

# **SERVICIO DE MEDIACIÓN VECINAL Y COMUNITARIA**

**LA OROTAVA**

**MEMORIA 2018**



FUNDACIÓN CANARIA CENTRO DE ATENCIÓN A LA FAMILIA

## Contenido

INTRODUCCIÓN: .....	2
PLANTEAMIENTO DE LA PROBLEMÁTICA DE LA CONVIVENCIA.....	2
<b>CASUÍSTICA DEL CONFLICTO VECINAL Y COMUNITARIO .....</b>	<b>2</b>
MEDIACIÓN:.....	3
CONCEPTO Y DIFERENCIAS FRENTE A OTROS MÉTODOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS.....	3
MEDIACIÓN VECINAL Y COMUNITARIA: ESPECIFICIDADES Y DIFERENCIAS.....	4
<b>VENTAJAS DE LA MEDIACIÓN VECINAL Y COMUNITARIA .....</b>	<b>5</b>
OBJETIVOS DE LA MEDIACIÓN VECINAL Y COMUNITARIA .....	7
ÁMBITO MATERIAL Y GEOGRÁFICO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....	7
CARACTERÍSTICAS DE LA POBLACIÓN A LA QUE VA DIRIGIDA EL SERVICIO.....	7
OBJETIVOS GENERALES Y ESPECÍFICOS .....	8
CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS Y DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO LLEVADO A CABO A LO LARGO DEL AÑO .....	8
DATOS DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO .....	9
EVALUACIÓN POR PARTE DE OS USUARIOS.....	9
COLABORACIONES Y COORDINACIONES .....	10
PROPUESTAS DE MEJORA PARA EL FUTURO .....	10
NECESIDAD DE LA IMPARTICIÓN DE TALLERES SOBRE MEDIACIÓN .....	11

## **INTRODUCCIÓN:**

### **PLANTEAMIENTO DE LA PROBLEMÁTICA DE LA CONVIVENCIA**

Los conflictos entre vecinos o comunitarios son conflictos en los que se da una controversia en relación con la calidad de vida de las personas o de las condiciones ambientales que ocurren en su entorno más cercano. Nuestro lugar de residencia habitual determina nuestra calidad de vida, afectando nivel personal, familiar y social si se producen en él conflictos de convivencia o de otro tipo.

En mediación las partes encuentran un espacio imparcial de comunicación que aborda pacíficamente la situación conflictiva para buscar soluciones válidas para todos los afectados, acompañado en un proceso voluntario por profesionales que facilitan el dialogo y conseguir acuerdos, además de evitar acudir a los juzgados, reduciendo costes económicos en tiempo y emocionales, ya que la mediación es una medida que preserva las relaciones a futuro.

### **CASUÍSTICA DEL CONFLICTO VECINAL Y COMUNITARIO**

Situaciones habituales entre vecinos pueden encontrar soluciones en la mediación son:

- .- Dificultades cotidianas derivados de la convivencia con los vecinos: ruidos, olores, diferentes hábitos de vida, animales de compañía, problemas de lindes, etc.
- .- Discrepancias en el uso de zonas comunes.
- .- Desacuerdos en los modos de gestión de servicios comunitarios.
- .- Conflictos entre la comunidad de vecinos y la administración u otras entidades.

La mediación en conflictos vecinales y comunitarios aporta herramientas a las partes para que puedan obtener una solución adaptada a sus necesidades, llegando así ellas mismas lleguen a sus propias soluciones y mejorando la calidad de vida de las personas y su convivencia.

Nos hemos encontrado con varios casos donde las humedades entre inmuebles colindantes constituían el problema a solventar. Del mismo modo, son frecuentes los problemas de ruidos, así como la problemática relacionada con animales de compañía o ganado (ladridos en horas nocturnas, malos olores, etc.), y tampoco son infrecuentes los conflictos relacionados con el depósito de basuras. También ha habido casos, ciertamente más complejos, en los que a la vecindad de las partes se une la existencia de un vínculo familiar entre ellas, lo cual hace que, más allá del problema aparente que motiva la solicitud del servicio, exista una problemática de fondo, antigua y no resuelta, relacionada con ese vínculo familiar (celos o envidias entre hermanos, etc.), de forma que la solución del problema que formalmente motiva la solicitud de mediación exija abordar esa problemática familiar subyacente con carácter previo. Una de las mediaciones pendiente de ser iniciada tiene que ver precisamente con cuatro hermanos, siendo así que uno de ellos solicita la mediación en relación con el hecho de que los otros tres, tras incapacitar a su madre, la mantienen en ignorado paradero para impedir así que el solicitante del servicio pueda relacionarse con ella. Posiblemente tras esta problemática se esconda una lucha por tener el control del patrimonio de la madre. Curiosamente, aún no se ha presentado ningún conflicto relacionado con lindes.

## **MEDIACIÓN:**

### **CONCEPTO Y DIFERENCIAS FRENTE A OTROS MÉTODOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS**

La mediación constituye un método de resolución de conflictos autocompositivo y asistido, orientado a la pacificación de las relaciones entre los protagonistas de la controversia

El conflicto forma parte de nuestra vida y en sí mismo no es negativo. Lo que

puede ser perjudicial es la forma en que lo afrontamos. Los métodos tradicionales - y aún de uso mayoritario- de solución de conflictos de naturaleza heterocompositiva -principalmente, la vía judicial- se han demostrado menos eficaces de lo deseado, siendo así que no es infrecuente que, lejos de proporcionar una solución de fondo a la controversia, contribuyen a enquistar e incluso incrementar el conflicto que pretendían solucionar, dando lugar a un círculo vicioso de demandas y recursos que no hacen sino empeorar las relaciones de los sujetos en conflicto.

## **MEDIACIÓN VECINAL Y COMUNITARIA: ESPECIFICIDADES Y DIFERENCIAS**

La mediación ciudadana y comunitaria, con un ámbito más amplio que la vecinal, se define por ser un ámbito transversal y a la vez tener un campo de actuación propio. El carácter transversal hace referencia a los conflictos de carácter privado y a los de carácter público.

Se abarcan conflictos:

- Relacionales;
- vecinales;
- derivados de actividades económicas;
- educativos;
- por el uso del espacio público;
- familiares;
- asociativos;
- algunos de ellos con componentes interculturales e/o intergeneracionales.

Al hablar de mediación vecinal y comunitaria hacemos referencia al tipo de **mediación** que se desarrolla en el **ámbito de la comunidad**, en entornos en los que necesariamente se necesita de una **convivencia pacífica** para poder llevar una vida tranquila. No obstante, no siempre es fácil convivir con los y las demás, y son muchas las dificultades que surgen en este entorno.

Estos conflictos se caracterizan por una **falta de comunicación** entre las partes, llegando a trascender en ocasiones a varias unidades convivenciales, llegando incluso a ser un disruptor de la pacífica convivencia en los espacios públicos. En ocasiones, y dada la naturaleza de este tipo del conflicto, es complicado encontrar una respuesta satisfactoria en la administración local, generando angustia en los protagonistas del conflicto, así como una escalada del conflicto que puede llegar a tener graves consecuencias.

Los **servicios de mediación vecinal y comunitaria** ofrecen para ello espacios de **gestión del conflicto** en los que se promueven acuerdos que faciliten la convivencia y mejoren la calidad de vida de los vecinos y vecinas, siempre desde la vía del **diálogo** como única forma de extender la cultura de la paz como inspiradora de las relaciones presentes y futuras.

Los conflictos entre vecinos o comunitarios son conflictos en los que se da una controversia en relación con la calidad de vida de las personas o de las condiciones ambientales que ocurren en su entorno más cercano. Nuestro lugar de residencia habitual determina nuestra calidad de vida, afectando nivel personal, familiar y social si se producen en él conflictos de convivencia o de otro tipo.

En mediación las partes encuentran un espacio imparcial de comunicación que aborda pacíficamente la situación conflictiva para buscar soluciones válidas para todos los afectados, acompañado en un proceso voluntario por profesionales que facilitan el dialogo y conseguir acuerdos, además de evitar acudir a los juzgados, reduciendo costes económicos en tiempo y emocionales, ya que la mediación es una medida que preserva las relaciones a futuro.

La mediación en conflictos vecinales y comunitarios aporta herramientas a las partes para que puedan obtener una solución adaptada a sus necesidades y ellas mismas lleguen a sus propias soluciones, mejorando la calidad de vida de las personas y su convivencia.

## **VENTAJAS DE LA MEDIACIÓN VECINAL Y COMUNITARIA**

Acudir a un mediador para solucionar los conflictos tiene las siguientes ventajas:

.- Evita la culminación en un proceso contencioso con los efectos negativos que ello tendría para las relaciones de convivencia entre los vecinos

.- Permite un diálogo que, más allá de la solución del conflicto concreto, facilita el cambio en las reglas de juego de las futuras relaciones entre los vecinos en conflicto, lo que ya de por sí sirve para reducir las probabilidades de que se generen futuras controversias, y de producirse estas, facilita un afrontamiento del nuevo conflicto desde el nuevo paradigma de la cultura de la paz

.- Los acuerdos tomados a través de mediación generan un mayor nivel de adhesión por parte de los sujetos que han dirimido así su conflicto, lo que se traduce en un mayor nivel de cumplimiento de los mismos (al contrario de lo que ocurre con las sentencias judiciales), y ello debido a que son los mismos protagonistas del conflicto los autores del acuerdo, generando ellos mismos sus propias soluciones consensuadas a la controversia suscitada, siendo el mediador un mero facilitador de recursos para propiciar la consumación de dichos acuerdos.

.- La mediación vecinal y comunitaria evita los costes económicos que supone acudir al proceso judicial, permitiendo así a los tribunales concentrar su actividad en la gestión de conflictos que, por su naturaleza y características, no son susceptibles de ser resueltos a través de la mediación.

.- El proceso de mediación vecinal es rápido y flexible, propiciando una dinámica de diálogo que permite sanar y mantener la continuidad de las relaciones entre los vecinos.

.- La mediación vecinal se traduce en una drástica reducción del gasto de tiempo y dinero público a todos los niveles como consecuencia de la liberación de recursos públicos que, de no existir la mediación vecinal, se verían comprometidos en la solución de esta clase de conflictos, pudiendo la administración local correspondiente destinar esos recursos a otras políticas públicas y de gestión de

los intereses de los administrados.

## **OBJETIVOS DE LA MEDIACIÓN VECINAL Y COMUNITARIA**

Como objetivo inmediato, aspirar a la solución de cada conflicto que se presente en el servicio y cuya solución pretenden los solicitantes de mediación vecinal. Asimismo, como objetivo a medio y largo plazo, instaurar la cultura de la paz y la solución dialogada y no violenta del conflicto en el ámbito específico de las relaciones comunitarias y vecinales.

## **ÁMBITO MATERIAL Y GEOGRÁFICO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

El ámbito material lo constituye la existencia de relaciones de conflicto en el ámbito comunitario y vecinal dentro del ámbito geográfico de la prestación del servicio se circunscribe al municipio de La Orotava.

## **CARACTERÍSTICAS DE LA POBLACIÓN A LA QUE VA DIRIGIDA EL SERVICIO**

Se ha detectado un desconocimiento en todos los casos respecto a en qué consiste la mediación y cuáles son sus características. Asimismo, una vez explicada la mediación, se han encontrado numerosas resistencias para hacer mediación por parte de las personas con las que tienen conflicto los solicitantes del servicio. Asimismo, se percibe también que las personas derivadas por el Ayuntamiento desconocen por completo las características de la mediación, llegando incluso a desconocer en ocasiones que están siendo derivadas a un servicio de estas características. Ello sugiere la necesidad de una política de inmersión dirigida a la población del municipio, implementando la impartición de talleres que den a conocer la mediación y sus principios a fin de que la existencia de este método de resolución de conflictos se dé a conocer, cuestión esta que se desarrollará con más detalle en el apartado de propuestas de mejora del servicio al final de la presente memoria.



## **OBJETIVOS GENERALES Y ESPECÍFICOS**

A nivel general, el objetivo es dar a conocer primero, y extender y generalizar después, el uso de la mediación de forma que se normalice la percepción de la misma como un método habitual y eficaz de solución de conflictos. A nivel específico, lograr solucionar, parcial o totalmente, los conflictos concretos que exponen los solicitantes del servicio.

## **CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS Y DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO LLEVADO A CABO A LO LARGO DEL AÑO**

El objetivo general se considera cumplido en tanto en cuanto estamos siguiendo una metodología de trabajo que implica, como primer paso, y con carácter previo al inicio de la mediación propiamente dicha, la entrevista con el solicitante de la mediación, de forma que, aun cuando la contraparte no se ponga en contacto con el servicio de mediación o bien decline someterse a la mediación, cuando menos se hace llegar un conocimiento personalizado al solicitante del servicio sobre las características de la mediación, emplazándolos asimismo para que se pongan en contacto con el servicio para el caso de que aparezcan futuros conflictos.

Es por ello que, a la hora de diseñar las características del servicio, y dado que nos preocupaba que un resultado final adverso de la mediación pudiera ser contraproducente en algunos casos en lo que se refiere a la toma de conciencia por las partes de la utilidad misma de la mediación como método de solución de conflictos, la labor realizada no se ha limitado a la práctica de la mediación propiamente dicha en cada caso que es derivado desde el Ayuntamiento, sino que, como ya se ha citado, además se realiza un trabajo específico con los solicitantes del servicio a través de una entrevista inicial estructurada desde la desvinculación respecto al conflicto concreto, y ello a fin de dar a conocer con mayor profundidad las características de servicio, logrando así generar una cultura de la mediación en las personas que acuden al servicio. Entendemos que este trabajo inicial, previo al desarrollo de la mediación propiamente dicha, e independiente incluso de la sesión informativa previa a las dos partes, permite aumentar las posibilidades de implantación de la mediación a medio y largo plazo para conflictos futuros, al estar

dicha entrevista desvinculada del conflicto concreto que motiva que el solicitante acuda al servicio, evitando así que un desenlace no satisfactorio desde la perspectiva de la solución del conflicto concreto impida la toma de conciencia en las partes de la utilidad de la mediación como método de resolución alternativa de conflictos.

## **DATOS DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

Se han llevado a cabo 22 intervenciones, donde hay que destacar un nivel de adhesión bajo, (en menos de la mitad de los casos la otra parte ha accedido a la realización de la mediación), lo que sugiere la necesidad de diseñar actividades de fomento y difusión de la mediación vecinal y comunitaria entre la población. Así, después de remitirse la carta de invitación a la mediación, en más de la mitad de los destinatarios, bien no responden a la misma en modo alguno, bien se ponen en contacto para expresar su negativa a la mediación. En uno de los casos, fue la propia persona solicitante del servicio la que se negó a continuar con la mediación en cuanto se enteró de que resultaba imprescindible coincidir físicamente, al menos, en algunas de las sesiones, ya que no es aconsejable hacer una mediación íntegra a través de caucus, máxime cuando estamos a presencia de mediación donde la vecindad misma va a hacer imposible que los vecinos no coincidan antes y después de la mediación, con lo que trabajar la capacidad de diálogo entre ellos, sin persona interpuesta o intermediaria, se antoja imprescindible.

## **EVALUACIÓN POR PARTE DE OS USUARIOS**

En general, los usuarios se muestran satisfechos con el servicio con independencia de que decidan o no llevar adelante la mediación, notándose el agradecimiento por sentirse escuchados a la hora de exponer su problema. Una característica común a todos los solicitantes del servicio, y también a todos los que son invitados a mediación y se ponen en contacto con el servicio, ya sea para aceptar, ya sea para declinar la mediación, es que tienen una gran necesidad de sentirse escuchados.

## **COLABORACIONES Y COORDINACIONES**

Estamos pendientes de que se nos suministre por parte de una compañera trabajadora del Centro de la Familia el teléfono de contacto de una radio de La Orotava a los efectos de intentar cerrar una sección dedicada a dar a conocer la mediación vecinal, siempre y cuando el Ayuntamiento preste su consentimiento al respecto.

## **PROPUESTAS DE MEJORA PARA EL FUTURO**

Entendemos que, dado que existe aún mucho margen de progreso en cuanto al nivel de aceptación y adhesión de la población de La Orotava respecto al uso de la mediación vecinal y comunitaria como método de solución de conflictos, sería deseable y beneficioso organizar eventos informativos con el apoyo y difusión del Ayuntamiento, lo que ayudaría a extender la prestación del servicio. Conviene no perder de vista que posiblemente exista una cantidad no desdeñable de conflictos ocultos, respecto de los cuales sus protagonistas no han acudido a los recursos públicos disponibles en busca de solución, bien por desconocimiento, bien por otras causas (alguna de las cuales se desarrolla en el último punto de la presente memoria), generando esos conflictos no resueltos otra clase de problemáticas -incluso de salud- que sí contribuyen a la sobrecarga de los recursos públicos, de forma que estas últimas podrían erradicarse afrontando el problema base del conflicto no resuelto, para lo cual se hace aconsejable acercar la mediación vecinal y comunitaria a la población a través del diseño de una política no solo de difusión sino también de información y educación en los principios de la mediación con carácter preventivo, esto es, antes de que se manifieste el conflicto, lo cual se puede lograr fácilmente a través de la organización de talleres, para lo cual el Centro de la Familia se presta gustosamente a su impartición sin coste añadido.

## NECESIDAD DE LA IMPARTICIÓN DE TALLERES SOBRE MEDIACIÓN

Detrás de estas bolsas ocultas de conflictos no abordados puede haber casos de **indefensión aprendida**, que es, como bien dice la palabra, fruto de un aprendizaje de comportamiento pasivo ante adversidades, con la percepción subjetiva de que no puede controlar el entorno, a pesar de tener alternativas reales de cambiarlo.

Como todo proceso aprendido, la percepción de indefensión no se construye de la noche a la mañana, sino que existen diferentes elementos que nos arrastran a esa posición de inmovilismo. Por un lado, el nivel de motivación disminuye por lo que nuestras respuestas también lo hacen. Por otro, nuestra disposición cognitiva tiende a la negatividad, por lo que no atribuimos nuestra conducta a respuestas eficaces. Por último, la falta de control da lugar a un incremento de la ansiedad y emotividad originando sentimientos de frustración e insatisfacción... Estos tres componentes sumados desembocan en discursos “fatalistas” sin ser conscientes de ello.

A su vez, la **Teoría Atribucional** explica la indefensión como una consecuencia de la manera que las personas argumentamos o nos explicamos los acontecimientos que ocurren en la vida, tanto favorables como adversos. Estas explicaciones reflejarán el carácter optimista o pesimista de la persona y dependerá de la interpretación que le demos a los hechos.

A través de los talleres que aquí se proponen se podrían detectar este tipo de aprendizajes y tendencias atribucionales como causa de estas bolsas de conflictos no expresados, para así poder orientarlos a la mediación vecinal y comunitaria donde, más allá de la solución del conflicto en cada caso, se trabaje el desaprender dichas dinámicas, cambiar narrativas y crear alternativas acordes a la realidad, dando así cabida a la mediación como una opción viable en las mentes de los asistentes a los talleres, generándose así una predisposición en ellos a afrontar la solución del conflicto de manera constructiva y no violenta a través de los mecanismos de la mediación. A este respecto, el Centro de la Familia se prestaría a la realización del diseño e impartición de dichos talleres sin coste

añadido, siendo esencial a este respecto que el Ayuntamiento se encargara de la difusión entre la población del municipio de la existencia de dichos talleres, así como proporcionando dependencias donde se pudieran impartir dichos talleres.

La Orotava a 31 de diciembre de 2018



La Presidenta de la Fundación

