

Gestión y prevención de conflictos

25	Servicio de Mediación Social Intercultural, SEMSI	pag 166
26	Servicio de Mediación Vecinal Intercultural	pag 170
27	Programa de dinamizadores en parques	pag 174
28	Coordinación de los Servicios de Mediación	pag 178

Impulso y mejora de la convivencia

Gestión y prevención de conflictos

25 Servicio de Mediación Social Intercultural

Fundamentación ■ El SEMSI es uno de los programas pioneros del Ayuntamiento de Madrid, que nace en 1997 con el objeto de acercar las instituciones públicas a la población inmigrante para favorecer su integración y la convivencia social e intercultural. En 2005 el SEMSI cuenta con un equipo compuesto por 39 profesionales: 35 mediadores distribuidos en los 21 de distritos de Madrid, 2 monitores, 1 coordinador y 1 director. Este servicio, como puede observarse en el cuadro adjunto al final del apartado, se incrementará a 52 profesionales en 2007 (Ver tabla "Número de Profesionales para la Gestión y Prevención de Conflictos" que se adjunta al final de la ficha del programa 28)

Definición ■ Servicio dirigido a propiciar el acercamiento entre la población de origen extranjero y las instituciones públicas y el resto de la ciudadanía, conocer sus problemas, prevenir y resolver conflictos, favorecer una mejor comunicación entre los ciudadanos, adaptar los recursos de que se dispone

166

NIVEL ESTRATÉGICO: METAS/ EJES



Este Servicio se integra en la meta "Impulso y mejora de la convivencia"

a la nueva realidad, así como fomentar la participación de esos colectivos en la vida ciudadana, todo ello con el objetivo último de favorecer la Convivencia.

Objetivos

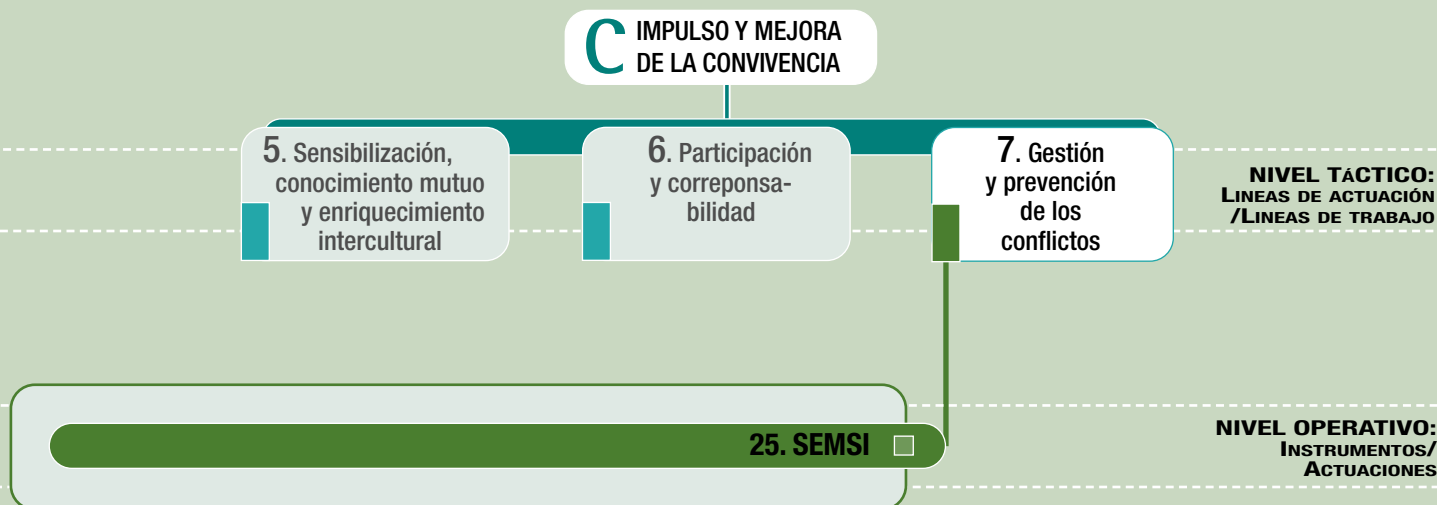
El objetivo general del servicio es favorecer la integración social de la población inmigrante de origen extranjero que vive en el municipio de Madrid y contribuir a la convivencia mediante la filosofía y la metodología de la mediación y más específicamente de la mediación intercultural.

Sus objetivos específicos son:

- Apoyar a profesionales de los Servicios Sociales en su tarea de atención a los ciudadanos de origen extranjero y en contextos donde esté presente la diversidad cultural.
- Facilitar el acceso a los recursos públicos y privados (sociales, educativos, sanitarios, juveniles) a la población de origen extranjero que se encuentra en situación de desventaja, bien por falta de información, por sus particulares circunstancias o por problemas de comunicación.
- Favorecer la convivencia intercultural, construyendo nuevas formas de relación social, basada en la riqueza aportada por distintas culturas.
- Contribuir a la configuración, consolidación y desarrollo de una red de apoyo (entidades étnicas, asociaciones, ONGs, etc.) a la población de origen extranjero.
- Incentivar la participación individual y colectiva de los inmigrantes en todos los aspectos de la vida social ciudadana.
- Prevenir y resolver conflictos, así como actitudes racistas y xenófobas y promover el acuerdo para la superación de los mismos.
- Mediar para facilitar el acceso a la vivienda y el empleo.

El objetivo es la integración social de la población inmigrante que vive en el municipio de Madrid y contribuir a la convivencia mediante la filosofía y la metodología de la mediación

N I V E L E S T R A T É G I C O : M E T A S / E J E S



Metodología ■ La metodología de este Programa es la propia de la mediación social intercultural, que consiste en la intervención de terceras partes neutras entre actores sociales o institucionales en situaciones de multiculturalidad significativa, en la cual el mediador tiende puentes o nexos de unión entre los distintos actores con el fin de prevenir, resolver o reformular posibles conflictos, pero sobre todo con el objetivo final de trabajar a favor de la Convivencia Intercultural. Este servicio estará coordinado con el Servicio de Mediación Vecinal y el Programa de dinamizadores en parques que se expone a continuación.

Articulación del Plan ■ Este Programa se integra en la meta "Impulso y mejora de la convivencia" y dentro de ella en la línea "Gestión y prevención de los conflictos", si bien por su carácter, la labor que realiza también repercute en otras líneas como son las destinadas al "Reforzamiento y dotación de instrumentos a los profesionales de los servicios públicos y otras entidades sociales", a la "Sensibilización, conocimiento mutuo y enriquecimiento intercultural", a la "Participación y corresponsabilidad", a la "Lucha contra la discriminación, el racismo y la xenofobia" y a la de "Conocimiento y análisis de la realidad".

El SEMSI es uno de los programas pioneros del Ayuntamiento de Madrid, que nace en 1997 con el objetivo de favorecer la integración social de la población de origen extranjero y contribuir a la Convivencia con la mediación Intercultural

El SEMSI es un servicio de apoyo a los profesionales municipales y un nexo entre la población inmigrante y las instituciones públicas y privadas. En este sentido, cabe destacar la colaboración que prestará a la Unidad Antidiscriminación en el establecimiento de procesos de mediación en aquellos casos en que se produzca o existan riesgos de discriminación.

El SEMSI es un servicio de apoyo a los profesionales municipales y un nexo entre la población inmigrante y las instituciones públicas y privadas. En este sentido, cabe destacar la colaboración que prestará a la Unidad Antidiscriminación en el establecimiento de procesos de mediación en aquellos casos en que se produzca o existan riesgos de discriminación.

El SEMSI está dentro de la línea **"Gestión y prevención de los conflictos"**, pero también repercute en otras líneas como la destinada al "Reforzamiento y dotación de instrumentos a los profesionales de los servicios públicos y otras entidades sociales"

Este programa trabaja sobre los principios de transversalidad y coordinación con el resto de los profesionales municipales y de otras entidades, un trabajo que parte del conocimiento de la realidad en todas sus dimensiones, que se basa en la comunicación y el diálogo, el respeto mutuo, la participación, la potenciación de lo común y la tolerancia hacia lo diferente, que aplica su metodología a la regulación pacífica de los conflictos, que busca la nivelación de las partes y, por tanto, contribuye a favorecer la igualdad, que articula normalización y especificidad, de modo que la segunda actúe de manera positiva para conseguir la primera, contribuyendo con todo ello a sentar bases, mejorar y generar convivencia (Ver cuadro de la página 218).

Colectivos de
atención

■ Todos los vecinos de Madrid que requieran de la mediación social en situaciones en las que la multiculturalidad es relevante.

Programa en
funcionamiento

■ Desde el 2º Trimestre de 1997

Impulso y mejora de la convivencia

Gestión y prevención de conflictos

26 Servicio de Mediación Vecinal Intercultural

Fundamentación ■ Este Servicio surge de la propuesta efectuada por la Federación Regional de Asociaciones de Vecinos de Madrid al Ayuntamiento de Madrid para trabajar en el impulso y mejora de la Convivencia Social e Intercultural entre vecinos de determinados barrios madrileños donde se había detectado un deterioro de la misma.

El servicio, creado en 2004, inicia su andadura con 6 mediadores vecinales, 1 coordinador técnico y 1 auxiliar administrativo, pero éste se verá incrementado a 24 profesionales en 2007 (ver tabla "Número de Profesionales para la Gestión y Prevención de Conflictos" que se publica junto al programa 28).

Definición ■ Servicio de mediación adscrito al territorio -barrio- que estará coordinado con el Servicio de Mediación Social Intercultural y con el Programa de dinamizadores en parques.

170

NIVEL ESTRATÉGICO: METAS/ EJES



Como los otros servicios de mediación incluidos en este Plan, se integra en la meta **"Impulso y mejora de la convivencia"**

Objetivos ■ Su objetivo general es contribuir a una convivencia armoniosa y enriquecedora entre todos los vecinos de los barrios en los que se implanta el servicio, independientemente de su lugar de origen, cultura, religión, ideología, raza o condición sexual, basada en la participación y la potenciación de las relaciones interculturales.

Sus objetivos específicos se resumen en los siguientes:

- Prevenir y resolver conflictos de carácter vecinal en situaciones de multiculturalidad significativa.
- Fomentar la participación ciudadana de todos los vecinos sobre la base de una red social sólida asentada sobre las asociaciones vecinales, de modo que se favorezca la interacción positiva de todos los vecinos independientemente de su origen.
- Llevar a cabo actuaciones vecinales dirigidas a mejorar el conocimiento y respeto mutuo entre todos los vecinos y contribuir así a la convivencia social e intercultural.

Metodología ■ La metodología de trabajo parte de los principios generales de la mediación social intercultural adaptados al ámbito específico de las relaciones vecinales. Así mismo incorpora dos vertientes fundamentales para el trabajo comunitario: los principios de la investigación acción participativa que consideran a toda la población como sujetos activos en el proceso de identificación, análisis, propuestas y acción; y planteamientos metodológicos procedentes de la etnografía, el trabajo social, el movimiento vecinal, la animación sociocultural y la dinamización intercultural.

Los barrios donde inicialmente se ha puesto en marcha el servicio, en 2004, son los siguientes:

- Lavapiés, del distrito Centro.
- San Isidro y Pan Bendito del distrito de Carabanchel.
- Bellasvistas del distrito de Tetuán.

NIVEL ESTRATÉGICO: METAS/ EJES

C IMPULSO Y MEJORA DE LA CONVIVENCIA

5. Sensibilización, conocimiento mutuo y enriquecimiento intercultural

6. Participación y correponsabilidad

7. Gestión y prevención de los conflictos

NIVEL TÁCTICO:
LINEAS DE ACTUACIÓN
/LINEAS DE TRABAJO

25.SEMSI

26. Servicio de Mediación Vecinal Intercultural

NIVEL OPERATIVO:
INSTRUMENTOS/
ACTUACIONES

- San Cristóbal del distrito de Villaverde.
- Almendrales del distrito de Usera.

En 2005 el servicio de mediación se amplía a:

- Lucero, del distrito Latina.
- Simancas, del distrito San Blas.
- San Diego, del distrito Puente Vallecas.
- Valdebernardo, del distrito de Vicálvaro.

Articulación
con el Plan

Como los otros servicios de mediación incluidos en este Plan, el Servicio de Mediación Vecinal Intercultural se integra en la meta "Impulso y mejora de la convivencia", dentro de la línea "Gestión y prevención de los conflictos", pero con una fuerte vinculación con las líneas de "Reforzamiento y dotación de instrumentos a los profesionales de los servicios públicos y otras entidades sociales", "Sensibilización, conocimiento mutuo y enriquecimiento intercultural", "Participación y corresponsabilidad", "Lucha contra la discriminación, el racismo y la xenofobia" y "Conocimiento y análisis de la realidad".

En coherencia con los objetivos del Plan, este servicio es un instrumento útil e innovador para favorecer la Convivencia Social e Intercultural que se basa en principios tales como la comunicación, el diálogo, la tolerancia y el respeto mutuo entre los vecinos, la participación de los mismos, y que aplica su metodología a la regulación pacífica de los conflictos y al fomento de las relaciones sociales positivas (Ver cuadro de la página 218).

Colectivos de
atención

Población residente en los barrios en los que se preste el servicio.

Programa en
funcionamiento

Desde el 2º Trimestre de 2004

El servicio está dentro de la línea **"Gestión y prevención de los conflictos"**, pero con una fuerte vinculación con otras líneas como la de "Sensibilización, conocimiento y enriquecimiento cultural"

Impulso y mejora de la convivencia

Gestión y prevención de conflictos

27 Programa de dinamizadores en parques

Fundamentación ■ El Programa de dinamizadores en parques surge como respuesta al fenómeno de la presencia significativa de población inmigrante, en algunos parques de Madrid, y su utilización como puntos de reunión y espacios para el ocio y tiempo libre. Este fenómeno se caracteriza por la gran afluencia de personas que realizan prácticas deportivas, venta y consumo de alimentos y bebidas, e intercambio de información. Sin embargo, buena parte de estas actividades, al haber surgido de manera espontánea, no se han ajustado a una ordenación, dando lugar a conflictos entre usuarios. Por eso, para preservar la convivencia y favorecerla se ha diseñado un Servicio de dinamización en parques que facilite la ordenación y garantice el buen uso y disfrute de estos espacios por parte de todos los vecinos, al tiempo que promueva la Convivencia Social e Intercultural entre todos ellos. Para llevar a cabo esta labor el Servicio contará inicialmente con un equipo compuesto por 8 profesionales, incrementándose hasta 17 en 2007 (ver tabla "Número de Profesionales para la Gestión y Prevención de Conflictos" que se publica junto al programa 28).

174

NIVEL ESTRATÉGICO: METAS/ EJES



Este Programa, al igual que los dos anteriores, forma parte de la meta que respalda el **"Impulso y mejora de la Convivencia"**

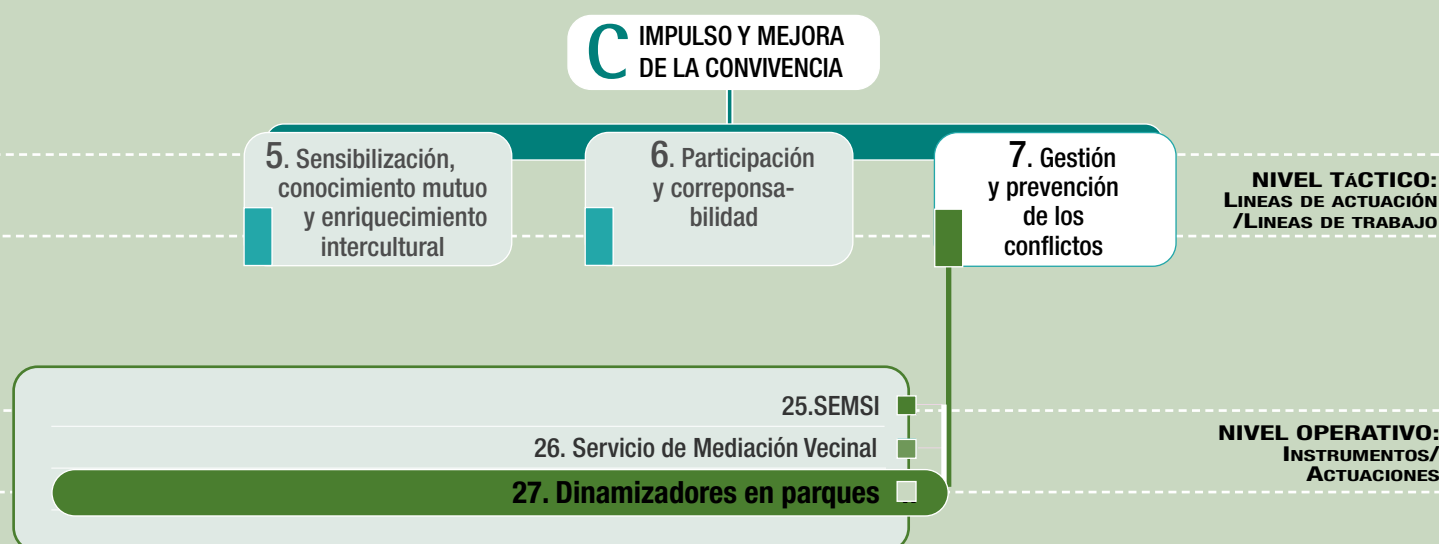
Definición ■ Programa de dinamización en espacios públicos en los que se produzca gran concentración de personas de origen extranjero y donde puedan existir conflictos de convivencia.

Objetivos ■ El objetivo general de este Servicio es realizar una intervención positiva en los parques favoreciendo la Convivencia Social e Intercultural.
Los objetivos específicos se resumen en los siguientes:

- Informar a la población inmigrante que se concentra en estos parques sobre la correcta utilización de los mismos a través del respeto a las ordenanzas municipales correspondientes.
- Sensibilizar a todos los vecinos, tanto autóctonos como inmigrantes a través de diversas actividades para prevenir conflictos y fomentar la convivencia en un marco de respeto mutuo y tolerancia.
- Establecer mecanismos para la convivencia intercultural entre usuarios españoles y extranjeros en los parques y otros espacios al aire libre.
- Poner en marcha un programa de voluntariado entre los usuarios de los parques para sensibilizar y velar por su correcta conservación y fomentar el buen uso de los mismos.

Metodología ■ La metodología de trabajo combinará instrumentos y principios de la mediación social con otros propios de la dinamización, para estimular la participación ciudadana y su implicación en la gestión del uso de los espacios públicos.
Asimismo, los dinamizadores se coordinarán de manera estrecha con los educadores sociales de los Centros de Servicios Sociales de cada distrito, con el Servicio de Mediación Social Intercultural, con el Servicio de Mediación Vecinal, y con cuantos profesionales realicen actuaciones en este espacio.

NIVEL ESTRATÉGICO: METAS/ EJES



Articulación
con el Plan

Este Programa, al igual que los dos anteriores, forma parte de la meta "Impulso y mejora de la convivencia" y dentro de ella en línea "Gestión y prevención de los conflictos", si bien por su carácter, la labor que realiza también repercute en las líneas de "Reforzamiento y dotación de instrumentos a los profesionales de los servicios públicos y otras entidades sociales", "Sensibilización, conocimiento mutuo y enriquecimiento intercultural", "Participación y corresponsabilidad", "Lucha contra la discriminación, el racismo y la xenofobia" y "Conocimiento y análisis de la realidad".

Este Programa obedece a principios fundamentales del Plan como son el conocimiento de la realidad, la comunicación, el diálogo, la tolerancia y el respeto mutuo entre los vecinos en tanto que usuarios de espacios públicos, proponiendo actuaciones que incentivan la participación de los destinatarios de las mismas en la prevención y regulación pacífica de los conflictos y la construcción de la convivencia social e intercultural (Ver cuadro de la página 218).

Colectivos de
atención

Usuarios de los parques en los que se detecte una concentración significativa de población de origen extranjero.

Puesta
en marcha

4º Trimestre de 2005

El programa está dentro de la línea **"Gestión y prevención de los conflictos"**, aunque también se vincula con otras cinco líneas de actuación del Plan

Impulso y mejora de la convivencia

Gestión y prevención de conflictos

28 Coordinación de los Servicios de Mediación

Fundamentación ■ El Departamento de Inmigración velará por la coordinación de los tres servicios de mediación del Ayuntamiento de Madrid, con el fin de que su desarrollo se complemente y se garantice una intervención integral en los tres niveles:

- El Servicio de Mediación Social Intercultural que apoya la labor de los profesionales del Ayuntamiento tanto en la Dirección General de Inmigración, Cooperación al Desarrollo y Voluntariado como en los Servicios Sociales Municipales (ámbito distrital).
- El Servicio de Mediación Vecinal Intercultural que centra su intervención en barrios.
- Y el Programa de dinamizadores en parques que actúa en espacios públicos en los que se produce una gran afluencia de personas de origen extranjero.

Definición ■ Instrumento destinado a facilitar la coordinación y complementariedad de las actuaciones de los tres servicios de mediación y dinamización arriba mencionados.

178

NIVEL ESTRATÉGICO: METAS/ EJES

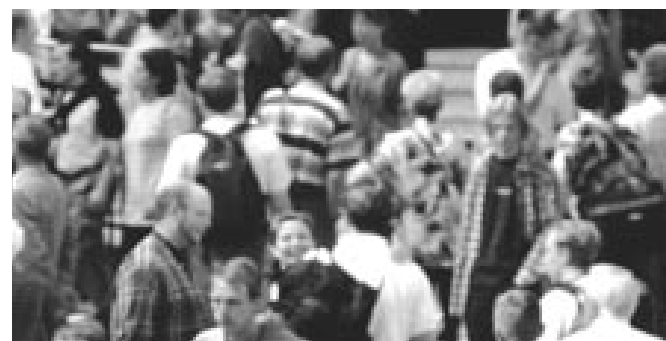


Este instrumento, como los tres servicios que coordina, se ubica en la meta
"Impulso y mejora de la convivencia"

Objetivos ■ El objetivo general de este instrumento de Coordinación consiste en dar coherencia al funcionamiento simultáneo de los tres dispositivos de mediación y dinamización del Ayuntamiento de Madrid, sobre una misma base metodológica y técnica.

Sus objetivos específicos serán:

- Ubicar adecuadamente los tres servicios dentro del conjunto de líneas de trabajo, instrumentos y programas del Plan Madrid, articulándose de manera especial con las Mesas distritales de Diálogo y Convivencia.
- Convocar, preparar y dinamizar reuniones periódicas de coordinación entre los tres servicios
- Potenciar la especificidad temática de cada servicio sobre la base de un planteamiento básico único que articule la complementariedad de los tres dispositivos.
- Realizar una planificación periódica de labores, así como su coordinación y evaluación
- Establecer protocolos de coordinación iniciales para ajustarlos posteriormente a cada caso concreto
- Garantizar una buena coordinación de los tres dispositivos con todos los servicios municipales vinculados y de manera especial con los Servicios Sociales Municipales presentes en los 21 distritos madrileños.



El objetivo es dar coherencia al funcionamiento simultáneo de los tres dispositivos de mediación y dinamización del Ayuntamiento de Madrid

PLAN MADRID:
Construyendo
el futuro

179

NIVEL ESTRATÉGICO: METAS/ EJES

C IMPULSO Y MEJORA DE LA CONVIVENCIA

5. Sensibilización, conocimiento mutuo y enriquecimiento intercultural

6. Participación y corresponsabilidad

7. Gestión y prevención de los conflictos

NIVEL TÁCTICO:
LINEAS DE ACTUACIÓN
/LINEAS DE TRABAJO

25.SEMSI ■

26. Servicio de Mediación Vecinal ■

27. Dinamizadores en parques ■

28. Coordinación de Servicios de Mediación ■

NIVEL OPERATIVO:
INSTRUMENTOS/
ACTUACIONES

Metodología ■ La Coordinación de los Servicios de Mediación se establecerá a través de múltiples instrumentos: el establecimiento del calendario de reuniones de seguimiento, la emisión de informes mensuales de atención y funcionamiento, y la elaboración de proyectos de actuación conjunta.

Articulación con el Plan ■ Este instrumento, como los tres servicios que coordina, se ubica en la meta "Impulso y mejora de la Convivencia", dentro de la línea de "Gestión y prevención de los conflictos". Se trata de un instrumento operativo clave en el conjunto del Plan puesto que permite el funcionamiento armónico y complementario de los tres servicios que constituyen la base de la línea de trabajo dirigida a prevenir y resolver conflictos en situaciones de multiculturalidad significativa. Esta Coordinación remite, además, a un principio clave del Plan Madrid, la sinergia, puesto que entre sus funciones se incluye servir de enlace entre los tres servicios mencionados, no sólo para determinar ámbitos competenciales, sino también retroalimentarse mutuamente (ver cuadro de la página 218).

Colectivos de atención ■ En el caso de este instrumento no podemos hablar de colectivos de atención en sentido estricto, ya que el objetivo es la coordinación de los equipos profesionales.

Programa de funcionamiento ■ Desde el 2º Trimestre de 2004

La coordinación de los Servicios de Mediación del Ayuntamiento de Madrid se encuadra en la línea de **"Gestión y prevención de los conflictos"**

Número de profesionales para la gestión y prevención de conflictos

PROGRAMAS	2004	2005	2006	2007
Servicio de Mediación Social Intercultural				
Total	30	39	46	52
Servicio de Mediación Vecinal Intercultural				
Total	8	12	16	24
Programa de dinamizadores en parques				
Total	-	8	12	17
TOTAL PROFESIONALES	46	59	75	93