

Proyecto de Acompañamiento
para la resolución de conflictos en
contextos vecinales:
Por una convivencia Activa



fundamentación

- Apostar por **estrategias alternativas a las medidas judiciales**
- Atender a la **Sensibilización, Prevención y Resolución de conflictos**
- **Profesionalización**, sistematización, visualización, presencia, previsibilidad
- Instaurar progresivamente unos **principios estructurales de la intervención**: información, privacidad y confidencialidad, rapidez y contingencia, seguridad, ahorro costes, contención emocional y límites, creatividad en las propuestas
- **Intervención integral**: personas, familia, comunidad e institución
- Trabajo en red: **Colaboración y coordinación interna y externa**
- **Principio fundamental metodológico**: el sujeto como propio actor del cambio

definición

- DESTINATARIOS:

Serán destinatarios de este Servicio aquellos/as vecinos y vecinas que bien como expedientados, reclamantes, afectados o preocupados por una situación de inadecuada convivencia vecinal se vean directa o indirectamente repercutidos por algún tipo de conflictividad que afecte a su derecho convivencial dentro de las diferentes promociones del parque de viviendas municipales de EMVISESA

- DERIVACIÓN:

La derivación del caso al proyecto de Resolución de conflictos se efectúa dentro de lo estipulado en el protocolo de incumplimiento de normas de convivencia vecinal

OBJETIVOS GENERALES:

- Gestión y resolución de conflictos en el ámbito convivencial comunitario
- Colaborar en los procesos de cambio y mejora mediante la dinamización de espacios de discusión, reflexión y toma de decisiones.
- Potenciar la vinculación de otros agentes externos a la vivienda al proceso de acompañamiento de los conflictos.
- Mejorar la participación de los miembros líderes de la comunidad vecinal en la implicación directa o indirecta de la resolución de los conflictos suscitados.
- Favorecer la convivencia y facilitar la incorporación de minorías étnicas y culturales.

actividades

- Divulgación del Servicio de Resolución de Conflictos en la Comunidad vecinal
 - Informar, implicar, prevenir, actuar, finalizar y realizar seguimiento
- Resolución de conflictos en tres dimensiones:
 - Atención individualizada (personal, familiar)
 - Atención grupal
 - Atención Comunitaria
- Coordinación interna del Servicio:
 - Para el estudio previo de los casos: OMDV
 - Para la resolución final del caso: Gerencia
 - Para la integración y mejor funcionamiento del servicio en la estructura organizativa de Emvisesa
- Coordinación externa del servicio:
 - Para el trabajo en red y establecimiento de acuerdos con partes implicadas (entidades, servicios)
- Sensibilización y recogida de ideas de manera continuada

metodología I

- **Fases de la intervención:**

1. Previa: recabar información personal y situacional
2. Diagnóstico. Identificar los elementos de la intervención: protagonista, antagonista y conflicto
 1. Entrevista. Informar sobre reglamento. Elaboración del programa actuación. Intervención primera
3. Acompañamiento. Realizar acciones y propuestas técnicas
 1. Plan actuación: Individual, Familiar, Grupal, Comunitaria
 2. Observación ámbito doméstico: visita domiciliaria
 3. Análisis, evolución y registro del caso
4. Resolución. Acciones de cierre técnico y formal
 1. Resolución de las partes (personal, familiar o comunitaria)
 2. Informe cierre (acuerdos), carta devolución, valorar derivación, etc
5. Evaluación: Satisfacción e impacto
6. Seguimiento

metodología II

Del individuo a la comunidad y de la comunidad al individuo

- Participativa
- Inclusiva
- Mediable
- Integral
- Relacional
- Sistémica
- Flexible
- Procedimental
- Psicoescénica

- ✓ Uso de técnicas comunicativas y de recogida de datos
- ✓ Gestión de los conflictos desde técnicas mediadoras
- ✓ Dinámicas , escenificaciones, dramatizaciones
- ✓ Escucha activa del “yo” y de los/as otros/as.
- ✓ Técnicas de expresión emocional.
- ✓ Entrevistas, encuentros formales e informales
- ✓ Mapeo barrial y proceso de documentación
- ✓ Información necesaria para una intervención eficiente:
 - Recogida de información en informes técnicos
 - Elaboración de un mapa del conflicto (Flujograma)
 - Plan de intervención desarrollado con éxito o líneas sugeridas ante la evolución del conflicto sin el resultado previsto.