INICIATIVAS EN MEDIACIÓN COMUNITARIA Y CULTURA DE PAZ

"GETXO: MUNICIPIO POR LA CONVIVENCIA"

2008

Getxo
UDALA • AYUNTAMIENTO

INDICE

1. Presentación……. 3

2. Propuesta de iniciativas para la convivencia y cultura de paz "*Getxo: municipio por la convivencia"* 2008. ……... 5

3. Proyecto 1: Stand: "*Getxo: municipio por la convivencia*"…… 6

4. Proyecto 2: Curso-taller "Habilidades para el diálogo y la resolución de conflictos entre padres/madres e hijos/as" …… 10

5. Proyecto 3: Curso-taller "Habilidades de resolución de conflictos y mediación en la atención al ciudadano/a"…….....……..……... 14

6. Proyecto 4: Desarrollo de la página web *"Getxo: municipio por la convivencia"*…….. 19

7. Proyecto 5: Red ciudadana *"Getxo: municipio por la convivencia"*: Fase II……... 25

8. proyecto 6: DVD "la mediación una aportación a la convivencia" 28

1. PRESENTACIÓN

El Ayuntamiento de Getxo está impulsando desde el año 2005 como eje estratégico de su política el compromiso con la Paz y la promoción de la convivencia bajo el paraguas del programa denominado *"Getxo: municipio por la convivencia"*. El programa pretende avanzar en el desarrollo de una Cultura de Paz para el municipio centrado en el ámbito personal, familiar, social y político.

Durante los ejercicios del 2005, 2006 y 2007 el Ayuntamiento de Getxo ha encomendado al grupo GEUZ la realización en el municipio de distintas acciones o proyectos destinados a promover esta convivencia pacífica en el ámbito municipal, en base a los valores de la Cultura de Paz.

Tal y como se diseñó en su momento y más tarde se pudo plasmar en la práctica, en un trabajo conjunto entre los/as profesionales de GEUZ y personal técnico y político del Ayuntamiento, se han llevado a cabo diferentes acciones con una metodología participativa. Estos proyectos, diseñados en aras de lograr una construcción pacífica de las relaciones en el ámbito municipal, partieron de la convicción de que todas las personas tenemos un compromiso concreto con la Paz.

En este sentido, debemos recordar que el Ayuntamiento de Getxo ha planificado y organizado para su desarrollo durante los años 2005, 2006 y 2007 las siguientes acciones:

Getxo
UDALA • AYUNTAMIENTO

PROGRAMA "GETXO: MUNICIPIO POR LA CONVIVENCIA"

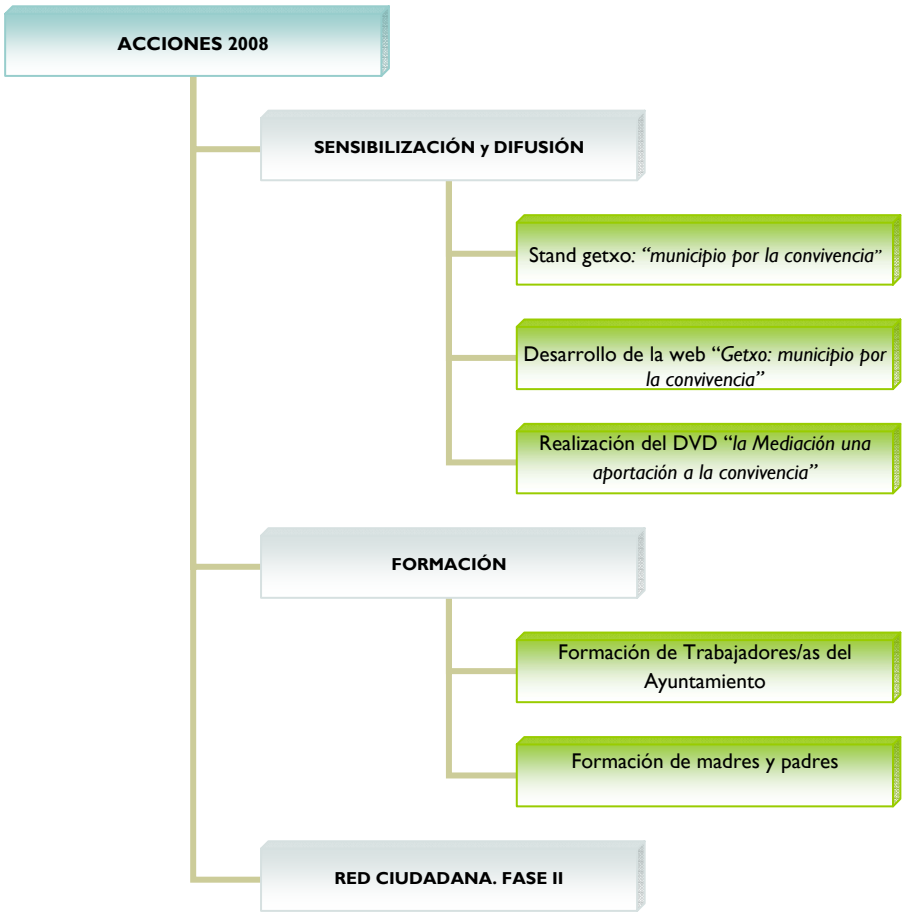
RESUMEN DE ACTIVIDADES 2005-2008

ÁREA / OBJETIVO	PROYECTO	PERSONAS DESTINATARIAS	AÑO
Difusión	1ª jornadas de mediación comunitaria y cultura de paz de Getxo.	Población general	2005
	Publicación "Getxo: 50 ideas para la paz. guía sobre cultura de paz y resolución de conflictos"	Población general	2006
	Seminarios de cultura de paz y mediación comunitaria	Partidos políticos	2006
	Ciclo de encuentros "cultura de paz y participación ciudadana"	Población general	2007
	Ciclo de cuentacuentos "la paz no es un cuento"	Niños y niñas de 6-8 años	2007
	Exposición "elkar bizi elkar-con vive con"	Población general	2007
	Web de convivencia	Población general	2008
	Stand de convivencia "Getxotik mundura, mundutik Getxora"	Población general	2008
Formación	Curso de capacitación en resolución de conflictos y mediación comunitaria.	Miembros de asociaciones	2006
	Curso-taller "habilidades de resolución de conflictos y mediación en la atención al ciudadano/a"	Trabajadores/as Ayuntamiento	2007 2008
	Curso-taller "habilidades para el diálogo y la resolución de conflictos entre padres/madres e hijos/as"	Madres y padres de alumnos/as en edad escolar	2008
Participación	Red ciudadana "Getxo: municipio por la convivencia"	Población general	2007 2008
Investigación	Evaluación de necesidades de mediación comunitaria y cultura de paz en el municipio de Getxo	Población general / Ayuntamiento	2006

2. PROPUESTA DE INICIATIVAS PARA LA CONVIVENCIA Y CULTURA DE PAZ "GETXO: MUNICIPIO POR LA CONVIVENCIA" 2008

Las iniciativas que se presentan como propuestas de trabajo para el año 2008 ahondan en la sensibilización y difusión de la Cultura de Paz a nivel local y, por otra parte, extienden la formación en la materia a sectores de la población con los que no se ha trabajado anteriormente. Además, mediante este proyecto se otorga importancia a la participación de la ciudadanía en los proyectos a emprender.

Para cada uno de los proyectos que contiene este documento se detalla su descripción, sus objetivos y destinatarios. A modo de resumen, se aporta un el esquema gráfico que sigue a continuación.



3. PROYECTO 1: STAND "*GETXO MUNICIPIO POR LA CONVIVENCIA*"

DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

Este proyecto pretende sensibilizar y difundir las nociones básicas sobre resolución de conflictos y Cultura de Paz entre la ciudadanía en general y el alumnado de educación secundaria del municipio de Getxo, en particular. El proyecto relaciona la paz con la cultura, el arte y la literatura como marco. La propuesta de trabajo pretende colocar un stand en la semana de la cooperación de Getxo "Getxotik Mundura", que se desarrolla los días 11, 12, 13 y 14 de diciembre, como medio para la difusión de los proyectos realizados hasta la fecha y la sensibilización de los valores, actitudes y comportamientos que conforman la Cultura de Paz.

El stand se presenta decorado con la exposición "Sentir y pensar la paz" organizada por este Ayuntamiento en el Aula de Cultura de Villamonte en diciembre de 2007 que servirá, también, como unidad de trabajo para el alumnado de los centros escolares de educación secundaria (alumnado entre 12 y 16 años) del municipio aportando un enfoque eminentemente educativo. Con este fin, el proyecto desarrolla una herramienta didáctica que se presenta a los centros para facilitar y encauzar la presentación de la exposición al alumnado y recoge las conclusiones grupales que la actividad genera en cada una de las aulas. Además, se realizará un concurso de relatos entre aquellos alumnos y alumnas que han participado en las actividades didácticas que la exposición genera.

Como complemento de las acciones anteriores, se realizará una breve guía con el título "7 claves para resolver sus conflictos" cuyo objetivo es trasladar a la ciudadanía de Getxo algunas habilidades básicas para resolver sus conflictos.

Por otro lado se repartirá un separador de libros con el fin de divulgar los valores de la resolución pacífica de conflictos y la responsabilidad individual en la construcción de una cultura de paz.

Finalmente se repartirán una pegatinas con el logo de "Getxo: municipio por la convivencia" con el fin de llegar a la población del municipio.

OBJETIVOS

El stand propone la consecución de los siguientes objetivos:

- Concienciar a los y las jóvenes del municipio de entre 12 y 16 años de su responsabilidad individual en la construcción de la Paz a nivel local.
- Sensibilizar al la población getxoztarra sobre la importancia de un enfoque positivo y colaborativo para la resolución de los conflictos y la construcción de la paz.
- Promover una reflexión sobre algunos conflictos comunitarios actuales en nuestro municipio.
- Impulsar la realización de actividades escolares en materia de convivencia y cultura de paz.

PERSONAS DESTINATARIAS

El stand está dirigido a toda la población de Getxo.

Getxo
UDALA • AYUNTAMIENTO

PROYECTO 2: CURSO-TALLER "HABILIDADES PARA EL DIÁLOGO Y LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS ENTRE PADRES/MADRES E HIJOS/AS"

DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

Con esta propuesta se realiza un taller formativo de 10 horas de duración para madres y padres del municipio con hijos en edad escolar como medio que favorezca la transmisión de valores y modelos de diálogo, respeto y cooperación en la familia.

Se ha llegado a 88 madres y padres del municipio mediante la organización de cuatro grupos de formación en función de la edad de los hijos e hijas de las personas asistentes.

Las familias, y más concretamente el papel que desempeñan los padres en la articulación de las relaciones familiares, son agentes básicos y claves en la educación para la convivencia y la paz.

Las variables que explican el comportamiento pro-social de los niños y jóvenes, son complejas y diversas, pero sin duda, existe unanimidad en que una de las más relevantes es el entorno familiar. El aprendizaje de conductas violentas o, por el contrario, pacíficas se inicia en la infancia más temprana en el seno de la familia. Los niños y niñas aprenden lo que ven y lo que viven, siendo el modelado conductual de sus progenitores o tutores, uno de los elementos más influyentes en su socialización primaria.

Mediante un programa formativo destinado a padres y madres, podemos aumentar y mejorar el repertorio de habilidades educativas básicas, así como el repertorio de las habilidades que requiere una convivencia familiar pacífica.

OBJETIVOS

- Promover una convivencia positiva mediante la formación de padres y madres del municipio en habilidades de resolución de conflictos.
- Explorar el concepto del conflicto en el seno de la familia.
- Adquirir habilidades básicas y eficaces para la comunicación eficaz y la resolución de conflictos familiares.
- Practicar y experimentar soluciones positivas de resolución de conflictos en la familia.

CONTENIDOS

El programa formativo plantea los siguientes contenidos:

1. Entendiendo mejor los conflictos cotidianos entre padres e hijos.
2. El ciclo del conflicto.
3. Estilos de comportamiento ante el conflicto: características y ventajas.
4. La implicación de los hijos en la resolución de los conflictos.
5. Habilidades de comunicación
6. Características y requisitos de la resolución colaborativa de conflictos.
7. Un proceso para resolver conflictos cotidianos.
8. La educación para la Paz.

PERSONAS DESTINATARIAS

Padres y madres del municipio de Getxo con hijos en edad escolar. Se estima la participación de un máximo de 20 personas en cada uno de los talleres, alcanzando un máximo de 80 asistentes.

4. PROYECTO 3: CURSO-TALLER "HABILIDADES DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y MEDIACIÓN EN LA ATENCIÓN AL CIUDADANO/A"

DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

Considerando la aceptación del curso-taller "habilidades de resolución de conflictos y mediación en la atención al ciudadano/a" ofrecido por este ayuntamiento a sus trabajadores a lo largo del otoño del 2007 y considerando los buenos resultados obtenidos, se propone realizar una nueva edición del mismo en el año 2008.

La atención a la ciudadanía desde los diversos servicios que el Ayuntamiento presta, especialmente en el ámbito de los servicios sociales y de la policía local, no está exenta de situaciones difíciles y de conflictos de diversa índole. La labor preventiva, desde los agentes sociales que tienen un contacto más directo con la población, tiene un gran potencial a la hora de evitar la escalada de conflictos y situaciones de tensión más difíciles de manejar. Por ello, esta acción supone realizar una formación básica de 21 horas que mejore la atención al ciudadano/a y cumpla principalmente esta labor preventiva.

OBJETIVOS

- Prevenir la escalada de los conflictos cotidianos a los que se enfrentan los/as trabajadores del ayuntamiento en su labor de atención al público.
- Tomar conciencia respecto a las prácticas empleadas habitualmente en la resolución de conflictos y manejo de situaciones difíciles en la atención al ciudadano/a.
- Adquirir habilidades de comunicación y solución de problemas.
- Adquirir habilidades para el manejo de la ira y otras emociones intensas.
- Ensayar la aplicación de procesos colaborativos para la resolución de conflictos en la atención diaria a la ciudadanía.

CONTENIDOS

El programa formativo incluye los contenidos que se detallan a continuación divididos en cinco módulos:

MÓDULO 1: LA DINÁMICA DEL CONFLICTO

1.1. Introducción al conflicto.

1.2. ¿Por qué tenemos las personas conflictos?

1.3. El patrón del conflicto.

1.4. Tipología de conflictos: niveles y causas.

1.5. La dinámica del conflicto.

1.6. Escalada y desescalada del conflicto.

1.7. El coste del conflicto.

MÓDULO2: LA RESPUESTA AL CONFLICTO, PROCESOS Y ESTILOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS.

2.1. Estilos de resolución de conflictos.

2.2. Procesos de resolución de conflictos.

MÓDULO 3. HABILIDADES DE COMUNICACIÓN EFICAZ

3.1. Introducción.

3.2. Barreras para la comunicación.

3.3. Técnicas de comunicación y manejo de emociones.

- La escucha activa.
- El lenguaje descriptivo.
- El lenguaje asertivo: el mensaje en 1ª persona.
- Especificar los asuntos.
- Las preguntas adecuadas.
- Desbloquear el silencio.

MÓDULO 4: EL PROCESO DE NEGOCIACIÓN

4.1. Principios de los procesos colaborativos de resolución de conflictos.

4.2. El proceso de negociación.

4.3. La negociación basada en intereses.

4.4. Fases del proceso de negociación basado en los intereses.

4.5. Características de un buen acuerdo.

MÓDULO 5: LA RESPUESTA ANTE EL/LA CLIENTE DIFICIL O AGRESIVO/A

5.1. Sintonía emocional, modelar la calma.

5.2. No razonar, alentar dialogo.

5.3. Evitar pronunciarse (opinar) y mostrar comprensión.

5.4. Aprendiendo a afrontar la hostilidad: fases de la curva de hostilidad.

PERSONAS DESTINATARIAS

Esta propuesta de formación está destinada al personal trabajador del Ayuntamiento de Getxo, con especial atención a miembros de la policía local, de los servicios sociales de base y de las oficinas de atención ciudadana.

Es conveniente para el adecuado desarrollo de la formación que el número de asistentes no supere las 20 personas.

5. PROYECTO 4: DESARROLLO DE LA PÁGINA WEB "GETXO: MUNICIPIO POR LA CONVIVENCIA"

DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

Esta iniciativa que plantea desarrollar una web sobre la Cultura de Paz, la convivencia y la resolución de conflictos a nivel local en el municipio de Getxo. Cabe que el proyecto se defina como un sitio web de nueva creación enlazado con la web oficial del Ayuntamiento de Getxo o que se incluya en la misma como una página más.

La web tiene una vocación de realizar una difusión continua de las iniciativas de convivencia de este ayuntamiento, así como de promover el aprendizaje continuo de la ciudadanía en la materia

OBJETIVOS

Esta iniciativa plantea la consecución de los objetivos que a continuación se enumeran:

- Proyectar ante la sociedad una imagen del Ayuntamiento de Getxo como entidad comprometida con la Cultura de Paz y la convivencia a nivel local.
- Difundir los proyectos realizados por este Ayuntamiento en la materia en los tres últimos años, así como sus resultados y los materiales generados en su desarrollo.
- Dar a conocer a la ciudadanía los proyectos de convivencia en curso para lograr una mayor participación y acogida entre sus destinatarios/as.
- Difundir el conocimiento y las buenas prácticas del campo entre la población de Getxo.
- Ofrecer formación online en convivencia y resolución de conflictos a ciudadanos y ciudadanas de Getxo que no pueden acceder a ella por otros medios como estrategia de aprendizaje continuo.
- Identificar a personas y colectivos de Getxo especialmente interesados en el programa *"Getxo: municipio por la convivencia"*.

PERSONAS DESTINATARIAS

Los destinatarios de la web son los ciudadanos y ciudadanas del municipio. La propuesta de este proyecto tiene en cuenta que un amplio porcentaje de nuestra población tiene acceso a Internet.

6. PROYECTO 5: RED CIUDADANA "GETXO: MUNICIPIO POR LA CONVIVENCIA": FASE II

DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

La fase II de la Red ciudadana *"Getxo: municipio de la convivencia"* implica dar continuidad al proyecto iniciado en el año 2007 con la constitución de la misma.

La red, formada por personas de Getxo de diversos ámbitos de las relaciones sociales interesadas en las iniciativas de cultura de paz y convivencia de este ayuntamiento, se configura como un espacio de participación en materia de convivencia en el ámbito municipal, resolución de conflictos y cultura de paz, como un grupo de reflexión y debate, como un grupo generador de ideas y propuestas y como un canal de interlocución directa entre sus participantes y sus grupos de referencia y el consistorio.

La continuidad del proyecto supone, por una parte, ejecutar las acciones diseñadas para su primer año de vida en su proceso de constitución y, por otra parte, definir, por parte del ayuntamiento con el asesoramiento de los técnicos de Geuz, sus objetivos y proyectos de cara al siguiente año 2009.

El funcionamiento de la red supone la celebración de un encuentro trimestral así como la definición de un canal de comunicación permanente entre sus miembros. Además, y en base a los objetivos que a continuación se detallan, en su primer año de vida se realizaría una breve formación de 8 horas de duración en materia de iniciativas locales sobre convivencia y cultura de paz.

Por último, considerando la política del ayuntamiento en la materia, la red apoyaría la generación de ideas para nuevas iniciativas de cultura de paz en el último trimestre del año.

OBJETIVOS

La red ciudadana *"Getxo: municipio por la convivencia"* plantea los siguientes objetivos:

- Difundir los objetivos y contenidos de las acciones emprendidas por parte del Ayuntamiento en el municipio en materia de convivencia y resolución de conflictos.
- Establecer un canal de comunicación permanente mediante la interlocución de cada uno de los representantes de los ámbitos participantes en la Red.
- Adquirir la formación básica en materia de resolución de conflictos y mediación que permita desarrollar otros objetivos planteados.

PERSONAS DESTINATARIAS

Las personas destinatarias del proyecto son, por una parte, los miembros que han constituido la red en el año 2007 y que pertenecen a los siguientes ámbitos: el ayuntamiento, el ámbito educativo, la justicia, el ámbito sanitario, la policía local, los servicios sociales, las ampas-familias, el ámbito de la mujer, el ámbito del medio ambiente, la iglesia, los y las comerciantes, las asociaciones de vecinos y la población inmigrante. Además, de forma indirecta, son también destinatarios del proyecto, los diversos colectivos y/o personas representadas por los miembros de la red.

7. PROYECTO 6: REALIZACIÓN DE UN DVD "LA MEDIACIÓN UNA APORTACIÓN A LA CONVIVENCIA"

DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

Este proyecto plantea realizar un DVD sobre la mediación comunitaria, la convivencia y Cultura de Paz. Cabe que el proyecto se defina como un documento gráfico donde se plantean los beneficios y aportaciones que los de procesos de resolución de conflictos cotidianos y la mediación hacen a la construcción diaria de la convivencia.

Con el fin de realizar una difusión y sensibilización, así como de promover el aprendizaje continuo de la ciudadanía en la materia, este material didáctico audiovisual se enlaza con la web oficial del Ayuntamiento de Getxo o se incluye en la misma como un link más.

Por otra parte, se sugiere la posibilidad de difusión del DVD mediante la distribución del material, siempre a cargo del ayuntamiento, a las personas getxoztarras que participan en los proyectos de convivencia que se desarrollen por el Ayuntamiento de Getxo.

OBJETIVOS

Esta iniciativa plantea la consecución de los objetivos que a continuación se enumeran:

- Proyectar ante la sociedad una imagen del Ayuntamiento de Getxo como entidad comprometida con la Cultura de Paz y la convivencia a nivel local.
- Difundir los beneficios que tanto la mediación como la resolución colaborativa de conflictos tienen en la construcción de la convivencia del Municipio de Getxo.
- Dar a conocer a la ciudadanía un proceso alternativo para resolver los conflictos cotidianos.
- Sensibilizar a la población getxoztarra en la práctica de la mediación y la resolución de conflictos.

PERSONAS DESTINATARIAS

Los destinatarios del DVD son los ciudadanos y ciudadanas del municipio. La propuesta de este proyecto tiene en cuenta que un amplio porcentaje de nuestra población tiene acceso a Internet.