



**Servicios socioculturales y a la comunidad
CFGM Atención a las personas
en situación de dependencia**

ANEXO PARA ANDALUCÍA

Destrezas sociales

Montserrat Sorribas Pareja
Carlos Villuendas García
Ester Ramos Sicart

• • • • •

Anexo para Andalucía





Destrezas sociales

Las destrezas sociales en el ámbito de los servicios sociales es un requisito indispensable para que las y los profesionales puedan desarrollar su desempeño con eficacia. Este requerimiento es más importante si cabe para las personas que trabajan en atención directa, como es el caso de las y los técnicos en atención a personas en situación de dependencia, pues son quienes más horas están en contacto con las personas usuarias.

Por esta razón en los planes de formación dirigidos a profesionales de los servicios sociales comunitarios, las habilidades sociales, la gestión de conflictos y la mediación son aspectos importantes de los temarios.

■ Mediación y resolución de conflictos

Los conflictos en un enfoque comunitario son un indicador para orientar procesos de convivencia que adecuen la estructura de oportunidades en cada municipio. Por tanto se considera la existencia de conflictos como un hecho necesario que se puede resolver en primera instancia desde la óptica del cambio social, y es una oportunidad de crecimiento, aprendizaje y transformación.

De acuerdo a la Ley 9/2016, de 27 de diciembre, de Servicios Sociales de Andalucía, entre las funciones de los servicios sociales comunitarios (artículo 28), aparece «el desarrollo de la mediación comunitaria e intercultural como método de resolución de conflictos y de promoción del empoderamiento ciudadano en la autogestión de sus conflictos».

El Programa de Mediación se rige por lo establecido por la ley 1/2009, de 27 de febrero, reguladora de la Mediación Familiar en la Comunidad Autónoma de Andalucía. Y su desarrollo por el Decreto 37/2012, de 21 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de Desarrollo de la Ley 1/2009.

El desarrollo de los programas de mediación son responsabilidad de las entidades locales, ya sean diputaciones o municipios. Tomamos como modelo los programas de mediación promovidos por la Diputación de Sevilla.

■ Programa de Mediación y Convivencia. Diputación de Sevilla

El Área de Cohesión Social e Igualdad de la Diputación de Sevilla, desde septiembre del año 2013, ha puesto en funcionamiento en la provincia de Sevilla con la colaboración y participación activa de los Ayuntamientos interesados, un Programa de Mediación Comunitaria y Convivencia que toma como eje de su actuación los Servicios Sociales Comunitarios de la provincia de Sevilla

En el Programa se entienden la mediación y las actividades de convivencia y resolución pacífica de conflictos con un concepto amplio e inclusivo y como alternativa previa a otros procesos de carácter familiar, civil, mercantil, penal, o de servicios de inclusión social considerando y formando en su caso a la ciudadanía para que afronte con sus propios medios y recursos la solución a parte de sus problemas.

- Un Servicio Provincial con seis profesionales que coordinan el programa y trabajan a través de actividades para que se integre y asimile en

la provincia la cultura de la mediación, del pacto, del acuerdo, en toda la población así como para potenciar el diálogo, aceptando la faceta positiva de los conflictos.

- Un Servicio Municipal de Mediación público y gratuito en cada ayuntamiento menor de 20.000 habitantes de la provincia de Sevilla. Los Servicios Municipales son atendidos por profesionales de plantilla debidamente formados y cualificados.
- Cada Ayuntamientos entre 10.000 y 20.000 habitantes cuenta con dos profesionales y cada Ayuntamientos menor de 10.000 habitantes con un profesional. Los Servicios Municipales además cuentan con el apoyo de un equipo itinerante de profesionales de la propia Diputación de Sevilla.

Programa de Mediación Comunitaria y Convivencia. Diputación de Sevilla

La Diputación de Sevilla, desde el año 2009 desarrolla actividades de mediación y resolución pacífica de conflictos a través de su Servicio Provincial de mediación actualmente coordinado por Educadores Sociales.

La Mediación Comunitaria es un espacio de diálogo, participación y negociación donde los miembros de la comunidad tienen la oportunidad de trabajar juntos para encontrar soluciones consensuadas, dibujando una nueva realidad con soluciones flexibles y adaptadas que integren todas las necesidades e intereses de las partes directa o indirectamente implicadas.

- Integrar y asimilar la cultura de la mediación, del pacto, del acuerdo, en todos los integrantes de la comunidad, tanto pública como privada, de forma que desarrolle las habilidades básicas que fomentarían la convivencia pacífica entre la ciudadanía, el fomento del respeto a las diferencias y el respeto a todas las opiniones, así como potenciar el diálogo. En definitiva, acepta la faceta positiva del conflicto.
- Crear espacios institucionalizados para la resolución de los conflictos, a través de la mediación por profesionales cualificados, para evitar que los conflictos se conviertan en acciones violentas resultado de enfrentamientos.

El Programa se formula en términos de retos o acciones de las políticas públicas y diseña su intervención de acuerdo con el Paquete de Inversión Social (SIP) europeo para el nuevo Marco 2014-2020, y las tres líneas de reformas políticas para ayudar a los Estados miembros a adaptar sus sistemas de protección social a los retos de la sociedad:

- Realiza acciones a través de la mediación y la promoción de la convivencia para asegurar que toda la población accede y disfruta de las prestaciones sociales correspondientes a derechos básicos (renta, trabajo, salud y protección social, etc.).
- Realiza acciones a través de la mediación y la promoción de la convivencia que contribuyen a eliminar las condiciones de exclusión de personas y grupos específicos (familias pobres, grupos excluidos, territorios desfavorecidos, desigualdades por razón de sexo, género, edad...)
- Produce iniciativas que refuercen en la práctica valores compartidos, en particular los comportamientos cívicos y la libertad y seguridad personales.



- Promueve una justicia rápida y efectiva en lo local y/o en colaboración con las autoridades competentes.
 - Pone en marcha mecanismos de mediación y resolución pacífica de conflictos entre sectores ciudadanos o situaciones ciudadanas de conflicto.
 - Previene y/o combate las manifestaciones de intolerancia hacia los portadores de identidades privativas, fomentando una interacción positiva entre las diferentes expresiones (ideológicas, culturales, étnicas, etc.) que se manifiestan en la comunidad.
 - Optimiza la prestación de los Servicios Sociales, permitiendo la priorización selectiva en la atención de cada problemática o cuestión, evitando saturaciones innecesarias y promoviendo la implicación ciudadana en la resolución de conflictos débiles y la adopción de políticas proactivas sin coste añadido en los conflictos más fuertes.
- h) Incrementa el grado de confianza de la ciudadanía en sus gobernantes y la administración pública.

De ese modo el Programa de Mediación y Convivencia de la Diputación de Sevilla actualmente agrupa, bajo una metodología común de trabajo cooperativo con la participación y colaboración de los Ayuntamientos, la prestación de un Servicio Público a una población heterogénea dispersa en 88 municipios y 2 Entidades locales autónomas y una población de más de setecientas mil personas, donde convergen diversas realidades y situaciones, desde tres vertientes:

- Un espacio institucionalizado en cada ayuntamiento para la resolución de los conflictos a través de la mediación, prestado por 121 profesionales municipales cualificados y registrados con la colaboración del equipo de mediación de la Diputación de Sevilla,.
- Un Servicio Municipal, apoyado por la Diputación de Sevilla que trabaja con actividades de información, formación, sensibilización y asesoramiento.
- Un Servicio Provincial con profesionales que coordinan el programa, promueven el trabajo en red de los profesionales

Esta sinergia tiene como objetivo trabajar para que se integre y asimile la cultura de la mediación, del pacto, del acuerdo, en todos los integrantes de la comunidad, para fomentar la convivencia pacífica entre la ciudadanía, la cultura participativa, el fomento del respeto a las diferencias y el respeto a todas las opiniones, así como potenciar el diálogo, aceptando la faceta positiva de los conflictos.



www.altamar.es