

SERVICIO DE
MEDIACIÓN VECINAL
DE RIVAS



Memoria 2016



Coordinadora: Pepa Cuenca

Vicecoordinadora: M^a Jesús Sánchez

Índice

▶ Introducción.....	3
▶ Breve historia del Servicio.....	4
▶ Objetivos del año 2016.....	5
▶ Casos entrantes y tipo de casos	6
▶ Entrada de casos por zonas	7
▶ Entrada de casos por temática	7
▶ Entrada de casos por meses	8
▶ Entrada de casos por sexo	9
▶ Entrada de casos por vías de contacto	9
▶ Entrada de casos por derivación	10
▶ Parte invitada que acepta la mediación	11
▶ Firma de la parte invitada. Media de actuaciones	12
▶ Propuestas de mejora	13
▶ Funcionamiento del Servicio de Mediación Vecinal	14
▶ Reuniones de Coordinación.....	15
▶ Visitas y Reuniones mantenidas en 2016.....	16
▶ I Jornada "Tendiendo Puentes de Comunicación"	17
▶ Valoración final.....	20

Introducción

El Servicio de Mediación Vecinal de Rivas está formado, en la actualidad, por un grupo de 11 personas voluntarias, que han decidido aportar su tiempo, conocimiento, formación, ilusión y, sobre todo, la firme convicción de que la Mediación es una sólida herramienta, no solo para la resolución de conflictos entre las personas, si no para la adquisición de habilidades que permitan a estas personas afrontar eficazmente futuros conflictos y ser capaces de manejarlos de forma positiva para todas las partes.

Una labor tan ambiciosa no se lleva a cabo de forma espontánea, sino que debe tener fuertes bases que permitan desarrollar una estructura capaz de perdurar en el tiempo.

Tres pilares sustentan el Servicio de Mediación Vecinal de Rivas:

- 1. Formación y reciclaje continuo de las mediadoras y mediadores***
- 2. Difusión y sensibilización de la Mediación entre la población diana.***
- 3. Comunicación dinámica y colaboración permanente entre el Ayuntamiento y las personas que forman el Servicio de Mediación.***

Estos diez años de recorrido nos han hecho comprobar que debemos mantener y reforzar estos cimientos, ya que, a pesar de los picos y valles que puedan surgir, estas columnas han contribuido a que la cultura de la Mediación sea cada vez más conocida en nuestro municipio y por extensión, a todas las instituciones con las que hemos tenido el privilegio de colaborar.

Breve historia del Servicio de Mediación.

▶ Año 2006.

- ◇ Creación del Servicio con dieciocho personas voluntarias formadas en Mediación.
- ◇ El número de participantes se fue reduciendo en el tiempo hasta llegar a tres personas en 2012.

▶ Año 2013.

- ◇ Apostando por la continuidad del Servicio, las tres mediadoras voluntarias solicitan al Ayuntamiento un curso de formación para vecinos y vecinas interesados en participar. Esta convocatoria fue un éxito, incrementando el número de mediadores y mediadoras en doce personas.
- ◇ La formación continua del grupo ha elevado los estándares, convirtiendo al Servicio de Mediación Vecinal de Rivas en un referente.

▶ Año 2016.

- ◇ X Aniversario de la creación del Servicio.
- ◇ Se celebra la I Jornada «Tendiendo Puentes de Comunicación», con la asistencia de destacados ponentes de múltiples ámbitos de mediación. Esta Jornada consigue que la participación del Servicio de Mediación Vecinal sea requerida en numerosos encuentros profesionales y sociales, para dar testimonio de su experiencia y de su buen hacer profesional.

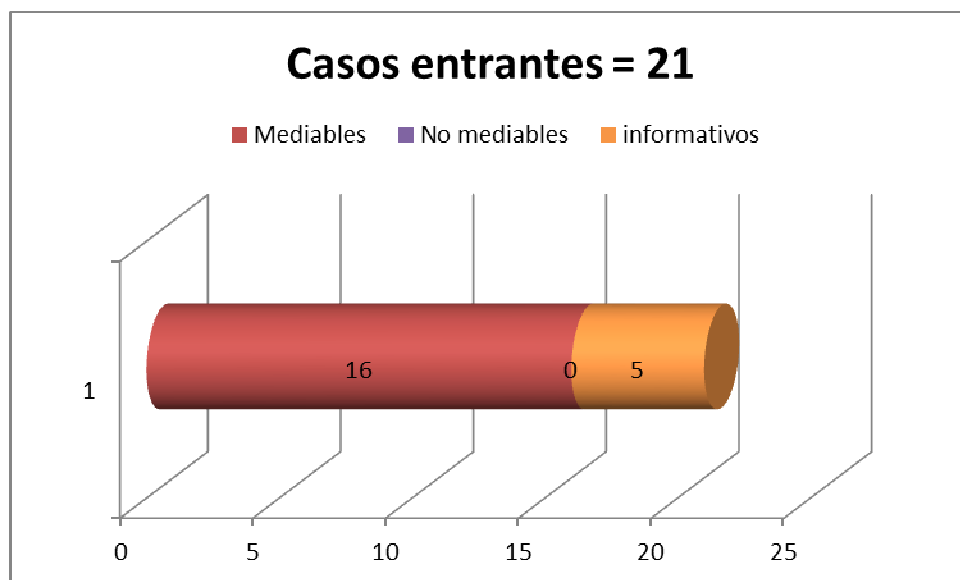
Objetivos del año 2016

- **Organización de la I Jornada «Tendiendo Puentes de Comunicación», como celebración del X Aniversario de la Creación del Servicio de Mediación Vecinal de Rivas.**
- **Fomentar la puesta en común de los conocimientos de cada mediador y mediadora para contribuir a la formación continua y a la cohesión grupal.**
- **Seguir contribuyendo a la difusión de la Mediación, tanto dentro de nuestro municipio, Rivas, como a nivel Comunidad de Madrid.**

Somos conscientes de la ambiciosa tarea que nos hemos marcado este año para celebrar nuestro X Aniversario. Sabemos que esto conllevará esfuerzos adicionales para todas las voluntarias y voluntarios del Servicio de Mediación, si queremos llevar a cabo la organización de esta I Jornada de forma profesional y atractiva para los participantes potenciales, tanto profesionales de la Mediación, como voluntarias y voluntarios, estudiantes y/o personas interesadas o simpatizantes.

Hemos decidido priorizar este objetivo, aunque sabemos que existe la posibilidad de que tengamos que sacrificar una parte de la consecución de los otros objetivos, debido al tiempo voluntario que podemos aportar fuera de nuestra vida profesional y personal. No obstante, lo afrontamos como un gran reto, con enorme ilusión y con la seguridad de que la experiencia nos enriquecerá y nos aportará un gran bagaje para luchar con más fuerza y más conocimientos, para conseguir futuros objetivos.

Casos entrantes y tipo de casos



Durante el año 2016 han entrado en el Servicio de Mediación un total de 21 casos, todos ellos con posibilidad de mediación, aunque en diez de los casos los solicitantes venían a pedir información, lo cual nos hace vislumbrar que la Mediación cada vez es más conocida y suscita interés entre las vecinas y vecinos de Rivas.

La cifra total de los casos entrantes es algo inferior al año 2015. Tras el análisis de los datos, comprobamos que la difusión y la publicidad en prensa que se ha hecho del Servicio, ha sido considerablemente menor que otros años, lo cual hace que la necesidad, por parte de la población sea menos percibida.

Anotamos este punto como "propuesta de mejora" para el próximo ejercicio.

Entrada de casos por zonas



El distrito Rivas Centro presenta un mayor número de casos, incrementándose ligeramente, respecto al año anterior.

El análisis de este gráfico, junto con el análisis de la temática, nos orienta respecto al tipo de conflictos, en relación con el tipo de vivienda (horizontal o vertical), que puede influir en las relaciones entre vecinas y vecinos.

Entrada de casos por temática



Estos datos, en correlación con el gráfico anterior nos indica que, en vivienda vertical, los conflictos surgen, mayoritariamente por temas de convivencia y ruidos; mientras que, en vivienda horizontal, son los árboles y medianerías las que provocan las discrepancias.

Entrada de casos por meses

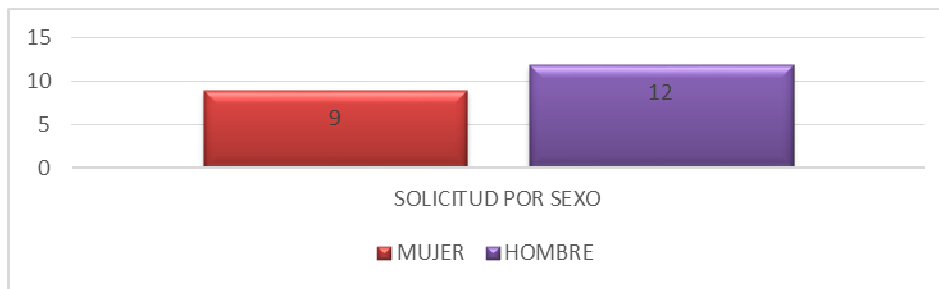


Comprobamos en cada ejercicio, que durante el mes de abril y hasta finales del verano, se dispara el número de solicitantes que acuden a nuestro Servicio de Mediación, ya que, con la llegada del buen tiempo, el incremento de la vida social y al aire libre de las vecinas y vecinos produce una mayor interrelación; también la dedicación a las plantas y jardines produce discrepancias en las viviendas horizontales.

Finalizado el periodo estival, los conflictos disminuyen, bien porque se han solucionado, o bien porque la interrelación entre vecinas y vecinos, es menor.

Este gráfico también nos permite conocer los efectos de las campañas de difusión publicitaria, tanto en prensa, como el reparto de folletos.

Entrada de casos por sexo



A lo largo de los últimos tres años, hemos pasado de una ligera mayoría de mujeres solicitantes, a una también pequeña mayoría de hombres solicitantes, lo cual, nos hace comprobar que, ambos sexos consideran efectiva la Mediación para resolver sus conflictos. Por ello, podemos afirmar que la mediación no comporta un sesgo de género.

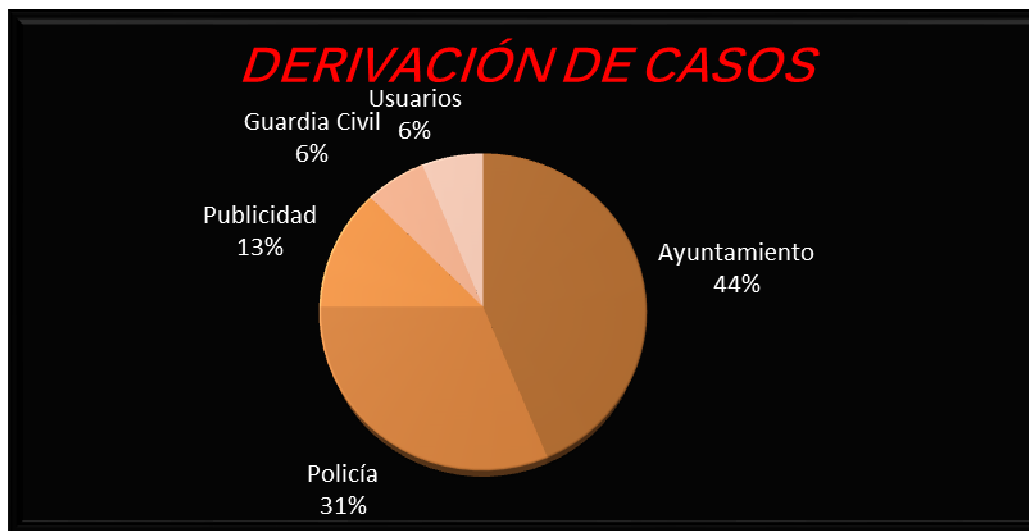
Entrada de casos por vías de contacto



El teléfono gratuito es, sin lugar a duda, el medio mayoritario elegido por los solicitantes. Esto, junto con la vía presencial, indica, por un lado, la inmediatez con la que desea solucionar el conflicto la persona que expone su caso y, por otro lado, su implicación directa, ya que la explicación verbal del conflicto abre más las emociones y subjetividad de la persona, a diferencia de la explicación escrita, que permite disfrazar la emoción al tener más tiempo para reformular el problema.

Para la parte mediadora, es importante reflejar estos matices cuando entra un caso, ya que va a ayudar mucho al desarrollo de las entrevistas y al equilibrio de las partes.

Entrada de casos por derivación



Ayuntamiento y Policía aportan a nuestro Servicio de Mediación el 75% de los casos. Este dato corrobora la importancia de uno de nuestros pilares:

“Comunicación dinámica y colaboración permanente entre el Ayuntamiento y las personas que forman el Servicio de Mediación”, pudiendo extrapolarlo a “las fuerzas de seguridad”.

La confianza que el personal de la Administración Pública deposita en la Mediación, se debe a que, a lo largo de estos últimos años, ha quedado totalmente demostrado que la Mediación obtiene mejores resultados, así como más rápidos y económicos que en la vía judicial. Lo cual, mejora la convivencia ciudadana y descarga de denuncias a la Policía y a los Ayuntamientos.

Las personas que formamos el Servicio de Mediación Vecinal de Rivas, valoramos enormemente la colaboración que nos brinda el Ayuntamiento ya que nos hace sentir como una parte importante del municipio.

Por otro lado, este indicador nos orienta acerca de los espacios donde los folletos publicitarios son más efectivos.

Anotamos este punto en el apartado de “propuestas de mejora” en nuestras campañas publicitarias.

Parte invitada que aceptan la mediación

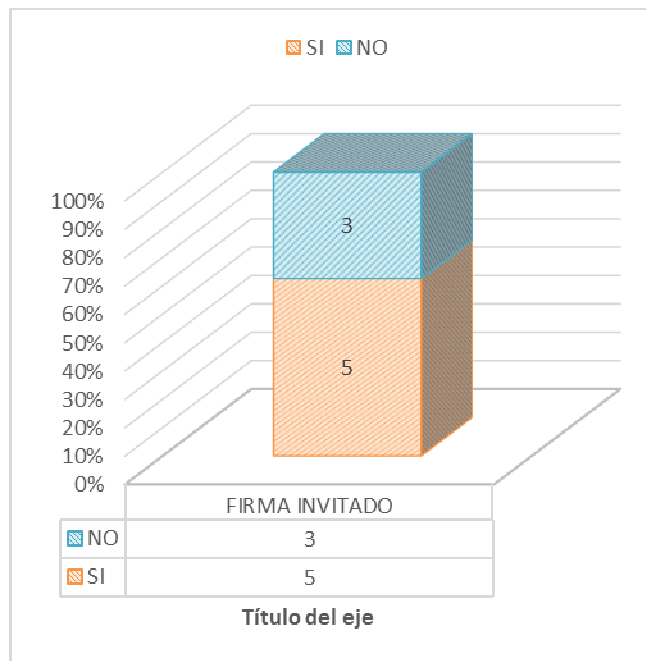


Este punto sigue siendo uno de los grandes retos del Servicio de Mediación. Conseguir el contacto con la parte invitada eleva enormemente las posibilidades de llevar a cabo la mediación, independientemente del resultado final.

Seguimos trabajando en la formulación de mensajes que enviamos, para lograr mayor efectividad en el contacto con la parte invitada, siendo conscientes de que las direcciones de contacto que conseguimos para ello, son muy limitadas

Anotamos este punto como propuesta de mejora, con el objetivo de elaborar un escrito claro y motivador que consiga interesar a la persona que lo recibe.

Firma de la parte invitada. Media de actuaciones



Nº ACTUACIONES POR CASO		
↑	9	CASO 1
→	5	CASO 3
↓	4	CASO 13
→	5	CASO 14
↓	3	CASO 16
↓	2	CASO 17
↑	11	CASO 19
↓	3	CASO 21
→	5,25	PROMEDIO

A lo largo de este ejercicio 2016, aceptaron la mediación un total de 8 personas de la parte invitada, de las cuales, firmaron 5.

Cinco casos llegaron a una solución satisfactoria.

La media de actuaciones fue de 5,25

Estos marcadores nos muestran, por un lado, la dificultad de contactar con la parte invitada y, por otro lado, que una vez contactada, la posibilidad de resolución positiva del conflicto incrementa notablemente. También nos orienta acerca del número de actuaciones más efectivo, para no alargar innecesariamente el proceso.

Propuestas de mejora

Recogiendo las conclusiones aportadas por todos los gráficos y análisis anteriores, obtenemos las siguientes propuestas:

Estudiar la posibilidad de incrementar la difusión y la publicidad de nuestro Servicio en prensa, tanto municipal como privada o de otros colectivos que desarrollen su actividad en el municipio.

Estudio y análisis de los espacios donde los folletos publicitarios son más efectivos, de cara a optimizar recursos y tiempos de forma racional.

Incremento de la comunicación con Ayuntamiento y Policía, para detectar los puntos donde podemos colaborar de forma más efectiva y/o de las dudas que puedan plantearse sobre nuestro servicio, para la derivación de posibles casos.

elaborar un escrito claro y motivador que consiga interesar a la persona que lo recibe, así como indagar otras posibilidades de contacto.

Seguir trabajando en la formación permanente para conseguir incrementar nuestra aportación a las personas que nos requieren y lograr que la motivación siga siendo nuestro motor.

Funcionamiento del Servicio

El Servicio de Mediación Vecinal de Rivas, ejerce sus funciones en un despacho del edificio de La Casa de las Asociaciones, cedido por el Ayuntamiento de Rivas Vaciamadrid.

La atención al público se realiza de varias formas:

- Presencialmente, todos los lunes y miércoles, de 17:00 a 19:00 h.
- Telefónicamente, a través del contestador, con funcionamiento 24 horas, todos los días del año, excepto los meses de julio y agosto, ni los periodos de Semana Santa y Navidad.
- Por mail, en la dirección de correo electrónico corporativo facilitada por el Ayuntamiento.

Durante las guardias de los lunes y miércoles, se revisa toda la información recibida a través del contestador y del correo para asignar casos y contactar a los solicitantes.

Fuera de estos días de guardia, todas las personas que componen el Servicio de Mediación acuden al despacho para mantener entrevistas y realizar mediaciones, en función de la disponibilidad, tanto de las mediadoras y mediadores, como de las personas solicitantes.

Reuniones de Coordinación

Dentro de los protocolos establecidos en nuestro Servicio de Mediación, hemos acordado mantener una Reunión de Coordinación de carácter mensual.

Estas reuniones sirven, entre otras cosas, para poner en común todos los casos y actuaciones que se han llevado a cabo en el mes anterior. De este modo, se debaten las peculiaridades de cada caso, así como las dudas, sugerencias, etc.

Consideramos estas reuniones una parte de nuestra formación permanente, ya que compartimos las experiencias de nuestras compañeras y compañeros para poder incorporarlas y/o mejorarlas en futuros casos.

Durante el año 2016 hemos mantenido 9 Reuniones de Coordinación, los meses de Enero, Febrero, Marzo, Abril, Mayo, Junio, Septiembre, Octubre y Noviembre.

Los puntos más habituales a tratar en las reuniones mensuales de coordinación son:

- Puesta en común de casos
- Debate sobre aceptación de casos derivados.
- Reuniones mantenidas con instituciones
- Visitas recibidas en el servicio
- Solicitudes de prácticas de estudiantes
- Tareas a realizar por las mediadoras y mediadores
- Necesidades formativas detectadas

Visitas y Reuniones mantenidas en 2016

Este año hemos tenido múltiples reuniones, tanto en el servicio como fuera de él.
Entre ellas:

- Reunión con el Concejal de Participación Ciudadana del Ayuntamiento de Rivas Vaciamadrid. Esta reunión, que mantenemos cada año, nos sirve para poner en común con el Ayuntamiento, tanto nuestros logros como nuestras necesidades. En ella, entregamos una copia de la Memoria del año anterior al Concejal y hacemos un balance de la colaboración mutua entre el Ayuntamiento y nuestro Servicio de Mediación. En 2016 ha habido 3 reuniones con representantes de esta Concejalía.
- Visita de Mediadores de Murcia. Este año nos solicitaron una visita un grupo de Mediadores que se creó en el Barrio Espíritu Santo de Murcia, y cuyo objetivo era conocer nuestro modelo para incorporar aspectos relevantes a su servicio, ya que tenían muy buenas referencias sobre nuestro Servicio. La experiencia fue muy gratificante para ambos, ya que aprendimos grandes cosas los unos de los otros.
- Antena 3. Esta cadena nos solicitaba escenificar un caso real en un programa sobre Mediación que planeaban elaborar en la cadena.
- Intervención en el Colegio de Trabajadores Sociales de Madrid. Al igual que en años anteriores, se ha solicitado nuestra intervención en el Master de Mediación que imparte cada año el Colegio de Trabajadores Sociales.
- Solicitud de Prácticas para alumnos de Master en Mediación Familiar y Mediación Comunitaria de la Universidad Francisco de Vitoria (Pozuelo de Alarcón).
- Solicitud de información del profesorado del Master en Mediación de la Universidad de Alcalá de Henares.
- Representantes del Ayuntamiento de Madrid, interesados en poner en marcha, desde el Ayuntamiento de Madrid, una iniciativa como la de nuestro Servicio de Mediación Vecinal.

Celebración del X Aniversario del Servicio.

I Jornada

“Tendiendo Puentes de Comunicación”



900 844 555

Servicio de mediación
vecinal de Rivas



www.rivasciudad.es



RIVAS VACIAMADRID
Participación Ciudadana

MEL

09,45 a 10,00. **Recepción de asistentes y acreditaciones**

10,00 a 10,15. Presentación: Alcalde de Rivas, **Pedro del Cura**

10,15 a 11,45. **1ª MESA DE DIÁLOGO: ÁMBITOS DE MEDIACIÓN**

Moderadora: **Carmen Rebollo**

Participantes:

Juan Carlos Torrego Seijo, Universidad de Alcalá, Coordinador del grupo de investigación UAH: Inclusión y mejora educativa: aprendizaje cooperativo, convivencia y mediación. (M. Educativa)

Sonia Gruben Burmeister, Gestión Positiva de Conflictos. Mediadora Familiar, Intercultural y Penitenciaria.

Ana Criado, Presidenta de la Asociación Madrileña de Mediadores.

Sol de Ena de la Cuesta, Jefa del Departamento de Reinserción del Instituto de Adicciones de Madrid Salud, Ayuntamiento de Madrid.

Maite Abad Tabasco, Mediadora Comunitaria de la Asociación Proyecto Hogar

11,45 a 12,15. Descanso

12,15 a 13,45. **2ª MESA DE DIÁLOGO: EXPERIENCIAS DE MEDIACIÓN**

Moderadora: **Carmen Rebollo**

Participantes:

Alumnos Mediadores y Alumnas Mediadoras de Rivas

Mediadores y Mediadoras Interculturales

Celia Butrón, Abogada y Mediadora por el ICAM, Coordinadora de los cursos de formación sobre Análisis y Resolución de Conflictos del Ayuntamiento de Madrid. Mediadora del Servicio de Mediación Vecinal de Rivas Vaciamadrid.

13,45 a 14,15. Actuación y cierre

PROGRAMA

ENCUENTRO DE MEDIACIÓN "TENDIENDO PUENTES"

FORMATO: MESAS DIÁLOGO

FECHA Y HORARIO: SÁBADO 26 NOVIEMBRE 2016 - DE 10:00 A 14:00

09:45 a 10:00 RECEPCIÓN DE ASISTENTES Y ACREDITACIONES

10:00 a 10:15 PRESENTACIÓN: ALCALDE DE RIVAS, PEDRO DEL CURA

10:15 a 11:45 1ª MESA DE DIÁLOGO: ÁMBITOS DE MEDIACIÓN

MODERADORA: CARMEN REBOLLO

PARTICIPANTES:

Juan Carlos Torrego Seijo. Universidad de Alcalá. Coordinador del grupo de investigación UAH: Inclusión y mejora educativa: aprendizaje cooperativo, convivencia y mediación. (M. Educativa)

Sonia Gruben Burmeister. Gestión Positiva de Conflictos. Mediadora Familiar, Intercultural y Penitenciaria.

Ana Criado. Presidenta de la Asociación Madrileña de Mediación.

Maite Abad Tabasco. Educadora del Programa de Mediación Comunitaria en Drogodependencias del Instituto de Adicciones de Madrid Salud y Asociación Proyecto Hogar.

Gema Corral Fernández. Educadora del Programa de Mediación Comunitaria en Drogodependencias del Instituto de Adicciones de Madrid Salud y Asociación Proyecto Hogar.

11:45 a 12:15 DESCANSO

12:15 a 13:45 2ª MESA DE DIÁLOGO: EXPERIENCIAS DE MEDIACIÓN

MODERADORA: CARMEN REBOLLO

PARTICIPANTES:

Alumnos Mediadores y Alumnas Mediadoras de Rivas: Alejandro Aranda; Patricia Herrera; Andrea Moldovar; Raluca Nagy; Gaston Bevlacua. Todos ellos alumnos de Rivas del IES Julio Pérez, de 4º de la ESO y 1º de Bachillerato.

Juan José Saiz Oliva. Licenciado en Filología y Experto en Mediación. A través de Asociación Centro Trama y Siete Estrellas, presta sus servicios para la Concejalía de Servicios Sociales de Rivas Vaciamadrid, en el Programa de "Desarrollo Comunitario en Barrios Vulnerables". Especialmente como Mediador Comunitario e Intercultural.

Celia Butrón Abogada y Mediadora por el ICAM. Coordinadora de los cursos de formación sobre Análisis y Resolución de Conflictos del Ayuntamiento de Madrid. Mediadora del Servicio de Mediación Vecinal de Rivas Vaciamadrid.

13:45 a 14:15 ACTUACIÓN Y CIERRE

I Jornada “Tendiendo Puentes”

Las Jornadas han significado un “antes y un después” en nuestro Servicio de Mediación Vecinal. Aquello que se planteó como “una ambiciosa posibilidad” al inicio del año 2016, nos mantuvo ilusionadas, activas y, por qué no decirlo, “atemorizadas” durante muchos meses; y no porque dudásemos de nuestra motivación, sino porque temíamos no estar a la altura de aquellos nombres que habíamos decidido invitar a nuestro evento.

Tuvimos claro, desde el principio, que lo principal era compartir experiencias con otros profesionales para enriquecernos mutuamente y para que aquellas personas que asistieran, finalizaran con la sensación de que había merecido la pena asistir a este evento, porque se llevaban grandes aportaciones y vivencias.

Afortunadamente, somos un grupo heterogéneo, con personas procedentes de ámbitos muy diferentes. Por ello, cada punto de vista y cada aportación personal y profesional consiguió tejer una maravillosa red de contactos, personas, ideas, y colaboraciones, que finalizó con una de las mejores experiencias que hemos compartido, tanto en el Servicio de Mediación, como en nuestra vida personal.

Tuvimos la enorme fortuna de que aceptaran nuestra invitación a participar en el evento, profesionales reconocidos en ámbitos tan dispares y a la vez complementarios, como el educativo, penitenciario, diversidad, comunitario, vecinal... Tuvimos también la fortuna de contar con la frescura de los alumnos mediadores de Rivas que nos hicieron disfrutar con su sencillez y nos dejaron la maravillosa sensación de un gran futuro para la mediación. Todas las personas que participaron, lo hicieron de forma totalmente altruista. Para todas nuestro reconocimiento y nuestra gratitud.

Colaboraron en nuestro evento autoridades municipales y empleados públicos que nos allanaron el camino cuando todo se ponía cuesta arriba. Nos aconsejaron, nos brindaron espacios, recursos y personas sin cuya ayuda no hubiese sido posible.

Y el mayor sentido a todo este trabajo, fue la enorme acogida que tuvo nuestra convocatoria, con más de cien asistentes, entre los que se encontraban, mediadoras/es, educadoras/es, letradas/os, estudiantes, alumnas/os, compañeras/os, simpatizantes o simplemente personas con curiosidad por este mundo y, al final, todas y todos ellos amigas y amigos a los que estaremos eternamente agradecidos y a quienes brindamos la promesa de que, aun siendo la primera jornada, no será la última.

Valoración final.

El Año 2016 ha grabado su marca en el Servicio de Mediación Vecinal de Rivas, como “el año de las Jornadas”. Somos conscientes de que aún tenemos grandes retos por delante y que los objetivos que nos marquemos serán, sin duda, importantes, pero si algo nos ha aportado este año 2016 con este evento, es la sensación de que somos un equipo unido, cohesionado y grande. Estamos orgullosas y orgullosos de nuestra diversidad, de nuestra riqueza personal y profesional, del equipo que hemos logrado formar y del trabajo que hemos hecho

Desde el equipo de Coordinación, queremos agradecer a todas nuestras compañeras y compañero el inmenso privilegio de haber contado con su incansable trabajo, sus críticas constructivas, su colaboración desinteresada e infatigable y, sobre todo, con su incondicional amistad.

Brindamos nuestra colaboración y deseamos lo mejor al nuevo equipo de coordinación para este año 2017.

Servicio de Mediación Vecinal de Rivas