

Metodología

Documentación:

1. Conocimiento de la problemática
2. Análisis de la realidad social de los barrios de Gandia
3. Plan de intervención:

Diseño de estrategias adecuadas

Asistencia directa y transversal

Programación de Cursos, Charlas informativas y de capacitación

Programación de actividades

Sensibilización y Prevención

Seguimiento de la actuación - Evaluación

4. Ejecución:

Trabajo cooperativo e interdisciplinario

Utilización de la Mediación como un método pacífico para gestión y resolución de conflictos

Organización de actividades que promuevan la integración y cohesión social, así como la desmitificación de prejuicios, y estereotipos

Campaña de difusión

58

Documentación metodológica disponible

- Protocolo de Actuación para los Mediadores durante el proceso.
- Solicitudes para usuarios del servicio de Mediación y Convivencia.

El tiempo estimado de intervención en temas de mediación comunitaria no suelen exceder los tres meses de duración. También y dependiendo el/los tipos de conflictos a tratar, el/los profesionales intervenientes hacen seguimiento del caso.

También se cumplimentan fichas de datos de los usuarios y formularios varios. Además se realizan encuestas de satisfacción del Servicio.

Recursos Humanos

Funcionarios/as del Ayuntamiento formados y sensibilizados.

Personal contratado: Mediadores Profesionales, Mediadores Interculturales (colectivo latino, búlgaro, árabe)

Docentes para cursos y talleres varios.

Presupuesto y Fuentes de Financiación

El Centro de Mediación y Convivencia se financia a través del Ayuntamiento de Gandia y otras subvenciones

**SERVICIO DE MEDIACIÓN SOCIAL INTERCULTURAL
AYUNTAMIENTO DE MADRID**



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:

1. 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.
2. 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.
3. Favorecer la convivencia intercultural, construyendo nuevas formas de relación social, basada en la riqueza aportada por distintas culturas.
4. Contribuir a la configuración, consolidación y desarrollo de una red de apoyo (entidades étnicas, asociaciones, ONGs, etc.) a la población de origen extranjero.
5. Incentivar la participación individual y colectiva de los inmigrantes en todos los aspectos de la vida social ciudadana.
6. Prevenir y resolver conflictos, así como actitudes racistas y xenófobas y promover el acuerdo para la superación de los mismos.
7. Mediar para facilitar el acceso a la vivienda y el empleo

59

Descripción de actividades

A continuación se relacionan, como síntesis, los tipos de actividad más frecuentes y cotidianos de los mediadores:

- Mediación entre individuo e individuo, individuo e institución, individuo y grupo, grupo y grupo.
- Información, derivación y acompañamiento.
- Asesoramiento en casos.
- Elaboración y traducción de documentos.
- Interpretación.
- Diseño, seguimiento y evaluación de iniciativas comunitarias e interculturales.
- Diagnóstico y análisis sobre la situación de la P.O.E.
- Presentaciones en jornadas de solidaridad, etc.
- Redacción de informes.
- Formación sobre claves culturales.

**SERVICIO DE MEDIACIÓN SOCIAL INTERCULTURAL
AYUNTAMIENTO DE MADRID**



- Reuniones de trabajo (en Servicios Sociales, con entidades, internas, etc.).

Plan en el que integran las actuaciones o servicios

Plan Madrid de Convivencia Social e Intercultural Concejalía de Gobierno de Empleo y servicios al Ciudadano. Dirección de Inmigración, Cooperación y Desarrollo

Metodología

La metodología de este Programa es la propia de la mediación social intercultural, que consiste en la intervención de terceras partes neutrales 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 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.

Este servicio se coordina con el Servicio de Mediación Vecinal y el Programa de dinamizadores en parques.

60

Recursos Humanos

El SEMSI es un recurso profesional operativo en 21 distritos de la capital, y que está atendido por un equipo formado por 46 mediadores de 22 orígenes (Argentina, Argelia, Australia, Bulgaria, Camerún, Colombia, Cuba, China, Ruanda, R. Dominicana, Ecuador, Etiopía, Guinea Ecuatorial, Marruecos, Mauritania, Perú, Portugal, Palestina, Rumanía, Ucrania, Venezuela y España) y por un equipo técnico de 7 personas (Director Académico, Directora Técnica, 3 coordinadores, una administrativa y Responsable de Gestión).

En el caso del SEMSI la figura del mediador se define como un profesional, formado en inmigración, Interculturalidad y mediación, que está adscrito a los Servicios Sociales de un distrito, y que desarrolla su labor de intermediación entre la población inmigrante y los servicios sociales, y más en general entre los inmigrantes y las instituciones, entidades y recursos, públicos y privados, así como entre la población extranjera y la autóctona de los barrios del distrito. Especialista en mediación comunitaria en contextos de multiculturalidad, facilita a las partes a acercarse, conocerse, relacionarse, etc.



SERVICIO DE MEDIACIÓN VECINAL INTERCULTURAL AYUNTAMIENTO DE MADRID

Objetivos:

El 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:

1. Prevenir y resolver conflictos de carácter vecinal en situaciones de multiculturalidad significativa.
2. 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.
3. 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.

Descripción de actividades

61

Las líneas de actuación y de trabajo de este servicio son las siguientes

- Conocimiento y análisis de la realidad
- Adecuación de los servicios municipales a la diversidad
- Reforzamiento y dotación de instrumentos a los profesionales de los servicios públicos y otras entidades sociales
- Establecimiento de programas específicos de incorporación a la sociedad madrileña

Los dinamizadores vecinales de la Federación Regional de Asociaciones de Vecinos de Madrid (FRAVM) desarrollan su trabajo en la sedes de las asociaciones vecinales desde 2004, fruto de un convenio para desarrollar este programa piloto. Se han desarrollado actividades de formación, planificación, atención, prevención y gestión de conflictos y coordinación con los demás dispositivos de mediación del Plan Madrid.

Plan en el que integran las actuaciones o servicios

Plan Madrid de Convivencia Social e Intercultural Concejalía de Gobierno de Empleo y servicios al Ciudadano. Dirección de Inmigración, Cooperación y Desarrollo

SERVICIO DE MEDIACIÓN VECINAL INTERCULTURAL AYUNTAMIENTO DE MADRID

Metodología

La metodología de trabajo parte de los principios generales de la mediación social intercultural adaptados al ámbito específico de las relaciones vecinales. Asimismo 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.

Entre 2004 y 2005 el servicio se ha puesto en marcha en los siguientes barrios:

- Lavapiés, del distrito Centro.
- San Isidro y Pan Bendito del distrito de Carabanchel.
- Bellasvistas del distrito de Tetuán.
- San Cristóbal del distrito de Villaverde.
- Almendrales del distrito de Usera.
- Lucero, del distrito Latina.
- Simancas, del distrito San Blas.
- San Diego, del distrito Puente Vallecas.
- Valdebernardo, del distrito de Vicálvaro.

62

Este Servicio de Mediación está adscrito al territorio –barrio y se coordina con el Servicio de Mediación Social Intercultural y con el Programa de Dinamizadores en Parques.

Recursos Humanos

La Federación Regional de Asociaciones de Vecinos de Madrid gestiona el Servicio de Dinamización Vecinal en 19 barrios madrileños

El servicio, creado en 2004, inició su andadura con 6 mediadores vecinales, 1 coordinador técnico y 1 auxiliar administrativo. En 2007, se ha incrementado a 23 profesionales.

PROGRAMA DE DINAMIZADORES DE PARQUES AYUNTAMIENTO DE MADRID



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:

1. 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.
2. 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.
3. Establecer mecanismos para la convivencia intercultural entre usuarios españoles y extranjeros en los parques y otros espacios al aire libre.
4. 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

Descripción de actividades

Los 15 dinamizadores de parques promueven actividades de ocio alternativo y previenen conflictos culturales en colaboración con otras entidades municipales y vecinales

Su labor pasa por sensibilizar a los usuarios en materia de cuidado de las zonas públicas y respeto de las ordenanzas municipales; prevención de conflictos interculturales entre los distintos usuarios de los parques; realización de informes sobre la convivencia en el espacio público de la ciudad y propuestas de intervención a las entidades públicas y privadas, y promoción de actividades de ocio alternativo para todas las nacionalidades.

Plan en el que integran las actuaciones o servicios

Plan Madrid de Convivencia Social e Intercultural Concejalía de Gobierno de Empleo y servicios al Ciudadano. Dirección de Inmigración, Cooperación y Desarrollo.

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. Los dinamizadores de parques actúan, preferentemente, en los parques del Oeste y

**PROGRAMA DE DINAMIZADORES DE PARQUES
AYUNTAMIENTO DE MADRID**



Casa de Campo (Moncloa-Aravaca); Arriaga, Ascao y San Juan Bautista (Ciudad Lineal); Las Tres Cruces (Latina-Carabanchel) y Pradolongo (Usera).

SERVICIO MUNICIPAL DE MEDIACIÓN SOCIAL INTERCULTURAL AYUNTAMIENTO DE ZARAGOZA

Objetivos:

El objetivo general del Servicio Municipal de Mediación Social Intercultural es contribuir, junto a la red institucional y comunitaria, a que la inclusión de la población migrante se realice en igualdad de derechos y oportunidades respecto a la población autóctona, sin que factores de diferencia cultural puedan ser causa de discriminación en la atención y el acceso a los sistemas de protección social.

Los objetivos concretos que se persiguen son los siguientes:

1. Posibilitar y pactar una intervención profesional de apoyo en materia de inclusión de la población migrada, para la adquisición de competencia de mediación social intercultural.
2. Promover una práctica respecto a la resolución de conflictos culturales.
3. Influir pedagógicamente en la sociedad, proporcionando aprendizajes que favorezcan la convivencia intercultural.
4. Trabajar en redes de coordinación y colaboración entre entidades.
5. Desarrollar programas y proyectos específicos en materia de mediación.

65

Descripción de actividades

A través del Servicio Municipal de Mediación Social Intercultural se desarrollan los siguientes programas

- Servicio municipal de Mediación Social Intercultural.
- Programa de asesoramiento y trabajo conjunto con la red pública para facilitar el acceso y atención de población migrante.
- Programa de intervención para la gestión de conflictos culturales.
- Programa de inclusión de la población migrada y la convivencia intercultural.
- Programa de asesoramiento formativo para facilitar la relación y convivencia entre personas culturalmente diversas.
- Programa de Mediación Intercultural en parques.

El servicio de mediación cumple las siguientes funciones:

- Estudio de la realidad social intercultural y realización de planes de actuación (análisis).
- Gestión de conflictos culturales (intervención).
- Función pedagógica (prevención).

SERVICIO MUNICIPAL DE MEDIACIÓN SOCIAL INTERCULTURAL AYUNTAMIENTO DE ZARAGOZA

- Cohesión social (dinamización social).
Para ello, realiza diversas actividades como:
 - Apoyo en intervenciones con usuarios migrantes.
 - Actuaciones específicas dirigidas a la población migrante, derivadas del diagnóstico de un centro, equipo de profesionales.
 - Aplicación de técnicas de comunicación y resolución de conflictos, basadas en la imparcialidad y la igualdad.
 - Información a la población migrada que se concentra en los parques los fines de semana y en época vacacional, sobre la correcta utilización de los mismos.
 - Sensibilización a toda la población sobre la conveniencia del respeto mutuo y la convivencia intercultural.
 - Formación adaptada a las necesidades concretas de los profesionales, que optimice la disponibilidad de los mismos con respecto a una atención formativa a demanda, etc.

Plan en el que se integra el servicio

Plan Municipal de Integración Social y Convivencia Intercultural. 2006-2009.
Delegación de Acción Social del Ayuntamiento de Zaragoza

66

Metodología:

La metodología de trabajo combina instrumentos y principios de mediación con otros de participación social y su implicación en la gestión y el uso de los espacios públicos de convivencia vecinal.

El servicio de mediación se contempla como un recurso no sólo dirigido a la población migrada sino como un complemento y apoyo a la red pública municipal que está desarrollando su trabajo con población extranjera.

En este sentido, la propuesta de integración social y convivencia intercultural se dirige a toda la población del municipio, en este sentido no se han creado servicios específicos, para evitar que los individuos recorran los circuitos asistenciales en función del origen y no de la necesidad que demandan: la normalización debe ser la norma y la meta que se debe alcanzar.

Recursos humanos

El Servicio se ubica en la Casa de las Culturas, está compuesto por un equipo de profesionales: una coordinadora y cuatro mediadores interculturales

PROYECTO DE MEDIACIÓN SOCIOSANITARIA



Objetivos:

1. Promover la integración de la población inmigrante residente en el municipio de Torre Pacheco mediante la mejora en el acceso de este colectivo a la asistencia sanitaria y a los servicios públicos de salud.
2. Promover el desarrollo de estrategias y la adquisición de competencias entre la población diana para el acceso a los servicios sanitarios.
3. Informar y orientar al colectivo beneficiario sobre hábitos saludables.
4. Facilitar la participación de la población inmigrante en programas de salud.
5. Propiciar una mayor coordinación entre los Servicios Sociales y el Centro de Salud.
6. Informar y sensibilizar a los profesionales de los Centros de Salud respecto a la necesidad de una atención especializada sobre la población inmigrante, teniendo en cuenta las diferencias socioculturales, aunque siempre en el marco de una atención sanitaria normalizada.
7. Facilitar la comunicación, salvando las barreras lingüísticas y culturales, entre el profesional de la salud y el paciente.

Descripción de Actividades

67

- Mediación, acompañamiento y seguimiento de la atención al paciente inmigrante que lo solicite en el Centro de Salud.
- Realización de comunicaciones y entrevistas con los pacientes inmigrantes y las familias de éstos que lo soliciten para dar información y orientar sobre los recursos sanitarios existentes.
- Celebración de reuniones y charlas con el equipo médico, enfermeros, ATSS, y celadores del Centro de Salud.
- Celebración de reuniones periódicas con el Trabajador Social del Centro de Salud.

Plan en el que integran las actuaciones o servicios

Programa de Acogida e Integración de Individuos y Familias Inmigrantes (anual prorrogable) gestionado por la Mancomunidad de Servicios Sociales del Sureste.

Metodología

La metodología utilizada se apoya en la mediación entre el paciente y los profesionales del Centro de Salud.



PROYECTO DE MEDIACIÓN SOCIOSANITARIA

Documentación metodológica disponible

Protocolo de actuación descrito en el Proyecto.

Recursos Humanos

Un mediador sociosanitario a jornada completa.

Presupuesto y Fuentes de Financiación

Costes salariales derivados de la contratación del personal asignado al Proyecto.
Mº de Trabajo e Inmigración, Consejería de Política Social, Mujer e Inmigración de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia y Ayuntamiento de Torre-Pacheco.

PROYECTO DE MEDIACIÓN SOCIOLABORAL

Objetivo:

Facilitar y mejorar el acceso de la población inmigrante, residente en el Municipio de Torre Pacheco, al mercado laboral normalizado.

Descripción de Actividades

- Realizar una primera acogida de la persona inmigrante en la que se analicen sus competencias personales y profesionales, determinando su objetivo profesional y/o formativo.
- Acompañamiento personalizado en la elaboración del proyecto profesional mediante el establecimiento de itinerarios individualizados de inserción profesional.
- Entrenar a la persona inmigrante en las vías de acceso y mantenimiento del empleo.
- Desarrollar actuaciones de prospección laboral y formativa.
- Orientar al colectivo de inmigrantes sobre los perfiles profesionales requeridos por las empresas.
- Informar y Sensibilizar al tejido empresarial de la zona de las ventajas de la contratación de inmigrantes.
- Actuar como intermediarios entre las personas inmigrantes y el medio socioeconómico.
- Preseleccionar candidatos que se ajusten a los perfiles demandados por las empresas.
- Detectar las necesidades formativo-profesionales de la población inmigrante.
- Derivar a ofertas formativas regladas o no regladas que faciliten la inserción sociolaboral de los inmigrantes.
- Derivar a los inmigrantes que tengan un proyecto empresarial a organismos especializados en apoyo a la creación de empresas.

69

Plan en el que integran las actuaciones o servicios

Programa de Acogida e Integración de Individuos y Familias Inmigrantes (anual prorrogable) gestionado por la Mancomunidad de Servicios Sociales del Sureste.

Metodología

La mediación sociolaboral constituye un modelo de intervención integral dirigido a la inserción laboral que incluye en todo su proceso acciones de orientación, información, formación e intermediación con el mercado de trabajo.

PROYECTO DE MEDIACIÓN SOCIOLABORAL

Documentación metodológica disponible

Protocolo de actuación descrito en el Proyecto.

Recursos Humanos

Una mediadora social a jornada completa.

Presupuesto y Fuentes de Financiación

Costes salariales derivados de la contratación del personal asignado al Proyecto.
Mº de Trabajo e Inmigración, Consejería de Política Social, Mujer e Inmigración de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia y Ayuntamiento de Torre-Pacheco.

PROYECTO DE APOYO EDUCATIVO Y MEDIACIÓN INTERCULTURAL

Objetivo:

Favorecer la acogida e integración en el medio escolar del alumnado perteneciente a la población inmigrante del municipio de Torre Pacheco, así como promover la educación intercultural ante la realidad diversa que genera la presencia de alumnos extranjeros en los centros educativos, y apoyar, finalmente, la integración social de las familias extranjeras promoviendo su participación activa en el ámbito escolar.

Descripción de Actividades

- Orientación y Apoyo a los alumnos matriculados por primera vez en el Centro, facilitando la primera acogida en el Centro.
- Elaboración de un informe por cada uno de los alumnos extranjeros de nueva matriculación, como parte del Protocolo de Acogida del Centro educativo
- Participación en clases de apoyo para los menores inmigrantes escolarizados en coordinación con el profesor de Educación Compensatoria.
- Seguimiento de la escolaridad obligatoria de los alumnos.
- Participación en reuniones con el equipo directivo, el Departamento de Orientación y el cuerpo docente de los Centros Educativos.
- Organización y realización de Talleres y Jornadas Interculturales en los Centros, con la colaboración de éstos así como de ONG's y Asociaciones de Inmigrantes que operan en la zona.
- Adquisición y diseño de material didáctico adecuado para el colectivo beneficiario, así como material, dirigido a toda la comunidad educativa, relacionado con el respeto y la valoración crítica y positiva de las diversas culturas.
- Comunicaciones, entrevistas y mediación con las familias de los menores inmigrantes escolarizados.
- Traducción de documentos al árabe, lengua materna de la inmensa mayoría de los alumnos procedentes de la inmigración no hispanohablante.

71

Plan en el que integran las actuaciones o servicios

Programa de Acogida e Integración de Individuos y Familias Inmigrantes (anual prorrogable) gestionado por la Mancomunidad de Servicios Sociales del Sureste.

Metodología

La metodología utilizada se apoya en la mediación entre alumno/a, equipo docente y familia del alumno/a.

**PROYECTO DE APOYO EDUCATIVO Y MEDIACIÓN
INTERCULTURAL**

Documentación metodológica disponible

Protocolo de actuación descrito en el Proyecto.

Recursos Humanos

Tres mediadores socioeducativos a jornada completa y uno a media jornada.

Presupuesto y Fuentes de Financiación

Costes salariales derivados de la contratación del personal asignado al Proyecto.
Mº de Trabajo e Inmigración, Consejería de Política Social, Mujer e Inmigración de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, Consejería de Educación, Ciencia e Investigación de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia y Ayuntamiento de Torre-Pacheco.

PROGRAMA DE MEDIACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN INTERCULTURAL EN LA COMARCA DE L'HORTA SUD

Objetivo:

Se pretende formar e informar a la población autóctona e inmigrante sobre los diferentes aspectos que influyen en los movimientos migratorios, sobre las realidades culturales de los grupos afincados en la Comarca, así como proveer a los diferentes agentes sociales de los recursos y herramientas necesarios para la puesta en marcha y seguimiento de acciones de Sensibilidad Intercultural. También se propone promover actividades de Encuentro Intercultural.

Descripción de Actividades

- Sensibilizar a la ciudadanía sobre la necesidad de lograr una sociedad abierta, respetuosa con la diferencia y solidaria.
- Facilitar a la población de la comarca el acercamiento a las diferentes culturas que tienen presencia en ella.
- Difundir y favorecer el reconocimiento de la diversidad cultural como una riqueza que potencia la convivencia armónica.
- Fomentar y crear espacios de encuentro y convivencia intercultural en la comarca.

73

Plan en el que integran las actuaciones o servicios

Plan Comarcal de Integración Social y Convivencia Intercultural.

Metodología

Se lleva a cabo el desarrollo de más de veinte actividades de Encuentro y Sensibilidad Intercultural: charlas, seminarios, y debates sobre la problemática existente, videoforums o exposiciones, Taller Intercultural para niños, Taller de mitos, cuentos y leyendas, Taller de henna, Taller de baile árabe, Taller de habilidades sociales, Foro para profesionales de la comunidad educativa, Ruta Intercultural por la Comarca, Encuentros gastronómicos de intercambio, etc.

Presupuesto y Fuentes de Financiación

Mancomunidad de Intermunicipal de L'Horta Sud y Dirección General de Integración de los Inmigrantes del Ministerio de Trabajo e Inmigración.

**CONVIVIMOS: ESPACIO INTERCULTURAL PARA MUJERES
AYUNTAMIENTO DE SAN MARTÍN DE LA VEGA**



Objetivos:

Los objetivos del programa se dividen en función de las tres áreas intervención diferenciadas:

1. *Autonomía*: Pretende dinamizar al colectivo de mujeres inmigrante, creando redes de apoyo, consolidando y creando cauces de participación social, así como favoreciendo el tejido asociativo.
2. *Interculturalidad*: Pretende posibilitar espacios de formación y mediación intercultural, analizar el hecho migratorio desde la diversidad cultural, construir nuevos marcos de aprendizaje, profundizar en el concepto de diferencia y fomentar el acercamiento a la cultura artística de diferentes países.
3. *Ciudadanía*: Pretende fomentar una sociedad más abierta, reforzar la participación y la convivencia ciudadana, optimizar las relaciones de convivencia vecinal y acercar todas las actividades que se realizan en San Martín de la Vega a los vecinos del citado barrio de Quiñón.

Descripción de Actividades

74

Al igual que sus objetivos, las acciones se dividen en tres áreas de intervención.

1. *Autonomía*: Mediante el acercamiento y apoyo a las asociaciones y reuniones periódicas para la propuesta de actividades conjuntas y la creación de redes de apoyo mutuo.
2. *Interculturalidad*: Mediante jornadas de educación intercultural en centros escolares, actividades de ocio y tiempo libre, talleres, jornadas y seminarios y la creación de la Semana Intercultural.
3. *Ciudadanía*: Mediante jornadas de participación puntuales en el barrio del Quiñón, campañas de sensibilización relacionadas con la mujer inmigrante, difusión de las actividades que se realizan en el municipio, el acompañamiento de grupos, reuniones y coordinaciones con los técnicos que lleven las actividades.

Metodología

Este programa se basa en una intervención multidimensional y dinámica que tiene como principal eje un enfoque participativo de las mujeres inmigrantes y también de las autóctonas. Para ello se creará un Espacio de Alternativas Interculturales en el que se llevarán a cabo múltiples iniciativas que partirán del conocimiento mutuo de culturas.

**CONVIVIMOS: ESPACIO INTERCULTURAL PARA MUJERES
AYUNTAMIENTO DE SAN MARTÍN DE LA VEGA**



El programa contempla aspectos innovadores en relación con:

- La intervención íntegra y específica que aborde las necesidades individuales y como grupo de las mujeres.
- El potenciamiento de la autonomía.
- Favorecer la solidaridad mutua.
- Resaltar la interculturalidad.
- La lucha por la creación del valor de ciudadanía.

**APOYO A LA INTERVENCIÓN SOCIAL CON INMIGRANTES
A TRAVÉS DE LA MEDIACIÓN INTERCULTURAL
MANCOMUNIDAD DE SERVICIOS THAM (Comunidad de Madrid)**

Objetivos:

1. Conocer la realidad de la población inmigrante de la Mancomunidad Tham (Ayuntamientos de Torrelodones, Hoyo del Manzanares, Alpedrete y Moralzarzal)
2. Difundir información sobre los recursos existentes para la población inmigrante y facilitar el acceso a los mismos
3. Sensibilizar a los profesionales de la intervención social con las necesidades de la población inmigrante
4. Mejorar la calidad del trabajo en la intervención social, tanto a nivel individual como comunitario con la población inmigrante
5. Desarrollar nuevas líneas de intervención social dirigidas a las necesidades emergentes de la población inmigrante
6. Desarrollar actitudes de tolerancia y generar valores de convivencia e igualdad en toda la población

Descripción de Actividades

- Investigación: estudio/os de diagnóstico de necesidades y situación de la población inmigrante (de forma global o por colectivos específicos: menores, mujeres) y propuestas de líneas de intervención.
- Acceso a los recursos: atención individualizada, inicial o de preacogida; realización y distribución de documentación (trípticos, dípticos u otro formato) con datos de interés sobre recursos para la población inmigrante.
- Apoyo a los profesionales: para mejorar la atención a la población global inmigrante, a las familiares de inmigrantes, a la mujer inmigrante o los menores inmigrantes mediante: cursos de formación específica en interculturalidad y mediación al equipo de servicios sociales; realización de un Plan de Intervención transversal con programas de trabajo comunitario como: Educación de Familia, Educación de Calle, Inserción Socio-Laboral u otros; creación de nuevos programas para la problemática emergente de la población inmigrante.
- Participación social y trabajo directo con inmigrantes: realización de charlas y conferencias informativas de sensibilización intercultural para la población global, tanto española como inmigrantes (fomentar la convivencia intercultural); realización de talleres y charlas específicas para la población inmigrante.

**APOYO A LA INTERVENCIÓN SOCIAL CON INMIGRANTES
A TRAVÉS DE LA MEDIACIÓN INTERCULTURAL
MANCOMUNIDAD DE SERVICIOS THAM (Comunidad de Madrid)**

Metodología

Se llevan a cabo tres niveles de intervención desde las funciones de Mediación Intercultural:

- Trabajo específico de Mediación para realizar recogida de información, estudio y diagnóstico de situación de la población inmigrante en la zona.
- Trabajo de coordinación: se lleva a cabo una coordinación interna entre cada trabajador social y el mediador intercultural, así como entre los distintos técnicos coordinadores de programas y el mediador intercultural.
- Trabajo en Equipo: se lleva a cabo un trabajo con todo el equipo técnico para aplicar la perspectiva de la diversidad intercultural de forma transversal en todos los programas comunitarios y de atención individualizada a usuarios.

Las actuaciones siempre se realizan bajo los principios de: transversalidad de la perspectiva de la Diversidad Intercultural; coparticipación de los distintos profesionales técnicos de los servicios sociales; y, por último, integración de otras perspectivas transversales como la de Género y Desarrollo Local.

**MEDIACIÓN INTERCULTURAL EN EL ÁMBITO FAMILIAR PARA LA
INCLUSIÓN SOCIAL Y CULTURAL EN EL ENTORNO LOCAL
AYUNTAMIENTO DE LA MOJONERA**



Objetivos:

1. Identificar las potencialidades y las limitaciones de las familias inmigrantes residentes en el municipio de La Mojoneria mediante un análisis de su perfil: Número de miembros, sexo, edades, nacionalidad de los progenitores, nacionalidad de los hijos, hijos nacidos en España, situación en la que se encuentran en España, ubicación de sus viviendas (núcleo urbano, diseminados), nº de miembros de la unidad familiar que trabaja y ocupación, familias monoparentales.
2. Identificar sus necesidades y limitaciones de forma participativa
3. Lograr un consenso entre los técnicos municipales y las familias inmigrantes en cuanto a las prioridades y planes de acción para su integración en el municipio de La Mojoneria.

Descripción de Actividades

Las actividades a desarrollar se concretan en:

- 78
- Elaborar una base de datos de las familias inmigrantes que residen en La Mojoneria, con el fin de conocer el perfil de las mismas y elaborar un diagnóstico.
 - Realizar varios talleres con familias inmigrantes a través de las asociaciones de inmigrantes en las que queden representados hombres, mujeres e hijos/as de forma equitativa para analizar conjuntamente las necesidades de las mismas.
 - Realizar visitas a domicilio para conocer la realidad concreta de cada familia inmigrante e intentar dar respuesta a sus demandas a través de los servicios normalizados y/o especializados.
 - Elaborar un Plan de actuación que responda a las necesidades reales y consensuadas por los técnicos municipales y las familias de inmigrantes.
 - Dinamizar la participación de las familias inmigrantes en la vida del municipio, facilitándoles el acceso a la información de tipo cultural, deportivo y lúdico que se realicen en el mismo.
 - Organizar una visita guiada a la ciudad de Almería en la que participen familias de inmigrantes y autóctonas, donde tengan la oportunidad de conocer la provincia en la que viven y compartir espacios distintos al laboral donde predominan las relaciones de poder, creando espacios de encuentro donde tengan la oportunidad de conocerse, intercambiar experiencias de igual a igual.

**MEDIACIÓN INTERCULTURAL EN EL ÁMBITO FAMILIAR PARA LA
INCLUSIÓN SOCIAL Y CULTURAL EN EL ENTORNO LOCAL
AYUNTAMIENTO DE LA MOJONERA**



Plan en el que integran las actuaciones o servicios

Plan Integral de Actuación con Inmigrantes Municipales.

Metodología

El proyecto se desarrolla a través de un proceso de planificación participativa a nivel comunitario. La evidencia empírica ha demostrado que una causa del fracaso de algunos de los proyectos que se llevan a cabo con el colectivo inmigrante, radica en planificar las actuaciones sin involucrar a la población destinataria en el proceso.

Para que la participación sea efectiva es indispensable que la comunidad inmigrante identifique sus prioridades y plantee las soluciones a sus problemas. Se trata, por tanto, de un trabajo conjunto entre los técnicos municipales y las familias inmigrantes de La Mojoneria, de intercambio de información, de conocimientos, de experiencias entre ambas partes.

La tarea de los técnicos municipales es, en un primer momento, de escucha y de brindar a las familias de inmigrantes que residen en la localidad la oportunidad de analizar sus propios problemas. Este trabajo conjunto permite sumar los conocimientos de ambas partes para encontrar soluciones que sean aceptadas por todos.

MEDIACIÓN INTERCULTURAL AYUNTAMIENTO DE EIVISSA



Objetivo:

El programa de mediación intercultural pretende fomentar la integración social, cultural y laboral de los inmigrantes residentes en el municipio, aumentar el nivel de conocimiento y de acercamiento mutuo de las diferentes culturas entre los diferentes colectivos residentes en el municipio y promover la cohesión social.

Descripción de Actividades

- Difusión del proyecto a los recursos sociolaborales, sanitarios y educativos.
- Colaboración con las diferentes asociaciones de inmigrantes.
- Información a los recién llegados de las costumbres y hábitos de la sociedad de acogida.
- Información a los recién llegados sobre el sistema de prestaciones sociales, sanitarias y educativas.
- Tramitaciones para el acceso a las prestaciones a través de entrevistas, acompañamientos y visitas a domicilio.
- Información y orientación a las familias acerca de las actividades formativas, culturales y de ocio.
- Seguimiento de la realización de las actividades.
- Acompañamiento en las visitas domiciliarias de los profesionales de los servicios municipales.
- Realización de visitas a domicilio de seguimiento e información de la evolución de los casos a los profesionales de Servicios Sociales.
- Participación en las actividades y actuaciones que faciliten la integración de los usuarios dentro de la comunidad.
- Colaboración y asesoramiento a los profesionales del sistema educativo para introducir elementos interculturales y de conocimiento mutuo dentro de la programación.
- Colaboración con los profesionales de los diferentes ámbitos de actuación para intermediar con las familias y los servicios de la comunidad.
- Reuniones de coordinación con los técnicos para los casos de intervención conjunta.

80

Plan en el que integran las actuaciones o servicios

Programa para la integración y la convivencia en la ciudad de Eivissa:

**MEDIACIÓN INTERCULTURAL
AYUNTAMIENTO DE EIVISSA**



Metodología

El proyecto de mediación intercultural es un proyecto que se concibe como eje transversal dentro de todos los proyectos dirigidos a la atención de la población inmigrante, siendo, en primer término, la actuación de captación de población recién llegada y convirtiéndose en un medio de conocimiento fundamental de las necesidades de estos colectivos.

El proyecto además no trabaja la integración de forma unidireccional sino que concibe la integración como algo bidireccional que trabaja tanto con la población inmigrada como con la población de acogida.



PROYECTO DE MEDIACIÓN SOCIAL AYUNTAMIENTO DE UTIEL

Objetivo:

Este proyecto se realiza con el fin de crear un servicio que atienda a las necesidades de la población inmigrante ya afincada en Utiel, para convertirles en mediadores sociales, que realizarían su trabajo con los inmigrantes recién llegados, con el fin de facilitarles el proceso de integración.

Descripción de Actividades

- Creación de una red de mediadores sociales.
- Elaboración de una guía de recursos existentes.
- Lograr que los inmigrantes adquieran autonomía para su correcto desarrollo en la vida social y cotidiana.
- Acompañamiento a los inmigrantes, a través de un itinerario de inserción social, en las áreas de trabajo que se valoren necesarias para su integración.

82

Plan en el que integran las actuaciones o servicios

Plan integral de atención a la inmigración de Utiel.

Metodología

Se desarrolla en dos fases. En la primera, se captan los nuevos inmigrantes para realizar los talleres y su posterior colaboración como mediadores sociales. En la segunda fase, se aplica el programa con inmigrantes de Utiel en proceso de inserción, a través de entrevistas individualizadas, elaboración y puesta en práctica del plan de actuación, y seguimiento y apoyo a los mediadores.

MEDIACIÓN SOCIAL E INTERCULTURALIDAD AYUNTAMIENTO DE EL ÁLAMO



Objetivo:

Resolver las carencias del sistema de acogida locales así como el bajo nivel de integración del colectivo inmigrante, impulsando y profundizando su integración en el municipio a través del refuerzo del servicio de Mediación Intercultural del municipio, puesto en marcha en 2006.

Descripción de Actividades

Actividades a corto plazo: Programa "Cosas en común", que incluye:

- *Actividades con menores*: enmarcadas en la actuación "Consolidando la Convivencia" que consta de juegos y dinámicas de interculturalidad, un talleres de "Disfraces del mundo" y un taller de animación a la lectura "Cuentos sin fronteras".
- *Actividades con familias*: participación en los talleres arriba mencionados con sus hijos, animación a la lectura infantil "Cuéntame un cuento" y taller de títeres y danzas del mundo durante las fiestas patronales.
- *Actividades comunitarias*: actividades de Carnaval, elaboración y difusión del "Recetario" de comidas típicas, organización de la "Jornada gastronómica intercultural", exposición fotográfica "Costumbres", ciclo de proyecciones "un mundo de cine", ciclo de conciertos "Música de todos y para todos", "Taller de castellano para inmigrantes", "Jornada municipal por la Interculturalidad" de sensibilización destinada a profesionales y vecinos, "Visitas culturales" para la población inmigrante autóctona, "Actividades educativas" y "Charlas informativas".

Actividades a medio plazo:

- Diseño y entrega a la población inmigrante y autóctona de resúmenes del programa de mediación intercultural y otra información.
- Diseño y ejecución de talleres de informática con el objetivo de potenciar las habilidades sociales relacionadas con la informática.
- Mantenimiento de la página web del Servicio de Mediación, incorporando y actualizando las informaciones recogidas en ella.
- Creación de redes de autoayuda (Grupo de Bienvenida) para la nueva población adulta.
- Participación de la red de autoayuda y el grupo de bienvenida en casos concretos de mediación y traducción de materiales.
- Promoción de "Asamblea Municipal de Culturas" como foro multireligioso y multicultural destinado a preservar el diálogo entre las culturas y la diversidad.

**MEDIACIÓN SOCIAL E INTERCULTURALIDAD
AYUNTAMIENTO DE EL ÁLAMO**



Se partirá con la creación y puesta en marcha de la "Mesa de Convivencia".

Actividades a largo plazo: Desarrollo y profundización de los proyectos propuestos en las dos fases anteriores.

Metodología

El programa marca tres momentos de actuación diferenciados: a corto, a medio y a largo plazo.

Proyecta un análisis constante de la realidad social intercultural del municipio de cara al conocimiento específico de la situación y la incorporación de las propuestas de los vecinos.

Se realizará atención individualizada en coordinación específica y esencial con la UTS del municipio.

PROGRAMA DE ATENCIÓN A LA INMIGRACIÓN, MEDIACIÓN INTERCULTURAL E INTERPRETACIÓN. AYUNTAMIENTO DE ÁVILA.

Objetivo:

El objetivo general de este proyecto es seguir avanzando en la eficaz integración de los nuevos residentes en Ávila, eliminando los obstáculos que pudieran entorpecer una adecuada inclusión de la población inmigrante en la vida social, económica y cultural de la ciudad.

La Mediación Social Intercultural como recurso público profesionalizado, pretende facilitar el acceso de los inmigrantes a los recursos públicos, apoyar a los profesionales, fomentar la comunicación y la participación de este colectivo y, en definitiva, promover la integración entre personas o grupos pertenecientes a culturas diferentes, resolviendo los conflictos que puedan surgir como consecuencia del choque cultural.

Descripción de Actividades

Se trata de abordar el acceso y aprovechamiento normalizados a los recursos de todo orden (sanitarios, educativos, de ocio y culturales, etc.), la mejora de la empleabilidad, la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres, etc., con lo que habrán de participar en el diseño y ejecución de todas estas actuaciones diferentes departamentos o servicios municipales tales como Empleo, Plan de Igualdad de Oportunidades, Educación y Cultura, Plan de Infancia, etc.

Dentro de la labor del mediador destaca notablemente su función como agente de información y acogida, en la medida en que facilita y promueve el acceso de las personas inmigrantes a los recursos que se ofrecen. Lo que se pretende es hacer más fácil el acceso de estos usuarios a toda clase de recursos, en situaciones en las que, bien por conocimiento insuficiente del entorno debido a su reciente incorporación a las redes sociales de la ciudad, por desconocimiento del funcionamiento de las Administraciones Públicas y de los protocolos de actuación ante ellas, por problemas de comunicación debido al desconocimiento del idioma o a la diferencia de claves culturales y costumbres, etc., se encuentran en desventaja o dificultad.

Se trata de ofrecer información adaptada a las características propias de cada cultura de referencia con el fin de garantizar el conocimiento y posterior utilización, por parte de la población inmigrante, de los recursos existentes, habida cuenta de que el acceso a los mismos puede ser un paso fundamental para su adecuada integración en la sociedad de acogida. Se constata que tan importante es poner a disposición de la población mayores y mejores recursos, como hacer factible su acceso en condiciones de igualdad. Al mismo tiempo se estima que, en algunos casos, la mediación no es suficiente para romper la

PROGRAMA DE ATENCIÓN A LA INMIGRACIÓN, MEDIACIÓN INTERCULTURAL E INTERPRETACIÓN. AYUNTAMIENTO DE ÁVILA.

barrera entre el usuario extranjero y la Administración, siendo necesaria y complementaria la intervención de un intérprete que preste apoyo lingüístico al profesional.

Recursos Humanos

- Agente de acogida e información para el desarrollo de las siguientes funciones:

Atención directa e individualizada a los beneficiarios desde la Oficina Municipal de Atención al Extranjero.

Apoyo al mediador social intercultural y al intérprete en las intervenciones con los profesionales de los Servicios municipales en las que sea requerido.

Participación en la ejecución de aquellas actuaciones que, desde la Oficina Municipal de Atención al Extranjero del Ayuntamiento, se desarrollen y en las que sea requerida su aportación técnica y profesional.

Seguimiento y control de los casos y actuaciones en los que intervenga como agente de acogida con elaboración de informes cuando sea necesario.

Asistencia a reuniones de coordinación e información con los técnicos responsables del Departamento cuando su presencia sea requerida.

En general, todas aquellas actividades no especificadas anteriormente que le sean solicitadas, incluidas en el ejercicio de su profesión y preparación técnica.

- Mediador-intérprete (lengua árabe), para su asistencia como mediador y/o intérprete a los profesionales de los Servicios municipales y traductor de aquellos documentos que se valoren precisos para el curso óptimo de una tramitación, cuando así sea requerido a través de la Oficina Municipal de Atención al Extranjero.

Su función es orientar a los profesionales de los Servicios Sociales y de otros ámbitos de intervención, cuando trabajan con población inmigrante, para dotarles de las claves necesarias para abordar la intervención del caso, o bien trabajar de manera coordinada para afrontar las dificultades que puedan encontrarse en contextos de multiculturalidad significativa.

Para ello, el mediador social intercultural proporcionará a los profesionales apoyo facilitando, en el sentido más amplio de la palabra, la intervención del profesional en los casos concretos, favoreciendo su conocimiento y comprensión de la problemática de la población inmigrante, apoyándolo así mismo en los aspectos de la comunicación e interpretación de claves culturales, contribuyendo a superar posibles barreras lingüísticas y culturales, etc.

Los medios podrán ir desde charlas informativas o talleres de sensibilización a los profesionales técnicos municipales de los diferentes ámbitos de

**PROGRAMA DE ATENCIÓN A LA INMIGRACIÓN, MEDIACIÓN INTERCULTURAL E
INTERPRETACIÓN. AYUNTAMIENTO DE ÁVILA.**

intervención, hasta entrevistas y visitas compartidas con los profesionales de los Servicios Sociales en la atención a casos, todo ello siempre previa programación y en coordinación con los Trabajadores Sociales de CEAS y los Técnicos responsables del Departamento.

- Auxiliar administrativo, para el apoyo auxiliar en la Oficina Municipal de Atención al Extranjero