

Magdalena García Belmonte, Concejala no adscrita del Excelentísimo Ayuntamiento de Alcantarilla, con arreglo a lo previsto en el Reglamento de Organización y Orden Jurídico de las Entidades Locales, hace al pleno la siguiente

## **CREACIÓN DE UN SISTEMA DE MEDIACIÓN DE CONFLICTOS**

### **EXPOSICION DE MOTIVOS**

En la literatura sobre la solución de conflictos, es habitual encontrar la definición de la mediación como una herramienta, «...un procedimiento, compuesto por una serie de estrategias y técnicas, mediante el cual las partes implicadas, con la participación y ayuda de un mediador imparcial e independiente, identifican, formulan y analizan las cuestiones en disputa, con el objetivo de desarrollar y proponer ellas mismas opciones o alternativas que les permitan llegar a un acuerdo que solucione el conflicto o mejore las relaciones entre las partes.» (Gonzalo Quiroga, M. (Dir.) (2006), Métodos alternativos de solución de conflictos: perspectiva multidisciplinar (pp. 113-129). Madrid: Dykinson-Servicio de Publicaciones de la URJC).

El conflicto se origina ante la existencia de distintas formas de comprender una situación o de interpretar una realidad, surge cuando una persona o institución rechaza la existencia de un derecho de otra. Esto genera en las partes una activación emocional caracterizada por la hostilidad y la defensa de la posición, por la necesidad de ganar, de derrotar, de reconocer que es poseedor de la única verdad, lo que dificulta que el conflicto pueda tratarse de manera racional. Surgen, pues, sentimientos de inseguridad, incertidumbre, confusión, desprecio, dificultad para la empatía, sobrevaloración personal, rechazo a la legitimación del otro.

Finalmente, las partes llegan a un nivel emocional en el que es difícil retroceder y abandonar su posición en pos de un acuerdo, es decir, las partes sienten que se cuestiona su propia identidad y su propia imagen.

Esta situación supone cierta ruptura en las relaciones de convivencia, desde la propia familia hasta las organizaciones e instituciones.

En las ciudades se presenta más en las comunidades de vecinos donde los intereses personales se contraponen a los comunes. Aquí no solo se producen tensiones a la hora de tomar acuerdos importantes sobre la gestión de un inmueble, también puede ampliarse a la esfera personal y familiar y romper la convivencia pacífica de cada inquilino. Lo que en principio supone una molestia causada por

una mala comunicación puede desembocar en un cúmulo de conflictos que nada tienen que ver entre sí. Desde el punto de vista jurídico son muchas las demandas de vecinos que fácilmente podían evitarse a través de la mediación, contando con un experto que garantice un ambiente neutral para que entre las partes consigan comunicarse y vencer las diferencias.

Desde el punto de vista de la multiculturalidad, el fenómeno de la inmigración así como la apertura de las fronteras entre los países de la Unión Europea han provocado un progresivo cambio en nuestra sociedad.

Nos encontramos con una rica variedad de culturas en el sentido más amplio, incluyendo los contrastes étnicos, de raza, religión, lengua y nacionalidad. Esa diferenciación supone, por un lado, un enriquecimiento cultural, un desarrollo humano, para el país de acogida como es el nuestro por cuanto ofrece un abanico de conocimientos y modos de ver la realidad. Pero también es caldo de cultivo para los conflictos generados por quienes no comprenden esa nueva realidad, por quienes ven peligrar falsamente la propia tradición o simplemente prejuzgan.

En este caso, surge el racismo, la exclusión social, la marginación y el rechazo por igual a un determinado grupo religioso, étnico o nacional.

La Administración Pública puede y debe ser un actor que facilite y mejore la convivencia de la sociedad. Dado su carácter de imparcialidad ante los ciudadanos, estamos convencidos de que su intervención puede ser, en muchos casos, un buen instrumento para resolver los conflictos cotidianos que puedan surgir entre vecinos.

Por todo lo expuesto, hago al pleno la siguiente PROPUESTA:

1. Instar al equipo de gobierno a la creación de un sistema de mediación que se encargue de promover, fomentar, desarrollar y prestar servicios de mediación en el ámbito familiar, educativo e intercultural.
2. Que este sistema de mediación se constituya como una ayuda o alternativa al proceso judicial y administrativo dentro del ámbito familiar, educativo e intercultural.
3. Que el sistema de mediación englobe y coordine a los distintos departamentos municipales, Policía Local, servicios sociales, gabinete jurídico, urbanismo....

4. Que se forme al personal que va a componer este sistema y desarrollar una actividad tan específica. Es imprescindible que los profesionales dedicados a la mediación en sus distintas vertientes lleven una completa preparación teórico-práctica y puedan ser reconocidos para un mayor control.
5. A crear la infraestructura necesarias para que tales profesionales puedan realizar su función social en condiciones adecuadas. Para ello se propone la creación de un Centro de Asesoramiento y mediación del Ayuntamiento dependiente del departamento de servicios sociales, con personal adscrito de forma permanente de Policía Local como una nueva herramienta con la que contar para poder canalizar toda esta conflictología existente.
6. Que se de conocimiento de la creación de este nuevo servicio municipal a los ciudadanos y del procedimiento a seguir para poder hacer uso del mismo, a fin de poder canalizar y resolver el mayor número de conflictos posible.

Alcantarilla, 12 de enero de 2018

Magdalena García Belmonte  
Concejala no adscrita