así actividades específicas delimitadas en el tiempo.
- **De intervención.** Consiste en todo el proceso de mediación desde que entra una demanda en el servicio, la valoración del servicio de poder atenderla y todo el proceso hasta que las partes consiguen la resolución del conflicto.

El servicio 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 de diferentes ámbitos 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 ubica el servicio, agentes sociales de la zona, servicios sanitarios, policía local etc....

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

- Crear una red profesional que integre gestiones para la resolución de conflictos.
- Mejorar la calidad de vida de toda la comunidad ciudadana 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.
- Conocer la realidad que hay en la actualidad en los centros escolares respecto al absentismo escolar principalmente del alumnado de etnia gitana, éste sugiere un tratamiento especial.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Difundir la mediación como alternativa en la gestión de conflictos.
- Crear puntos de encuentro donde acudir cuando surja un conflicto.
- 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 intercultural.

En esta fase el objetivo es dar a conocer el Servicio de Mediación, 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 servicio.

Una vez recibida la solicitud de mediación, el primer paso será la **apertura de un expediente**. En este documento quedarán recogidos los siguientes datos:

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

A continuación, se mantendrá una **sesión informativa** con los 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.

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

ACTIVIDAD III

Evaluación

Esta fase tiene como objetivo evaluar la idoneidad del servicio de mediación 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. METODOLOGÍA O PROCESO DE EJECUCIÓN

Algunas de las intervenciones del servicio de mediación serán apoyadas junto con el equipo del centro de servicios sociales (trabajadores sociales, educadores sociales, psicóloga y coordinador del centro...)

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.

Se procurará trabajar en base a una **metodología preventiva**, es decir, 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.

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.

- **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 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.
- **Trabajo en red:** el programa de mediación fomentará e implementará una metodología de trabajo en red con otras entidades para la realización de seguimientos comunes de usuarios y zonas de intervención.

9. ORGANIZACIÓN INTERNA Y COORDINACIÓN EXTERNA

En 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**, consistirá en todos los contactos que los mediadores tengan con el equipo de servicios sociales (educadores y trabajadores sociales, coordinador...)
La jornada será en horario de mañanas, pero con flexibilidad de cara a los usuarios, se podrá ampliar por la tarde.

Vinculación a proyectos de la Zona del Centro de Servicios Sociales:

Se procurará trabajar de forma coordinada con todos los proyectos que tengan que ver con población inmigrante, para ello estaremos en contacto con asociaciones como Secretariado Gitano y Casa de las Culturas, ambas dos con sede en Zaragoza.

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 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 servicio, valorar posibles casos, solventar incidencias, etc.

Para ello se establecerá días de atención individualizada, a través de cita previa. Y las acciones comunitarias se organizarán cada una con su metodología.

10. INDICADORES DE EVALUACIÓN

INSTRUMENTOS	CRITERIOS/INDICADORES	TEMPORALIZACIÓN
- Base de datos estadísticos.	- Nº. expedientes resueltos - Población atendida - Tipos de conflictos atendidos.	- Tiempo transcurrido desde recepción del expediente hasta finalización del mismo.
- Memoria	- Objetivos alcanzados - Población atendida - N.º expedientes resueltos. - Tipos de conflictos atendidos.	- Anual
- Cuestionario de satisfacción	- Grado de satisfacción.	- Tras la finalización de cada proceso de mediación.
- Supervisión. - Coordinación - Co-mediación - Memoria - Registro de datos	- Ficha técnica de Mediación - Registro de datos - Autoevaluación - Coordinación telefónica - Supervisión de casos.	- Evaluación: - Semanal - Mensual - Anual

11. CRONOGRAMA

ACTIVIDAD	FECHAS	OBSERVACIONES
I). Divulgación/información/sensibilización	Desde 6 marzo	
II). - Servicio mediación	Desde el 13 marzo	
III). - Evaluación	26 al 30 junio	Evaluación inicial

12.- RECURSOS.

- Humanos.
 - o Dos mediadores a jornada completa.
 - o Técnicos según programas del Centro de Servicios Sociales