

Mediación después del conflicto: la restauración de las relaciones

Después de la manifestación del conflicto, o después del daño provocado por éste, la mediación podría desplegar una función de reconciliación y restauración de las relaciones dañadas (esta función se desarrollaría sin perjuicio de la acción que, en su caso, desplegase la Administración de Justicia).

Para algunos mediadores –en este punto las posiciones se dividen, como veremos- también puede haber una labor mediadora en el marco de actuaciones que podrían calificarse como *restauradoras* o *rehabilitadoras* de relaciones dañadas por la discriminación. Este tipo de aplicación de la mediación en casos de discriminación formaría parte del campo de lo que se ha venido en llamar *justicia restaurativa*, cuya función es la reconciliación y su finalidad es el logro del perdón, en el entendido de que éste es liberador tanto para la víctima como para el causante de la discriminación.

En estos casos, la labor de mediación no sustituiría la aplicación de la justicia penal, que seguiría su curso, sino que se desarrollaría en paralelo a la misma o después de su aplicación.

En todo caso, esta función rehabilitadora, restauradora y reconciliadora no parece que se esté desarrollando en España en los casos de conflictos raciales y étnicos o en el ámbito de la protección a víctimas de discriminación -aunque sí se ha apuntado la experiencia que se está desarrollando en la justicia penal de menores.

Por otra parte, parece que este ámbito presenta todavía un desarrollo muy incipiente y muchas trabas para su consolidación, relacionadas sobre todo con el funcionamiento de la Administración de justicia y su problemática. En este sentido parece formar parte aún más del ámbito de *lo deseado* que de *lo real*.



TALAYUELA: Entre la prevención y la intervención

En 2006 en el municipio de Talayuela (Cáceres) los servicios municipales detectaron una serie de cambios en el comportamiento de la población inmigrante de origen magrebí, muy numerosa en la localidad:

- El 95 % de las chicas menores de 18 años acudió a los centros escolares con velo.
- El 90% de chicos y chicas inmigrantes se dieron de baja de las Bibliotecas Municipales.
- Los padres de los chicos inmigrantes se negaron a que sus hijas realizasen actividades deportivas en los centros escolares (por rechazo al contacto físico que implicaban estas actividades).
- Las mujeres inmigrantes dejaron de asistir a las clases de alfabetización con Liga Española.

Estos cambios en la conducta de la comunidad magrebí, que se produjeron de forma repentina, alarmaron a las instituciones y a la población local debido al potencial conflictivo que encerraban. Las instituciones locales decidieron poner en marcha un protocolo de intervención rápida, dirigido a contener el curso de los acontecimientos y evitar lo que pudiera desembocar en la formación de una comunidad cultural segregada, situación que implicaría una clara ruptura de la convivencia social.

La intervención se llevó a cabo a través de los servicios municipales de mediación y se desarrolló de la siguiente manera:

- Con carácter urgente se convocó al grupo de agentes sociales.
- Se realizó una primera reunión en la que se informó a la Asociación de Inmigrantes de los problemas que había en los centros escolares para seguir con la programación escolar, dada la actitud tomada. Esta reunión, fue tensa y dura, puesto que la Asociación de Inmigrantes abogaba por la libertad de religión y por su cultura. Como resultado de este encuentro, se acordó el compromiso de que la Asociación de la Mezquita hablase con el imán de la situación
- Aparecen nuevas informaciones. La mediadora intercultural del Ayuntamiento de Talayuela recibe un vídeo que supuestamente se está proyectando en la mezquita para los menores. En este vídeo aparece un cadáver en descomposición y una voz en s.f. que amenaza con los peligros de no cumplir estrictamente con lo que dice El Corán.
- Se convoca una segunda reunión de agentes sociales, a la que se invita al imán de la mezquita, en la que se expone el tema del vídeo. La Asociación de Inmigrantes asegura no conocer los hechos.

- Por su parte, la comunidad musulmana realiza sus propias reuniones, en las que se aclara el origen del suceso: se había recibido la visita en la comunidad de un nuevo imán que consideraba que ciertas actitudes de los musulmanes en Talayuela estaban yendo en contra de su religión. El proceso seguido y el esclarecimiento de los hechos contribuyeron a normalizar la situación en el municipio, evitando el desarrollo de un conflicto entre comunidades.

III.3. MEDIACIÓN Y DISCRIMINACIÓN

Si bien la mediación se aplica efectivamente en conflictos que tienen un componente racial y étnico, no hay evidencia clara de la aplicación de la mediación como fórmula de atención a víctimas de discriminación. La relación entre mediación y protección de víctimas discriminación no emerge de forma espontánea por parte de los mediadores, y cuando se plantea las respuestas son más bien reticentes:

“Las personas que sí ven el conflicto y que han visto vulnerados sus derechos (...) necesitan, y es obligación nuestra, necesitan una respuesta y necesitan también una restitución del daño que han sufrido, por lo menos que se reconozca que han sido discriminados, y ahí, bueno, pues cuando la mediación tiene sus limitaciones creo que entra en funcionamiento la legislación, la denuncia y la reparación del daño...” (Mediador local. Grupo de trabajo Seminario de atención a víctimas de discriminación.)

No obstante, aunque no se reconozca que el eje directo de la acción mediadora sea la discriminación y la atención a sus víctimas, resulta obvio que de los conflictos etnoraciales pueden derivarse resultados discriminatorios. De lo dicho hasta ahora se deduce que la gestión transformadora de estos conflictos –y por supuesto su prevención– incidirá sin duda en una reducción de las conductas discriminatorias.

Además, la mediación constituye una forma de equilibrar las relaciones de desigualdad que se dan entre grupos autóctonos y

minorías etnoraciales. Como veremos, forma parte esencial del rol del mediador establecer una horizontalidad suficiente en estas relaciones interétnicas, al menos en el espacio de las reuniones que constituyen el proceso de la mediación. Y esto podría interpretarse, en cierto sentido, como una forma de atender a las víctimas potenciales o materiales de actitudes racistas o conductas discriminatorias.

En cualquier caso, las cuestiones clave que este tema plantea pueden formularse así:

- ¿Puede la mediación entrar en la administración de derechos fundamentales?
- ¿En qué condiciones o circunstancias puede aplicarse la mediación, si es que puede, sobre casos constitutivos de *delito*?
- ¿Qué espacio de intersección con lo que el derecho regula es el espacio de *voluntariedad y libre consentimiento* en el que se debería –según algunos- practicar la mediación?

En primer lugar, para los mediadores su actividad no debe, en ninguna circunstancia, encubrir la violación de derechos fundamentales. Y en este sentido la mediación no debe suplir las carencias que el sistema legal presenta respecto a la protección a las víctimas de discriminación. Una de las principales limitaciones del sistema en este sentido es la dificultad que tienen las víctimas de probar la existencia de discriminaciones, lo que provoca su indefensión y debilita la eficacia de las normas jurídicas respecto a estos delitos.

Sin embargo, ante estas limitaciones del sistema, utilizar la mediación como un sucedáneo de la justicia penal sería evidentemente algo perverso. Es el sistema el que debe corregir sus propias carencias (como está ocurriendo en el caso de la desigualdad de género y de la violencia machista).

Así pues, el espacio de la mediación debe ser otro. No obstante, en estas discusiones respecto a la relación mediación-discriminación, se identifican dos espacios en los que podría darse –bien que de forma hipotética- una aplicación de la mediación en casos de discriminación por origen racial o pertenencia étnica. Así, esta aplicación sería posible:

1. En casos constitutivos de falta;
2. En el marco de una labor de mediación orientada a restaurar relaciones dañadas.

Faltas por discriminación y mediación

En general, no sin dudas y reservas, los mediadores admiten que podría haber una aplicación de la mediación en los casos de discriminación tipificados como falta –pero nunca en caso de delito. En estos casos, y dentro del marco de acción de la justicia legal, la obtención de una reparación a través de la mediación podría plantearse como opción para la víctima, siempre y cuando se garantice la libre elección de ésta.

Para algunos, esta garantía la debe proporcionar el ministerio fiscal, aunque también se considera que deben ser los abogados de las víctimas quienes garanticen la adecuación del proceso de mediación –pues las víctimas tienden a desconfiar de las instituciones judiciales y sus actores, sean jueces o fiscales.

En estas circunstancias, la mediación aparecería subordinada al sistema judicial, como una derivada del mismo, asimilándose entonces a una actuación de arbitraje o conciliación alternativa al proceso judicial.

Mediación y justicia restaurativa

Como ya hemos mencionado, la mediación podría desplegar una función reparadora después del conflicto o después del daño provocado por éste (sin perjuicio de la aplicación de la justicia penal). Sin embargo, la admisión de esta posibilidad de aplicación de la mediación genera también ciertas resistencias, pues se advierte que en estos casos se estaría desarrollando una *función terapéutica* que escaparía –para algunos- del ámbito de la mediación.

En cualquier caso, como ya señalamos, no se han identificado experiencias de este tipo en relación con los conflictos étnoraciales y la atención a víctimas de discriminación.

III.4. CONDICIONES DE EFECTIVIDAD DE LA MEDIACIÓN

¿Cuáles serían, desde la perspectiva de los propios mediadores, los prerequisites de eficacia de la mediación, sus condiciones de efectividad?

Hemos clasificado estos factores-condición de la mediación, según su naturaleza, en:

1. Condiciones *metodológicas*, inherentes al proceso de la mediación;
2. Condiciones *institucionales y políticas*.

Condiciones metodológicas

Las condiciones metodológicas se refieren a ciertos aspectos que deben verificarse para que el proceso de mediación pueda ser desarrollado con unas mínimas garantías. Los mediadores enfatizan, sobre todo, aspectos relativos a la naturaleza de la *participación*, fundamentalmente:

1. Que, en efecto, sea un proceso eminentemente participativo;
2. Que dicha participación sea voluntaria;
3. Que la posición de las partes sea equilibrada: la *horizontalidad* en la participación a lo largo del proceso.

En conflictos de convivencia entre grupos -como los que se dan, ya señalados, por el uso del espacio público-, en el proceso de mediación debe lograrse la participación integral de las asociaciones, entidades y vecinos de la zona en que tiene lugar la disputa. Se trata de que la solución alcanzada sea una solución compartida y asumida por todos.

Obviamente, gestionar una participación integral supone la identificación de interlocutores válidos a los que dirigir las actividades que se desarrollan desde la mediación. La participación de líderes comunitarios o de personas con influencia dentro de un grupo puede ayudar a acercar posiciones y a lograr una gestión efectiva del conflicto.

Por supuesto, previamente los mediadores tienen que conocer y tener en cuenta las claves culturales, las inquietudes y las necesidades de los grupos o personas que están en conflicto para que la gestión del mismo implique una transformación en sus relaciones.

Además, para que el proceso de mediación sea eficaz el mediador debe ajustar las expectativas de las partes. Frecuentemente, las personas están acostumbradas a demandar que les solucionen sus problemas, pero sin implicarse en esa solución (actitud que responde a un *modelo paternalista* en las relaciones con las instituciones municipales). Las partes deben asumir que los problemas que generan el conflicto son -en un sentido o en otro- también suyos y que la labor de la mediación es ayudar a que ellos gestionen la solución.

Una de las condiciones centrales para el que resultado de la mediación despliegue todos sus efectos es que la participación en el proceso sea voluntaria. Son las partes las que deben decidir la entrada en el proceso de mediación, pues éste implica la participación activa en la gestión del conflicto, que las personas enfrentadas hagan suyo el conflicto y las soluciones para solventarlo.

Por otro lado, las partes en conflicto no siempre se encuentran en igualdad de condiciones. El desequilibrio en los estatus de las partes es obvio sobre todo en los conflictos etnoraciales. Además, con frecuencia quienes pertenecen al grupo minoritario carecen de recursos o no tienen cubiertas determinadas necesidades (básicas), lo que puede incidir en el desarrollo del proceso mediador.

Los mediadores asumen que es parte de su trabajo equilibrar la situación para que la relación entre ambas partes sea horizontal (o lo más horizontal posible), compensando la debilidad de unos y conteniendo la tendencia al abuso de otros: como diría Acland, tratando de *"encontrar la forma de ayudar al más débil para que muestre mayor firmeza, y de recordar al más fuerte de los riesgos y las responsabilidades de las demostraciones excesivas de poder"* (Acland, 1993,103 citado en Boqué, 2003, 37).

Condiciones institucionales y políticas

Las condiciones institucionales se refieren a aspectos externos a la práctica de la mediación en sentido estricto (al proceso de la mediación en sí mismo), pero que pueden condicionar el desarrollo del proceso, cuestiones como las relativas a:

1. La financiación y los recursos que dan soporte a los servicios de mediación;
2. La dependencia funcional de los mediadores.

Con frecuencia los servicios de mediación están externalizados y se prestan por asociaciones que están sujetas al régimen de subvenciones. En algunos casos, esta situación puede determinar el uso interesado de la información o desvirtuar la mediación para presentar resultados que garanticen el mantenimiento de su financiación (por ejemplo, un número mínimo de acuerdos o personas atendidas):

"El servicio de mediación nuestro es gestión externa, está conveniado con una asociación (...) y ahí se mueven un montón de cosas, que en la relación de convenios, ayuntamientos, presupuestos, que influyen al trabajo propio de la mediación (...). Porque nos ocultan información muy básica para nuestro trabajo, que necesitamos para planificar otros programas, para intervenir en el nivel de la inmigración en la ciudad, para ellos seguir generándose convenios y trabajos en los años siguientes". (Mediador local. Grupo de trabajo Seminario de atención a víctimas de discriminación.)

Parece bastante obvio que disponer de fuentes de financiación estables supone un requisito para que los mediadores puedan

desarrollar su trabajo a largo plazo con garantías de eficacia, independencia y transparencia.

Este aspecto de la financiación se vincula, obviamente, con la cuestión de la dependencia funcional de los mediadores, algo que también incide en la efectividad de los procesos de mediación. Se trata sin embargo de un tema un tanto ambivalente, y las posturas de los mediadores al respecto reflejan una cuestión no resuelta del todo, la existencia de un dilema:

- Si los mediadores son *externos* al Ayuntamiento parece que se garantiza la objetividad en el tratamiento de los conflictos, y si son *internos* se pone en duda el cumplimiento de este criterio.
- De otra parte, si son externos pueden estar sujetos a la presentación de resultados que justifiquen su propia existencia, como acabamos de señalar.

Se considera, además, que lo que subyace a veces es la "manipulación" interesada de los mediadores por las instituciones locales, lo que implica una clara amenaza a su imparcialidad. Y ello porque la mediación incomoda, porque revela cosas que no funcionan, y puede generar debates sociales sobre temas sensibles que se prefiere dejar fuera del espacio público.

En algún caso, la gestión de los conflictos vecinales se resuelve efectivamente para las partes, que acercan sus posiciones y comparten soluciones. Pero esta "resolución" del conflicto entre dos partes enfrentadas puede generar una especie de "tercera fuerza resultante", dirigida ahora contra los poderes públicos. A éstos se les se responsabilizará de las condiciones (de infraestructuras básicas, de política de vivienda...) que se encuentran en la base de los conflictos vividos "en la superficie" por los vecinos. Y lo cierto es que esto no interesa.

III.5. NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS MEDIADORES LOCALES

Las necesidades y expectativas expresadas por los mediadores son, fundamentalmente, de dos tipos (básicamente de organización y de reconocimiento), con aspectos específicos respecto a cada uno de ellos:

1. Necesidades relativas a las condiciones organizativas e institucionales que requiere el desempeño de sus funciones:

- Coordinación con otros servicios locales
- Reconocimiento institucional de los acuerdos alcanzados
- Implicación de líderes de opinión

2. Necesidades relativas al reconocimiento y consolidación de la profesión de mediador:

- Reconocimiento profesional
- Formación especializada y reconocida oficialmente
- Mejora de condiciones laborales

Veamos en qué consisten cada uno de los aspectos citados:

Coordinación con los servicios que intervienen en el ámbito local

Habitualmente, el criterio que prima para la derivación a los servicios de mediación intercultural es el origen de la persona. Si ésta es inmigrante o pertenece a un grupo racial o étnico minoritario se la deriva al servicio de mediación sin atender o indagar cuáles son las necesidades de la persona y si este servicio es el adecuado para atender dichas necesidades.

Según los mediadores, la denominada mediación *intercultural* puede (o incluso se diría que tiende a) confundirse con un servicio para *inmigrantes*:

“El problema de la existencia de los servicios interculturales es que, al final, lo que sucede es que desde servicios sociales derivan a cualquier inmigrante, sin tener en cuenta si, por ejemplo, tiene su documentación en regla. En este caso, esta persona debería ser atendida por los servicios normalizados” (Mediador local. Grupo de trabajo Seminario de atención a víctimas de discriminación.)

La coordinación entre servicios supone la cooperación entre los recursos de las entidades que trabajan en el mismo territorio o sector. La derivación de un usuario desde un servicio a otro debería realizarse una vez valorado el caso, y justificado que la mediación es el recurso adecuado para atender la necesidad o problemática que presenta esa persona.

“...En el ayuntamiento de (...), nosotros intuimos y hemos visto que hay, o sea, no un rechazo pero sí cierta reticencia a la hora de atender a personas inmigrantes: rápidamente, ‘iros a la oficina intercultural’ porque, pues porque atender a un usuario español o a un usuario extranjero, pues tienes que tener más paciencia, en como se expresa, el hacerse entender, el tal... En la oficina hemos hecho una bolsa de traductores voluntarios para que todas las personas que tengan papeles o personas comunitarias vayan a servicios sociales normalizados., en dos años (...) la han solicitado dos veces, teniendo cuatro mil y pico, casi cinco mil inmigrantes...” (Mediador local. Grupo de trabajo Seminario de atención a víctimas de discriminación.)

Según los mediadores, los servicios de mediación, y en particular los servicios denominados *interculturales*, corren el riesgo de transformarse en dispositivos exclusivos para inmigrantes, fomentando la segregación en lugar de la integración de la diversidad que ellos representan. Lo que reclaman los mediadores es que determinados problemas sean abordados efectivamente desde los servicios generales correspondientes (información sobre permisos de trabajo y residencia, vivienda, educación, etc.).

En el límite, sería contrario a los principios de transversalidad y normalización de las políticas de ciudadanía e integración derivar a un servicio de mediación intercultural a una persona simplemente por pertenecer a un grupo etnoracial diferente al mayoritario. Un servicio de mediación intercultural así concebido podría reproducir de manera perversa (aunque por supuesto no intencionada) la apreciación negativa de la diferencia que se pretende erradicar.

Por otra parte, la coordinación entre servicios, implica también contar con la participación de la policía local como informante clave a la

hora de prevenir conflictos, y asimismo en la intervención directa si llega el caso. La cooperación con la policía local es fundamental a la hora de identificar conflictos latentes -y a los grupos que protagonizan esos conflictos. En algunos municipios esta coordinación ya se está produciendo de manera bastante satisfactoria⁸.

Hay que relacionar estas necesidades de coordinación entre la mediación y otros servicios municipales con la falta de una definición clara y precisa sobre el objeto, objetivos y funciones de la mediación. Si los servicios de mediación se conciben de forma excesivamente amplia, difusa o confusa, será difícil emitir un mensaje claro al resto de servicios y recursos sobre lo que pueden o no pueden hacer los mediadores.

Pero esta situación denota, además, un problema de mayor calado: la falta de un criterio preciso -o la inadecuación del criterio que se asume- para abordar las necesidades derivadas de la afluencia de población inmigrante a los servicios públicos⁹.

Reconocimiento de los acuerdos alcanzados

Es imprescindible que las instituciones reconozcan y respeten los acuerdos que se alcanzan entre las partes como resultado del desarrollo de un proceso de mediación. En ocasiones, tras el logro de acuerdos entre las partes puede llegar una sanción a uno de los disputantes, pues la Administración sigue su curso sin reconocer la labor de mediación desarrollada.

Los mediadores consideran que, cuando estos acuerdos no son reconocidos por las instituciones que poseen **competencia** en el ámbito del conflicto, se produce de manera indirecta una

⁸ Es el caso, por ejemplo, del Ayuntamiento de Fuenlabrada, en Madrid.

⁹ En todo caso, hay que decir que la experiencia acumulada en materia de integración nos ha enseñado que lo específico ha de ser un medio para lograr objetivos de normalización. Los dispositivos específicos deben dotar de información, habilidades e instrumentos que faciliten el acceso a los sistemas normalizados (además, han de tener una duración limitada únicamente a la existencia de esas necesidades). Ciertamente, se trata de un problema resuelto en el plano teórico-metodológico. Sin embargo estas soluciones no siempre se aplican en la práctica, pudiendo dar lugar a disfuncionalidades y efectos no deseados como los evidenciados por los mediadores que participaron en el seminario.

deslegitimación de la mediación y de la labor del mediador (por ejemplo en las instituciones educativas, cuando se gestionan conflictos entre jóvenes que pertenecen a distintos institutos).

Implicación de los líderes políticos y los medios de comunicación

Si bien hoy en día las actitudes racistas se encuentran en conflicto con los valores formalmente asumidos por las instituciones y por la sociedad en general, lo cierto es que no son infrecuentes las expresiones y los juicios que, de forma más o menos abierta poseen un sentido descalificador hacia el otro, o que encierran una aversión a la diferencia etnoracial.

En este sentido, los mediadores consideran que los líderes políticos y los medios de comunicación deben incorporar en sus mensajes un tratamiento adecuado de la diversidad¹⁰ para no afectar los procesos de mediación que puedan estar desarrollándose:

“... Es importantísimo contar con la involucración activa de los líderes políticos, del nivel que sea (...), con mensajes claros y explícitos, porque todo el trabajo de sensibilización, de dinamización comunitaria con el trabajo con personas autóctonas y las inmigradas, etc., se nos puede ir al traste, en cuanto que un concejal o un alcalde te lance un mensaje negativo” (Mediador local. Grupo de trabajo Seminario de atención a víctimas de discriminación.)

Es importante recordar aquí que la discriminación social se reproduce mediante una construcción de la diferencia basada en representaciones sociales (prejuicios y estereotipos) que la comunicación política y mediática contribuyen a difundir e incluso a amplificar. Existe una clara relación entre los discursos de líderes políticos y creadores de opinión mediáticos y la difusión de los prejuicios y estereotipos constitutivos de las actitudes discriminatorias.

¹⁰ En esta línea, y en el marco del proyecto Europeo Promoequality, la Dirección General de Integración de los Inmigrantes a través del OBERAXE, ha editado una *Guía práctica para los profesionales de los medios de comunicación para el tratamiento informativo de la inmigración*.

Reconocimiento profesional y Formación especializada

Ciertamente, aunque se trata de una demanda todavía recurrente, hay que señalar que el reconocimiento de la profesión de mediador, con características propias distintas a otras profesiones que intervienen en el ámbito social (como trabajadores sociales, orientadores, etc.), ya ha comenzado a producirse.

En 2007¹¹, se ha incluido la mediación comunitaria como nueva cualificación dentro de la Familia Profesional de Servicios Socioculturales y a la Comunidad siendo su ámbito profesional la *"programación, organización e implementación de actividades de prevención y de atención a colectivos, grupos e individuos para la gestión alternativa de conflictos, previniendo su aparición, así como una vez que estos existen, consensuando acuerdos satisfactorios para las partes implicadas a través de un proceso de mediación"*¹².

Por otro lado, en los últimos años, la oferta formativa en mediación *intercultural* ha ido en aumento, denotando por otra parte la misma diversidad que se constata en las prácticas de mediación en el ámbito local.

Pero se echa en falta todavía una formación reglada que dé acceso a una titulación reconocida oficialmente. Según los mediadores, esta formación debería servir para abordar conflictos complejos y el tratamiento de la diversidad, así como para desarrollar habilidades para la identificación de problemas, el establecimiento de relaciones de confianza, etc.

Como es obvio, el reconocimiento de la nueva cualificación profesional de mediador comunitario conlleva la delimitación de una formación asociada a ese perfil. En la regulación que hemos citado se propone una formación de 420 horas lectivas con los siguientes contenidos:

- Contexto sociales de intervención comunitaria
- Prevención de conflictos
- Gestión de conflictos y procesos de mediación
- Valoración, seguimiento y difusión de acciones de mediación

¹¹ REAL DECRETO 1368/2007, de 19 de octubre, por el que se complementa el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales, mediante el establecimiento de seis cualificaciones profesionales de la familia profesional servicios socioculturales y a la comunidad (BOE N° 256 del 25 de octubre de 2007).

¹² Lo que habrá que analizar es si, los mediadores se ven reflejados en esta regulación.

- Impulso de la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres.

En cualquier caso, el análisis de la adecuación de esta propuesta con las necesidades de formación percibidas por los mediadores excede ya los objetivos de este estudio. No obstante, cabe señalar que éstas y otras cuestiones similares ya están siendo abordadas desde la *Asociación Estatal de Mediadores y Mediadoras Interculturales*.

Mejora de las condiciones laborales

Buena parte de los mediadores tienen contratos temporales y sus salarios están subvencionados a través de programas de un año de duración. Esta situación, unida al desarrollo de sus tareas en equipos en los que se integran funcionarios de carrera con otros horarios y retribuciones, supone un desequilibrio que puede afectar a las funciones que desarrollan.

En todo caso, es evidente que el contexto laboral en el que se desarrolla la función mediadora no parece ser precisamente incentivador. Los mediadores se encuentran, de alguna manera, en los últimos escalones de las profesiones dedicadas a la intervención social, ya de por sí un tanto devaluadas, considerando las condiciones laborales que rigen su ejercicio.

III.6. OPORTUNIDADES Y RIESGOS

La aplicación de la mediación en casos de conflictos raciales y étnicos supone la oportunidad de utilizar una herramienta que dispone de un acervo metodológico amplio y diverso para gestionar el mestizaje cultural que se está produciendo en la sociedad española. La mediación aparece, en este escenario, como una práctica potencialmente eficaz para gestionar las relaciones sociales, las diferencias y conflictos inherentes a éstas, y en definitiva, para contribuir a superar posiciones racistas y xenófobas.

A través de la mediación se devuelve a las personas y a las comunidades la capacidad de gestionar y resolver conflictos, y a la vez, se contribuye a prevenir futuros enfrentamientos. Como decíamos, se ofrece a las personas un espacio en el que puedan expresar abiertamente sus posiciones, aunque éstas no resulten, en primer término, socialmente correctas. El mediador no va a juzgar de entrada esas posiciones, sino que trabajará a partir de ellas, contribuyendo a que las personas superen sus prejuicios, proporcionando herramientas para enfrentar nuevas situaciones de diferencia y conflicto.

Esta posibilidad de encontrar un lugar donde la persona no se vea descalificada de entrada, sino escuchada, un espacio donde se “reduce la presión” y se ofrece la oportunidad de aprender a aceptar la diferencia y a comprender las claves culturales del otro, constituye una ocasión singular para promover la convivencia y la gestión de la diversidad.

En cuanto a los riesgos que debe afrontar la mediación, el peligro más significativo es que se desvirtúe su sentido, y en concreto que la mediación intercultural se asocie definitivamente a inmigración, cubriendo lo accesorio (el adjetivo *intercultural*) a lo principal (lo sustantivo: la *mediación*): No debemos olvidar que más allá de los adjetivos (comunitario, social, intercultural...) la mediación es, antes que otra cosa, mediación.

Esta dispersión, palpable en la multiplicidad de denominaciones y actividades desarrolladas, puede desdibujar el sentido y el alcance de la mediación como práctica potencialmente eficaz en la gestión

de conflictos que, en los actuales contextos caracterizados por la co-presencia de gentes de distintos orígenes, van a ser, indefectiblemente, conflictos con un marcado componente étnoracial.

Por otro lado, la excesiva regulación que se puede producir en el futuro respecto a la práctica de mediación y, en algunos casos, la extensión del modelo de la mediación civil a la mediación intercultural o comunitaria podrían derivar en su asimilación o su disolución en el entorno del sistema judicial (aunque sea como alternativa al mismo), desvirtuando así sus contenidos y funciones:

“A mí eso me preocupa, porque si la mediación puede aportar un valor más allá de la herramienta en esta parte preventiva, de sensibilización, etc., es si el mediador trabaja su jornada completa inmerso en una comunidad y conociendo a esos referentes y a esos colectivos que decíamos antes. Si no, todo ese ‘plus’ que tiene la mediación lo vamos a perder. Entonces ahí hay un debate abierto en el que las administraciones locales y las administraciones autonómicas (...) lo tenemos así, para ver quién se lleva el gato al agua de la mediación comunitaria o la mediación civil”. (Mediador local. Grupo de trabajo Seminario de atención a víctimas de discriminación.)

III.7. PRÁCTICAS Y EXPERIENCIAS LOCALES

La búsqueda de prácticas de mediación incluidas en este apartado se ha realizado con un criterio amplio para reflejar la diversidad de prácticas que actualmente se desarrollan bajo el concepto de mediación y que hemos venido comentando en este capítulo. En este sentido, se ha tratado de incluir un número significativo de experiencias, con el fin de visualizar la heterogeneidad de prácticas que reflejan el estado actual de la mediación intercultural en España.

La búsqueda de información se ha realizado a través de la consulta de fuentes primarias y secundarias, contando además con la colaboración de algunas de las entidades que gestionan las experiencias que se agregan a continuación.

Si bien el estudio se refiere expresamente a la mediación *local*, se incluyen 21 experiencias de 17 entidades cuyo ámbito de actuación es, en efecto, local (Ayuntamiento, Diputación y Policía Local), pero también autonómico y nacional. Y ello porque no queríamos dejar de incluir prácticas de interés para el presente estudio de situación, como son por ejemplo el Servicio de Mediación y Atención Intercultural (SAMI) de Castilla- la Mancha, así como la Red de Servicios Mediación Intercultural de CEPAIM.

Finalmente, hemos agregado información sobre el proyecto STEPSS de la Policía Local del Ayuntamiento de Fuenlabrada, que prevé la intervención de la policía como servicio público y como mecanismo de gestión de problemas de convivencia en el que se vean implicadas minorías étnicas.

Se ha pretendido que las categorías utilizadas para las fichas descriptivas de las experiencias fueran completamente homogéneas. Sin embargo, en algunos casos se apreciarán diferencias que responden a los contenidos finalmente proporcionados por las distintas entidades que han colaborado en el estudio, y a las que agradecemos en todo caso su participación, sin la cual el estudio no podría haberse realizado.

Mediación local, conflictos etnoraciales y discriminación:
Estado de la cuestión y experiencias en España

	ENTIDAD	PRÁCTICA - EXPERIENCIA
1	Consejería de Bienestar Social de la JCCM	Servicio de Mediación y Atención Intercultural
2	Diputación de Barcelona	Programa de Mediación Ciudadana
3	CEPAIM	Red de servicios de mediación intercultural
4	Ayuntamiento de Getafe	Servicio Municipal de Mediación
5	Ayuntamiento de Gandia	Centro de Mediación y Convivencia
6	Ayuntamiento de Madrid ¹³	Servicio de Mediación Social Intercultural Servicio de Mediación Vecinal Intercultural Programa de Dinamizadores de Parques
7	Ayuntamiento de Zaragoza	Servicio Municipal de Mediación Social e Intercultural
8	Ayuntamiento de Torre-Pacheco	Proyecto de Mediación Sociosanitaria Proyecto de Mediación Sociolaboral Proyecto de Apoyo educativo y Mediación intercultural
9	Mancomunidad de Intermunicipal de L'Horta Sud	Programa de mediación y sensibilización intercultural en la Comarca de L'Horta Sud -
10	Ayuntamiento de San Martín de la Vega	Convivimos: Espacio Intercultural para Mujeres -
11	Mancomunidad de THAM	Apoyo a la intervención social con inmigrantes a través de la mediación intercultural
12	Ayuntamiento de La Mojonera	Mediación intercultural en el ámbito familiar para la inclusión social y cultural en el entorno local -
13	Ayuntamiento de Eivissa	Programa para la integración y la convivencia en la ciudad de Eivissa: Mediación intercultural -
14	Ayuntamiento de Utiel	Proyecto de Mediación Social -
15	Ayuntamiento de El Álamo	Mediación social e interculturalidad -
16	Ayuntamiento de Ávila	Programa de atención a la inmigración, mediación intercultural e interpretación
17	Ayuntamiento de Fuenlabrada	Proyecto STEPSS

¹³ El Ayuntamiento de Madrid ha informado que se encuentra en un proceso de reflexión sobre la actividad de los mediadores, que implica algunos cambios en el contenido de sus acciones. Este aspecto se va a reflejar en el nuevo servicio de Dinamización en espacios públicos que comenzará el próximo año 2009.

SERVICIO DE ATENCIÓN Y MEDICIÓN INTERCULTURAL (SAMI) CASTILLA- LA MANCHA

Objetivos:

1. Facilitar el acceso a los recursos públicos y privados de personas inmigrantes/minorías étnicas, estableciendo canales de comunicación e información adaptados a las características propias de personas y grupos pertenecientes a otras culturas.
2. Realizar actuaciones de acompañamiento social en los itinerarios de inserción, entendiendo éste no como un acompañamiento físico, sino como una atención social personalizada y mantenida en el tiempo, con el propósito último de poner en relación a las personas con su entorno social, evitando situaciones de dependencia y asistencialismo.
3. Resolución de conflictos cuando la situación social lo requiera, facilitando la comunicación entre personas y grupos de culturas diferentes.
4. Apoyo en la interpretación cultural de la demanda de los usuarios, participando dentro del equipo interdisciplinario en la valoración diagnóstica integral de la situación psico-social, así como en el planteamiento de objetivos de trabajo y en el diseño de estrategias de intervención.
5. Participar en la planificación y ejecución de aquellas actuaciones, que dentro de los Servicios Sociales sean necesarias desarrollar con la población de origen extranjero y minorías étnicas, tanto de carácter comunitario como en itinerarios de inserción.
6. Impulsar la mutua difusión de valores entre comunidad inmigrada o cultura diferente y sociedad receptora o mayoritaria.
7. Mediar en las relaciones entre asociaciones, grupos informales y organizaciones comunitarias (personas y grupos de origen extranjero/minorías étnicas y personas autóctonas).

47

Descripción de Actividades

- Captación e identificación de personas, grupos y colectivos de culturas y etnias diferentes en situación de riesgo de marginación y exclusión social asentadas en el territorio del Área de Servicios Sociales.
- Identificación y definición de factores de exclusión que, por su prevalencia en la configuración de situaciones de exclusión social, requieran de una intervención planificada de carácter socio-comunitario por parte de los Servicios Sociales.
- Colaborar en el diagnóstico social de personas y situaciones elaborado por el servicio de información, valoración y orientación, complementándolo si es preciso mediante la aportación de variables culturales.
- Participación en el diseño de itinerarios y planes de intervención social, individual y familiar, aportando apoyo en la interpretación cultural, así como en el diseño conjunto de estrategias de intervención.

SERVICIO DE ATENCIÓN Y MEDICIÓN INTERCULTURAL (SAMI) CASTILLA- LA MANCHA

- Desarrollo de medidas y actuaciones directas con individuos, familias y grupos para facilitar el acceso a los recursos básicos, desde una "relación de ayuda" profesional.
- Acompañamiento personal y profesionalizado en acciones orientadas a la integración social y adquisición de autonomía plena de personas y familias en su entorno socio-comunitario.
- Prestar apoyo personal y grupal ante situaciones de conflicto interpersonal, inadaptación social o dependencia que dificulten o limiten el desarrollo de la persona y grupo en su vida cotidiana y su inclusión social.
- Desarrollo de tareas complementarias de apoyo a las desarrolladas por el resto del equipo, basadas en la comunicación interpersonal, mediante técnicas de entrevista individual, dinámicas grupales y familiares.
- Desarrollo de tareas de mediación en las relaciones entre asociaciones, grupos informales y organizaciones comunitarias (personas de origen extranjero y personas autóctonas) en el contexto de proyectos e iniciativas comunes.
- Mantenimiento de registros y elaboración de estadísticas para el conocimiento de la realidad intercultural del área de servicios Sociales y de su evolución.
- Participación en las reuniones y actividades tanto formativas como de supervisión e intercambio de experiencias que se organicen y desarrollen por la Comunidad Autónoma.

48

Plan en el que integran las actuaciones o servicios

El Plan de Integración Social: Red Regional de Atención a los Inmigrantes 2008 (Anual). El Servicio se presta por ayuntamientos de las 5 provincias de Castilla- La Mancha y las siguientes entidades sociales: Cáritas, Red Acoge, Cruz Roja y ACCEM.

Metodología

El Servicio de Atención y Mediación Intercultural (SAMI), pretende aglutinar a todos los profesionales en mediación social intercultural, creando una estructura regional unificada en cuanto a procedimientos y metodología de trabajo, respetando en todo momento la estructura territorial y funcional del Sistema Público de servicios Sociales en Castilla La Mancha.

La puerta de acceso del usuario será la normalizada, es decir, a través de los Servicios Sociales Básicos, programa de apoyo personal y atención Individualizada (SIVO). Desde el Programa de apoyo personal y atención individualizada, el trabajador social elaborará un diagnóstico de personas y situaciones. Este diagnóstico será compartido con el técnico del SAMI, cuando se trate de personas y familias inmigrantes/minorías étnicas con dificultades de acceso a diferentes áreas de protección social, que además manifiesten factores de exclusión social, necesitando, en consecuencia, una intervención adaptada para favorecer su inclusión en el medio social.

SERVICIO DE ATENCIÓN Y MEDICIÓN INTERCULTURAL (SAMI) CASTILLA- LA MANCHA

Esta intervención se hará extensiva a las personas a su cargo o que mantengan una relación de convivencia de carácter primario, convirtiéndose de esta forma en una intervención integral (continuada, coordinada y especializada) en la que se pongan en relación personas, recursos y servicios.

En cuanto al diseño de actuaciones relacionadas con la intervención comunitaria, la programación, seguimiento y valoración de las mismas se realizará por el equipo de área.

Documentación metodológica disponible

A lo largo de los años que ha funcionado el SAMI, se han generado una serie de soportes técnicos documentales, consensuados entre todos los técnicos implicados, ya dependan de ONG'S o de la Administración pública, estos son: Registro de atenciones y demandas Hoja e informe de derivación, Ficha de seguimiento y de usuario, historia socio familiar.

Desde hace dos años funcionan con una base de datos común donde se recogen, además de los soportes técnicos documentales antes mencionadas otros datos sobre la intervención individual con los usuarios como son: Datos generales (edad, sexo, nacionalidad, estado civil...), situación en la que se encuentran dividido por áreas (situación administrativa, situación socio-sanitaria, situación familiar y de relación con el entorno, etc.), problemática detectada/diagnóstico y actuaciones y actividades para la resolución de la problemática detectada

49

Recursos Humanos

Licenciado o diplomado universitario en cualquier especialidad relacionada con las Ciencias Sociales, con formación en inmigración, extranjería e interculturalidad y/o con experiencia laboral en esta materia.

Dicho Técnico tendrá un perfil mediador, es decir especialista en mediación comunitaria en contextos de multiculturalidad, con conocimiento de las características socio demográficas, estructura social, culturales e identitarias de los vecinos donde desarrolla su acción profesional.

Formación: Para ejercer como técnico del servicio de atención y mediación intercultural, será necesario tener formación específica en Mediación Social Intercultural o en Inmigración (200 h. mínimo). No obstante, en el caso de que el técnico SAMI acredite la experiencia solicitada y no disponga de la formación necesaria se le dará un plazo máximo de dos años para que complete dicha formación, siempre y cuando el proyecto continúe.

Presupuesto y Fuentes de Financiación

Consejería de Salud y Bienestar Social. Junta de Comunidades de Castilla – La Mancha.

Presupuesto año 2008 2.065.793€

PROGRAMA DE MEDIACIÓN CIUDADANA



**Diputació
Barcelona**
xarxa de municipis

Objetivos:

Generales:

1. Favorecer la convivencia y la cohesión social en los municipios.
2. Apostar por la mediación ciudadana como estrategia útil de gestión y resolución de conflictos entre la ciudadanía

Específicos:

1. Colaborar con los ayuntamientos en el impulso y la consolidación de servicios de mediación ciudadana.
2. Establecer una red de profesionales -mediadores y mediadoras ciudadanos/as- para la resolución de conflictos ciudadanos.
3. Formar al personal municipal, técnico y electo, en el ámbito de la mediación ciudadana.
4. Ofrecer a los ayuntamientos asesoramiento y soporte técnico en el ámbito de la mediación.

Descripción de Actividades

En junio de 2006 el Área de Igualdad y Ciudadanía de la Diputación de Barcelona, suscribió un total de 25 convenios de colaboración para el impulso de servicios de mediación ciudadana con 23 Ayuntamientos y 2 Consejos Comarcales que dan cobertura a 49 municipios. Los Consejos Comarcales son una administración local de segundo nivel existente en Cataluña.

En el transcurso del año 2008 la Diputación de Barcelona ha ampliado el soporte técnico y económico a 7 ayuntamientos más. Actualmente forman parte del programa 30 ayuntamientos y 2 Consejos Comarcales con los que se han suscrito convenios de colaboración.

Estos convenios se han traducido en la creación de Servicios de Mediación en distintos ayuntamientos de la provincia de Barcelona. Estos servicios están dedicados a la prevención, gestión y resolución de conflictos propios de la vida cotidiana de los ciudadanos y ciudadanas que hasta ahora no tenían un espacio para su resolución.

Fruto también de los convenios suscritos se han establecido en los diferentes municipios 62 mediadores y mediadoras. Asimismo y antes de finalizar el año se incorporarán en los ayuntamientos, 9 mediadores más, lo que implicará un total de 71 profesionales trabajando en los municipios para la gestión y resolución de conflictos entre ciudadanos.

La Diputación de Barcelona además de colaborar económicamente con los entes locales para la contratación de los mediadores ofrece soporte técnico en la definición de los servicios de mediación ciudadana, en la selección de los y las profesionales y/o entidades gestoras de los servicios, en la resolución de conflictos que se puedan dar en los municipios así como en la facilitación de instrumentos y

PROGRAMA DE MEDIACIÓN CIUDADANA



**Diputació
Barcelona**
xarxa de municipis

herramientas válidas para la conceptualización de la mediación como herramienta para favorecer la convivencia y la cohesión social de los municipios.

Otra de las líneas de actuación del programa es la formación que se ofrece en el ámbito de la gestión alternativa de conflictos al personal técnico y cargos electos de toda la provincia de Barcelona. En concreto se están ofreciendo las acciones formativas: Taller de la mediación en conflictos y Experiencias de mediación en el espacio público. El caso de los jóvenes.

En cuanto al soporte que se presta a los mediadores y mediadoras, la Diputación de Barcelona ha asumido la formación continua en técnicas y procesos de mediación y el seguimiento y supervisión de su práctica profesional. Este espacio se configura como un dispositivo mensual de trabajo técnico en el que los profesionales y las profesionales de la mediación ciudadana, guiados por un experto, reflexionan, analizan e intercambian experiencias en relación con la tarea que desarrollan en los ayuntamientos.

En aras de conocer de forma periódica cuál es la organización, gestión y funcionamiento de los servicios de mediación ciudadana en los municipios, desde el inicio del programa, el Área de Igualdad y Ciudadanía de la Diputación de Barcelona elaboró una base de datos que contiene una ficha de seguimiento (que se envía trimestralmente a los ayuntamientos y a los Consejos Comarcales que participan en el programa) y que permite conocer, previa explotación y análisis de datos, cuáles son los conflictos que admiten, en su definición, los servicios de mediación, la cantidad de casos que se han gestionado y/o resuelto, cómo llegan los usuarios a los servicios, cuál es la casuística de conflictos que se atienden y el perfil de las personas implicadas.

Por último y con el objetivo de proporcionar herramientas e instrumentos válidos de gestión de la convivencia a los gobiernos locales, la Diputación de Barcelona impulsa y colabora en la elaboración y desarrollo de proyectos de investigación relacionados con la mediación ciudadana.


En el transcurso del programa se han organizado grupos de trabajo y discusión así como Jornadas de mediación ciudadana en las que participan expertos en mediación del ámbito local, estatal y europeo.

51

Plan en el que integran las actuaciones o servicios

El programa de mediación ciudadana se inscribe dentro del Plan de Mandato 2008-2011 de la Diputación de Barcelona, donde se explicita el compromiso de la corporación en los siguientes ejes de actuación:

- "Trabajar para la cohesión social y la mejora de la calidad de vida.
- Desarrollar acciones a favor de la convivencia y la ciudadanía.
- Garantizar el acceso a la vivienda y la movilidad sostenible entre los municipios.
- Promover un territorio equilibrado y sostenible y un espacio público de calidad.

PROGRAMA DE MEDIACIÓN CIUDADANA	 Diputació Barcelona xarxa de municipis
<ul style="list-style-type: none">- Consegir un desarrollo económico equilibrado y una ocupación de calidad”. <p>A nivel de organigrama, el programa de mediación forma parte de las líneas de intervención del Área de Igualdad y Ciudadanía de la Diputación de Barcelona que tiene como prioridad trabajar y cooperar con los ayuntamientos para consolidar políticas a favor de la cohesión social, la convivencia y la ciudadanía.</p>	
Metodología	
<p>Suscripción de convenios de colaboración con cada uno de los consistorios municipales que participan en el programa.</p> <p>La metodología periódica de trabajo y seguimiento del programa consiste, tal y como se ha detallado anteriormente, en la ficha de seguimiento y en el espacio de supervisión que se ofrece a los mediadores y mediadoras. Asimismo el programa contempla reuniones periódicas con el personal técnico responsable de los servicios de mediación y con consultores externos de mediación que colaboran con el Área de Igualdad y Ciudadanía para la mejora constante del programa y su consolidación.</p>	
Documentación metodológica disponible	
<p>“La mediación ciudadana en los ayuntamientos. Estudio de casos”.</p> <p>DVD Mediación Ciudadana: Una herramienta para la convivencia.</p> <p>En elaboración:</p> <p>Documento marco “Las políticas de mediación ciudadana”.</p> <p>Los servicios de mediación ciudadana. Modelos, organización y funcionamiento.</p>	
Recursos Humanos	
<p>Personal de Diputación: Una profesional, con categoría de técnica superior, del Área de Igualdad y Ciudadanía con el soporte de los responsables de las Secciones, del Servicio y de la Unidad Administrativa donde se integra.</p> <p>Personal externo: Dos expertas en gestión y resolución de conflictos que mensualmente dirigen el espacio de seguimiento y supervisión, y consultores que colaboran en el desarrollo y elaboración de investigaciones en el ámbito de la mediación.</p>	
Presupuesto y Fuentes de Financiación	
<p>Presupuesto soporte a los ayuntamientos: 1.373.215 €</p> <p>Presupuesto de formación: 6.200 €</p> <p>Presupuesto de seguimiento y supervisión: 21.436 €</p> <p>Presupuesto total: 1.400.851 €</p> <p>Fuente de financiación: Diputación de Barcelona</p>	

RED DE SERVICIOS DE MEDIACIÓN INTERCULTURAL EN LA RED ÍTACA DE CEPAIM



Objetivos:

El objetivo general es establecer la acción mediadora y la figura profesional de los mediadores y mediadoras interculturales, como herramienta fundamental en los procesos de integración y construcción de la ciudadanía en una sociedad multicultural, por medio de la constitución y articulación de una red de mediadores-as en CEPAIM y en relación con otras entidades del Estado.

Objetivos específicos:

1. Constituir un equipo de profesionales de la mediación intercultural, que trabaje como puente al servicio de la población inmigrante y de las entidades y servicios de la sociedad receptora, para contribuir a facilitar la comunicación, fomentar la cohesión social y promover la autonomía y la inserción social de la población inmigrante asentada en el territorio de intervención de CEPAIM.
2. Disponer dispositivos adecuados de formación y supervisión para optimizar la intervención de los mediadores y mediadoras interculturales.
3. Establecer mecanismos de coordinación con otras entidades de todo el territorio español que presten servicios de mediación intercultural.

Descripción de Actividades

- Organización de los servicios permanentes de mediación intercultural, que realizan tareas de información, orientación, asesoramiento y mediación entre colectivos de inmigrantes y diversos servicios sociolaborales, educativos o de otro tipo de la sociedad receptora.
- Desarrollo de las acciones de mediación en los servicios permanentes de mediación intercultural.
- Coordinación de los servicios permanentes de mediación intercultural con el resto de acciones y proyectos de CEPAIM y con otras entidades de intervención en materia de integración de inmigrantes en el territorio.
- Coordinación de los distintos equipos de mediación en el territorio de CEPAIM. Coordinación e intercambio de experiencias con la Red Estatal de Mediadores Interculturales.
- Formación inicial y continua de los equipos de los servicios permanentes de mediación intercultural.
- Monitoreo y evaluación de las acciones de mediación por expertos interculturales. Formación sobre claves culturales.

Metodología

La Mediación Intercultural se plantea como un recurso organizado dirigido a facilitar una mejor comunicación, relación e integración entre las minorías culturales y la cultura mayoritaria, tanto en el ámbito individual como colectivo.

RED DE SERVICIOS DE MEDIACIÓN INTERCULTURAL EN LA RED ÍTACA DE CEPALM



Todo ello realizado desde una dimensión colectiva, o de equipo, y desde la posición de tercero entre las partes.

Como respuesta a las demandas formuladas por los colectivos de inmigrantes, y las detectadas en los profesionales de servicios, la actividad profesional del mediador intercultural con una formación adecuada se perfila de la siguiente manera, en cuanto a los procedimientos y las funciones a desarrollar:

La mediación intercultural para la resolución de conflictos. Cuando en la relación profesional - inmigrante surgen conflictos de valores (el profesional toca temas culturalmente sensibles, o los inmigrantes plantean demandas que pueden generar un enfrentamiento cultural), el mediador intercultural facilita la negociación entre ambas partes buscando el interés común. La aportación del mediador intercultural a la resolución de conflictos culturales radica en su capacidad para dinamizar la negociación entre las partes, permitiendo al profesional y al usuario encontrar por sí mismos las mejores soluciones posibles para ambos. El principio que rige la relación es de colaboración, complementariedad y compromiso con ambas partes, manteniendo una imparcialidad técnica necesaria para una mediación eficaz.

La mediación intercultural para facilitar la comunicación y prevención de conflictos culturales. El mediador intercultural desarrolla funciones de intérprete lingüístico para asegurar la comprensión de la información. También tiene funciones de intérprete sociocultural para asegurar la contextualización y comprensión de los principales rasgos culturales y sociales que inciden en la situación (procesos de cambio en la inmigración, códigos culturales...). El mediador intercultural intenta esclarecer preconcepciones, prejuicios y estereotipos que surgen de ambas partes en la relación.

La mediación intercultural en la creación de nuevas estrategias de relación e intervención. El mediador puede aportar los elementos necesarios para facilitar una transformación en las formas habituales de actuar en la atención de los colectivos inmigrantes. Con su acción, puede abrir vías para que las personas interesadas encuentren nuevas estrategias, soluciones innovadoras, potenciando una dinámica activa y creativa que acerque los recursos de ambas partes.

En cuanto a la organización, los servicios permanentes de mediación intercultural que funcionan en cada territorio, se integran dentro de los equipos de la Red de Centros de Empleo y Acogida Temporal ÍTACA -dispositivo a través del cual CEPALM desarrolla sus programas de integración sociolaboral. Se han establecido mecanismos de coordinación y acción conjunta con las entidades y servicios de atención a inmigrantes con los que se trabaja, así como con las asociaciones y otros colectivos de inmigrantes, a los que se dedica una especial atención.

Todo el procedimiento de intervención (organización, metodología, instrumentos, etcétera) se desarrollan conforme al Sistema de Gestión de Calidad Norma ISO 9001-2000.

SERVICIO MUNICIPAL DE MEDIACIÓN DE GETAFE

Objetivos:

- General:* Prevención de la violencia. Resolución Alternativa de Conflicto (Mediación).
- Específico:* Facilitar la comunicación entre las partes, para llegar a acuerdos satisfactorios para ambos.

Descripción de Actividades

- Desarrollo del procedimiento de la Mediación.
- Entrevistas individuales.
- Sesiones con las partes, cuando proceda.
- Firma de acuerdos de mediación.
- Tareas de divulgación del servicio (Policía Local, centros cívicos...).

Plan en el que integran las actuaciones o servicios

El proyecto de mediación está integrado en el Plan de Convivencia, su temporalización está predeterminada por legislatura, y el organismo que lo gestiona es la Concejalía de infancia, adolescencia, educación, participación ciudadana e inmigración.

55

Metodología

La característica común a todas las metodologías empleadas es la transversalidad entre las distintas áreas o servicios municipales que atienden a las diferentes tipologías de conflictos.

El procedimiento propiamente de la mediación se realiza por fases:

Fase 1ª Premediación

Fase 2ª Encuadre del proceso

Fase 3ª Negociación

Fase 4ª Acuerdo de Mediación

Modelos de mediación utilizados: Harvard, transformativo, y circular narrativo

Documentación metodológica disponible

Modelo de solicitud de la mediación

Ficha de derivación

Ficha inicio del proceso

Hoja de registro de entrada de casos

SERVICIO MUNICIPAL DE MEDIACIÓN DE GETAFE

Recursos Humanos

Oficina de Mediación Municipal:
Psicólogo, especialista en Mediación a tiempo completo.
Abogada, especialista en Mediación a tiempo parcial
Otros profesionales de los distintos servicios municipales Mujer e igualdad,
Derechos ciudadanos, inmigración, etc.

Presupuesto y fuentes de financiación

Ayuntamiento de Getafe



ÁREA DE BIENESTAR SOCIAL IGUALDAD Y PARTICIPACIÓN



Objetivos:

1. Aplicar políticas de participación ciudadana.
2. Mejorar la convivencia para vivir en y con la diversidad.
3. Llevar a cabo la práctica de la Mediación como método alternativo de prevención, gestión y resolución de conflictos.
4. Promocionar y difundir este modelo como una filosofía de vida.
5. Entender el conflicto como parte de nuestras relaciones, una oportunidad de aprendizaje y de desarrollo personal.
6. Desarrollar aptitudes y valores relacionados con la diversidad, y la cultura de Paz.
7. Fomentar la cooperación, la confianza, el respeto, e igualdad de oportunidades, haciendo frente a estereotipos y prejuicios.
8. Involucrar a la sociedad en los retos que presenta la sociedad multicultural, promoviendo el diálogo y la relación intercultural entre los diversos colectivos.

Descripción de Actividades

- Atención a Usuarios: Acogida e información de los recursos existentes en la Ciudad.
- Servicio de Mediación Comunitaria e Intercultural.
- Difusión y Sensibilización.
- Participación en distintos eventos que permitan la integración y cohesión social.
- Realización de Cursos, Seminarios, Congresos de Formación, Tutorías.
- Talleres lúdicos y de formación para colectivos desfavorecidos.
- Ejecución de Juegos y actividades artísticas y creativas, que proporcionan espacios lúdico-educativos, y dialogantes en el ámbito escolar.
- Fomento del Asociacionismo.
- Trabajo en Red.
- Otras.

57

Plan en el que integran las actuaciones o servicios

Las actuaciones y servicios se ofrecen directa y transversalmente desde el Área de Bienestar Social Igualdad y Participación del Ayuntamiento de Gandia, con especial implicación del Centro de Mediación y Convivencia, y del Departamento de Cooperación e Integración Social.