



MÁSTER EN MEDIACIÓN Y RESOLUCIÓN EN CONFLICTOS

TRABAJO FIN DE MÁSTER

CURSO 2019-2020

VINCULTÚRATE

**PROYECTO DE MEDIACIÓN COMUNITARIA INTERCULTURAL PARA
CENTROS DE MENORES EXTRANJEROS NO ACOMPAÑADOS Y SUS
ENTORNOS CONVIVENCIALES**

Tutora: Leticia Villaluenga García

Autoras:

**María Carretero Méndez, María Landa Sánchez, Ymar Lozada Ayona, Aura
Morales Rivero, Mercedes Pérez Fuentes, Paola Polonio Hormigos y Cristina
Represa Wensell.**

Índice

1. Justificación	2
2. Hipótesis	3
3. Objetivos	4
4. Metodología	4
4.1. Orientaciones metodológicas	4
4.2. Normas éticas	6
4.3. Agentes y ámbito de investigación	7
5. Descripción del contenido	8
6. Plan de trabajo	10
6.1. Objetivo 1: Formar y capacitar en mediación comunitaria intercultural	11
6.2. Objetivo 2: Asesorar en el estudio de casos específicos para una gestión positiva del conflicto	12
6.3. Objetivo 3: Diseñar e implementar un programa de mediación intercultural adaptado al centro en resolución de conflictos y estrategias que fomenten la convivencia	13
6.4. Objetivo 4: Realizar una campaña de sensibilización y prevención para la interacción positiva con menores extranjeros no acompañados	14
6.5. Cronograma	15
6.6. Recursos estimados	17
6.7. Presupuesto	18
8. Evaluación	18
9. Impacto esperado	21
10. Anexos	23



1. Justificación

El fenómeno migratorio en España, el cual hemos referido anteriormente, y la gran multiculturalidad que supone, han puesto de manifiesto la diversa riqueza social que tenemos en nuestro país. Dicha diversidad cultural tiene lugar también en los centros residenciales de protección de los y las menores extranjeros no acompañados, donde niñas y niños viven esta pluralidad.

El cambio en el panorama político en España y algunas peticiones de cerrar los centros residenciales de protección de las y los menores extranjeros no acompañados, ha despertado la atención de la sociedad española y ha aumentado la visibilidad acerca de la situación que viven estos y estas menores. El haberlos señalado como culpables directos de la inseguridad y de generar graves problemas en los barrios donde residen, ha incrementado el número de delitos cometidos contra estos niños y niñas y a un mismo tiempo, la lucha en sus vecindarios contra estos discursos y delitos de odio.

Asimismo, no podemos obviar el hecho de que estos y estas menores se encuentran en acogimiento residencial durante su etapa preadolescente y adolescente, sin apenas vínculos familiares y compartiendo tiempo y espacio con otros niños y niñas con diferencias en el tipo de educación recibida. Donde, además, su atención y cuidados recaen en profesionales que se enfrentan en muchas ocasiones a la falta de recursos y de personal. Estas circunstancias favorecen, de forma innegable, la aparición de conflictos dentro del centro.

Por todo ello, las crecientes noticias de finales del pasado año con referencia a los centros de menores extranjeros no acompañados, junto con la necesidad de respuesta que reclama la situación actual de estos niños y niñas, ha sido la motivación principal de la realización de este proyecto, correspondiendo a su vez a una convicción personal y a

una preocupación por esta situación por parte de las integrantes de este grupo de trabajo de fin de máster.

Además, la actual situación provocada por la COVID-19 nos ha invitado a reflexionar acerca de los beneficios que un proyecto como el que presentamos puede ofrecer a la comunidad en momentos en los que una crisis sanitaria, social, económica, etc., influye directamente en el aumento de los conflictos interpersonales, grupales y comunitarios.

Este proyecto pretende atender a la convivencia en estos centros, promoviendo la mejora de la misma y de los vínculos personales y profesionales que aquí se generan, a través de la mediación comunitaria intercultural y de la sensibilización en cuanto a las habilidades y herramientas que influyen en la gestión positiva de los conflictos. A su vez, tiene como fin que prosperen las relaciones entre las y los menores extranjeros no acompañados y el vecindario del que forman parte, así como generar bienestar en estos barrios. La repercusión y utilidad de poner en marcha nuevas maneras de interacción, comunicación y resolución de conflictos existentes y futuros, se verá reflejada en toda la comunidad, interna y externa al centro. El aprendizaje y la asimilación de este estilo más asertivo de relacionarse serán beneficiosos a corto y especialmente a medio y largo plazo.

Así pues, la razón de “Vincultúrate” es la promoción de una cultura de paz, prioritariamente, desde un enfoque y abordaje preventivo de los conflictos.

2. Hipótesis

La mediación comunitaria intercultural puede mejorar la convivencia tanto en los centros de protección de menores extranjeros no acompañados como en su entorno convivencial, logrando beneficios a nivel comunitario.

3. Objetivos

Objetivo general

Favorecer la mejora de la convivencia en los centros de protección de menores extranjeros no acompañados y en la comunidad de la que forman parte promoviendo la mediación comunitaria intercultural en el marco de una cultura de paz.

Objetivos específicos

- ❖ Sensibilizar a la comunidad dentro y fuera del centro, desde una perspectiva intercultural y de género, en la gestión positiva de conflictos.
- ❖ Capacitar en aptitudes, habilidades, técnicas y herramientas propias de la mediación comunitaria intercultural.
- ❖ Mejorar las habilidades sociales, el estilo de afrontamiento de los conflictos y la comunicación asertiva.
- ❖ Facilitar la conciliación de los intereses y necesidades tanto de los y las menores como del resto de personas implicadas en el funcionamiento del centro y el vecindario, fomentando su participación y corresponsabilidad.
- ❖ Prevenir, minimizar y abordar la conflictividad existente y futura.

4. Metodología

4.1. Orientaciones metodológicas

Debido a la excepcionalidad de la situación en la que nos encontramos con la COVID-19, nos hemos visto obligadas a adaptar la metodología de nuestro trabajo, de manera que, en primer lugar, hemos planteado una hipótesis extraída de los datos

conocidos mediante la revisión bibliográfica de artículos, textos y noticias publicados de manera on-line.

Pese a esto, poder conocer previamente las problemáticas y necesidades de la realidad nos resulta crucial para la elaboración del proyecto. Como decíamos, ha sido inevitable tener que eliminar esta parte para la realización inmediata del trabajo. En el momento de la puesta en marcha del proyecto, esta parte de investigación previa sería añadida y tenida en cuenta para un diseño flexible que se adecúe a las necesidades de cada centro y comunidad.

Para ello aplicaremos una serie de técnicas de investigación. En primer lugar, la observación participante (extraída de la disciplina antropológica), nos permitirá, a través de la observación, recoger información del entorno y los sujetos, estando a su vez en contacto con los mismos.

En segundo lugar, a través de los tres modelos de cuestionarios propuestos, que irán destinados a los y las menores extranjeros no acompañados (Ver Anexo 1 - Cuestionario Menores), las y los profesionales que trabajan en el centro (Ver Anexo 2 - Cuestionario Profesionales) y, por último, la comunidad a la que pertenecen (Ver Anexo 3 - Cuestionario Comunidad).

Se realizarán con el objetivo de recopilar información necesaria para poder así adaptar nuestro trabajo. La población ha sido delimitada y diferenciada en los tres grupos mencionados anteriormente, adecuando el contenido y preguntas de las encuestas a los mismos. Una vez realizados, la información obtenida será analizada y quedará recogida en forma de gráficos y porcentajes.

Estas técnicas vienen de la mano de una serie de normas éticas a tener en cuenta.

4.2. Normas éticas

Ligado a las técnicas de investigación que vamos a usar y que, como hemos señalado, pertenecen a otras disciplinas, sacaremos de las mismas una serie de normas básicas basadas, en este caso, en la Federación de Asociaciones de Antropología del Estado Español (F.A.A.E.E), que posee normas éticas que comparte con muchas ramas de lo social.

En primer lugar, tal como podemos leer en las F.A.A.E.E, se cumplirán con los estándares de rigor, honestidad, responsabilidad y credibilidad. Por otro lado, se respetará el compromiso de confidencialidad y el anonimato que poseen las personas con las que vamos a trabajar. Además, se le informará de nuestra labor, ya que la mayor de nuestras prioridades será el bienestar de las personas y la comunidad. También se les expondrá nuestro trabajo de manera clara y entendible, adaptándonos en cada caso para que sean completamente conscientes, evitando así por nuestra parte cualquier trabajo encubierto frente a nuestros participantes. Para esto, tendrán acceso a las y los participantes al trabajo o diversos trabajos que estemos realizando. Insistimos en que se guardará en nuestra labor como mediadoras el máximo nivel de confidencialidad.

Respecto a la parte del trabajo desempeñado como mediadoras garantizamos el máximo nivel de credibilidad y honestidad en la elaboración y contraste de datos durante el proceso que conlleva nuestro trabajo, sin hacer uso del plagio ni la manipulación de la información. Aplicaremos por tanto el mayor rigor científico y metodológico respetando la Ley de Protección de Datos.

Al trabajar con menores, el centro será informado en todo momento y se cumplimentarán los justificantes necesarios para la realización tanto de las técnicas de investigación como del proyecto en sí.

En último lugar, no debemos olvidar las implicaciones éticas derivadas de la profesión de mediación, correspondientes a los siguientes principios que se aplicarán en el proyecto:

1. Voluntariedad durante el desarrollo del proceso por parte de los agentes participantes
2. Pertinencia a la mediación
3. Toma de decisiones de los participantes
4. Confidencialidad
5. Independencia: No tener ningún conflicto de intereses personales para el resultado de la mediación
6. Imparcialidad
7. Consideración de los derechos e intereses de los menores
8. Cualificación de las personas mediadoras
9. Conciencia y sensibilidad cultural de los mediadores

4.3. Agentes y ámbito de investigación

El proyecto estará enfocado para la realización en centros de menores extranjeros no acompañados de la Comunidad de Madrid.

Como unidades de análisis marcaremos las siguientes:

Agentes:

- Los profesionales que trabajan en el centro y tratan con los menores.
- Los propios menores del centro.
- Los profesionales del centro que no trabajan de forma directa con los menores.
- La comunidad.

Ámbito:

- El propio centro en el que trabajan los profesionales y residen los menores.
- La comunidad.

Dentro de estas unidades diferenciaremos entre dos tipos, las colectivas que corresponden al centro y la comunidad; y las individuales que corresponden a los profesionales y menores.

5. Descripción del contenido

El proyecto parte de la necesidad de generar nuevas estrategias para la gestión de conflictos que son inherentes a todas las personas a las que va dirigido: Los profesionales que trabajan en el centro y se relacionan con los menores, los propios menores del centro, los profesionales y técnicos que no trabajan de forma directa con los menores y vecinos y vecinas de las redes comunitarias de la zona donde participan. Dada sus diferencias en intereses y necesidades es aconsejable poder abordar una estrategia mediadora en la interacción constante de estos cuatro actores desde un enfoque preventivo y rehabilitador de las relaciones que pueden ser potencialmente conflictivas y extrapolables a la comunidad en general.

Tras realizar un diagnóstico de necesidades, a través de investigaciones, artículos de prensa, cuestionarios, entrevistas y observación directa, lograremos nuestros objetivos específicos a través de 4 objetivos operativos:

1. Formar y capacitar en Mediación Comunitaria Intercultural dentro del centro.

Se refiere a todas las acciones con carácter formativo que puedan desarrollar competencias y dar respuesta a situaciones de conflicto: Seminarios formativos y talleres apreciativos atendiendo a un programa que contemple el desarrollo de conocimientos en procesos de mediación, habilidades y destrezas, técnicas de comunicación positiva, escucha activa empática y actitudes interculturales y con perspectiva de género.

Esta formación va dirigida a dos de los actores mencionados: Menores y profesionales del centro, para formar así un hilo conductor para la cohesión social en este sentido.

2. Asesorar en el estudio de casos específicos para una gestión positiva del conflicto.

Estos espacios de encuentro y colaboración se interpretan como posibilidades para hacer seguimiento de casos y proporcionar herramientas mediadoras útiles en la intervención con menores.

El fin de ofrecer asesoramiento es estar disponibles para aquellos momentos en los que sea necesario aportar mayor refuerzo en la resolución de conflictos concretos, especialmente en aquellos donde su grado de escalada dificulte su intervención.

3. Diseñar e implementar un programa de mediación intercultural adaptado al centro en resolución de conflictos y estrategias que fomenten la convivencia.

Como base teórica, nos orientaremos por los estudios de David Wood y Jerome Bruner, partiendo del supuesto de la zona de desarrollo próximo de Vygotsky, quienes consideran que la vida está llena de momentos en los cuales el vínculo que se establece en el binomio enseñanza-aprendizaje ayuda a establecer andamios que actúan como soporte de mayor motivación hacia el aprendizaje y una mejora de las interacciones sociales.

En la práctica, se pueden generar estrategias adaptadas a las necesidades e intereses tan diversos que coexisten y que son fuentes de malentendidos, tensión, diferencias, etc.

4. Realizar una campaña de sensibilización y prevención para la interacción positiva con menores extranjeros no acompañados.

El objetivo final de este proyecto es fomentar una mejora de la convivencia bajo una cultura general de paz que no sólo repercute en la cultura de centro sino en la comunidad. Para que tenga un enfoque de impacto comunitario es necesario involucrar a más actores y, sobre todo, a aquellos que puedan ser generadores del cambio y de una verdadera transformación en la percepción y discriminación de la cual son objeto los menores constantemente, tales como líderes comunitarios y vecinos y vecinas en sus entornos convivenciales. Para todo ello, consideramos oportuno contar con la participación encabezada mayoritariamente por los y las antiguos menores extranjeros no acompañados, además de aquellos y aquellas que están actualmente en situación de acogida en el centro de protección.

6. Plan de trabajo

Para los cuatro objetivos operativos mencionados sobre los que se estructura el proyecto proponemos diferentes actividades.

6.1. Objetivo 1: Formar y capacitar en mediación comunitaria intercultural

El objetivo de realizar talleres con profesionales y menores es que conozcan o refuercen cómo se puede afrontar un conflicto para que sea una oportunidad de aprendizaje y de mejora de la convivencia. El tiempo de duración estimado es de unos seis meses, en sesiones semanales de 3 horas por las tardes, en días alternos para profesionales y menores.

Los talleres de formación a realizar contemplarán 3 bloques principales que tratarán la detección y análisis del conflicto, la comunicación, emociones y conflicto y el proceso de la mediación (ver Anexo 4 - Talleres formativos).

Referente al contenido de las formaciones, es importante desarrollar una idea diferente del conflicto, con una connotación más positiva y basada en una oportunidad para conocernos y conocer a los demás. Por esto es interesante aprender en qué consiste y qué puede o podría suponer una resolución pacífica de los mismos. Plantearemos el análisis de cómo influyen las emociones y la forma de comunicación para resolver un conflicto y terminar explicando en qué consiste un proceso de mediación, sus fases y por qué es una herramienta muy efectiva utilizando adecuadamente las emociones y una comunicación eficaz.

a. Talleres para profesionales que trabajan con menores extranjeros no acompañados

En referencia a los talleres que ocupan en esta estrategia, nos dirigimos a las personas que realizan su trabajo en el centro de acogida, teniendo en cuenta las fortalezas y necesidades detectadas en los cuestionarios realizados previamente.

Todos los profesionales dispuestos participarán en la formación en resolución de conflictos y mediación, con independencia de las tareas que realicen en el centro.

b. Talleres y actividades para realizar con menores extranjeros no acompañados

La formación teórica con las y los menores contendrán los mismos bloques que los talleres a realizar con los profesionales, para conocer la importancia del lenguaje no verbal y cuál es el impacto del mismo en las personas, qué es la escucha activa y sus ventajas para la interacción y talleres que mejoren su forma de comunicación eficaz. Finalmente, abordaremos la mediación encajando todas las piezas para que ellos y ellas aprendan a ser autónomos y autónomas en el afrontamiento y resolución de conflictos.

En los talleres vamos a trabajar con dos premisas fundamentales respecto al contenido de la palabra respeto en referencia a la multiculturalidad y a la perspectiva de género. Por esta razón, junto con los talleres, visualizaremos vídeos con este contenido.

La formación dirigida a estas y estos menores a través de los talleres se realizarán de manera más dinámicas y con actividades más prácticas para tratar de promover su interés y participación.

6.2. Objetivo 2: Asesorar en el estudio de casos específicos para una gestión positiva del conflicto

A través de la detección de casos especiales que surjan en las entrevistas realizadas, se programarán sesiones en pequeños grupos de análisis donde acompañaremos, reflexionaremos y asesoraremos a profesionales y a las y los menores en el afrontamiento positivo y gestión de conflictos.

Esta actividad estará dirigida no sólo a profesionales del centro sino a técnicos y agentes comunitarios externos que mantengan un tipo de intervención con las y los menores y que, en distintos niveles, puedan desarrollar competencias interculturales en la atención de casos específicos.

6.3. Objetivo 3: Diseñar e implementar un programa de mediación intercultural adaptado al centro en resolución de conflictos y estrategias que fomenten la convivencia

Se trata de diseñar un programa basado en las necesidades propias del centro, sus características y sus demandas, el cual recogerá la implementación de una modalidad de intervención en mediación para la escucha, el diálogo y el encuentro intercultural que mejore las relaciones y sobre todo la capacidad de los y las menores para desenvolverse fuera de él.

Nuestra propuesta consiste, por tanto, en el acompañamiento para la creación de un equipo de mediación, que esté formado tanto por profesionales como por los y las menores del centro, que velará por un programa de mejora de la convivencia, resolución de conflictos y mediación (Ver Anexo 5 - Creación de un equipo de mediación en el centro).

Además, entre el resto de actuaciones, proponemos un procedimiento que se puede poner en marcha siempre que se detecte un conflicto con independencia de la fase en la que se encuentre el mismo. Dicho procedimiento busca favorecer la autonomía del centro sirviendo como base para siguientes intervenciones y, sobre todo, para continuar generando la reflexión en la práctica diaria (Ver Anexo 6 - Protocolo de actuación en caso de conflicto).

6.4. Objetivo 4: Realizar una campaña de sensibilización y prevención para la interacción positiva con menores extranjeros no acompañados

Esta estrategia va dirigida a todas personas cuyas profesiones están relacionadas con los menores como centros de servicios sociales, centros de salud, centros cívicos, colegios e institutos, etc., y a la comunidad en general a la que pertenecen. Contaremos en todo momento, como hemos señalado, con los y las antiguos menores extranjeros no acompañados y con los que se encuentran actualmente en situación de acogida en el centro de protección. Se desarrollará mediante:

- ❖ Elaboración de un protocolo de comunicación sobre los y las menores extranjeros no acompañados: De modo que la prensa y otros medios de comunicación puedan referirse a ellos y ellas con un lenguaje que no les discrimine o estigmatice. Se realizarán ruedas de prensa y colaboración con periodistas para una mirada más positiva y amable hacia estas personas.
- ❖ Grupos de discusión y mesas de debate: Con otras entidades sociales, asociaciones vecinales, redes comunitarias, centros educativos, culturales, de salud y de ocio, así como todo el tejido asociativo local como redes de apoyo para llegar a la realidad con mayúsculas, porque en ella también se generan conocimiento y actitudes que pueden conllevar a un mejor encuentro y entendimiento.
- ❖ Jornadas y encuentros para reflexionar sobre la realidad de los y las menores extranjeros no acompañados y que se extraigan propuestas para la mejora de la convivencia intercultural en los centros de acogida y en los barrios. En estas jornadas participarán los grupos formados por menores extranjeros no acompañados, profesionales, técnicos de la administración y referentes de los

grupos políticos de las áreas prioritarias: salud, educación, empleo, bienestar social, medios de comunicación, etc. para generar mayor impacto comunitario, objetivo principal de este proyecto. Entre otras, a través de:

- Open space: Es un proceso emergente que invita a todos los participantes de una comunidad a construir y organizar su propia agenda en torno a un tema central o una pregunta que convoca e interesa a todas las personas. Se trata de una metodología de carácter participativo apreciativo y autoorganizado (Ver Anexo 7 - Open space).
- Word café: Posibilita el descubrimiento de un significado común entre un amplio grupo de personas que pertenecen a una misma organización, o comunidad, teniendo de este modo acceso a una inteligencia compartida, impulsando el futuro hacia delante entre y dentro de la organización o colectividad (Ver Anexo 8 - World coffee).

6.5. Cronograma

Objetivos operativos	Actividades	Nº beneficiarios por actividad	Horario de actividad	MESES							
				E	F	M	A	M	J	J	
1. Formar y capacitar en mediación comunitaria intercultural	-Encuentros apreciativos, para la detección de necesidades formativas.	50 participantes	Lunes y miércoles de 17h a 19h	x							
	-Reuniones y entrevistas con profesionales, con MENAS y agentes comunitarios.	50 participantes	Martes y jueves de 17h a 19h								
	-Preparación de la formación.	7 mediadoras expertas	Lunes a viernes de 10h a 14h	x							
	-Talleres y seminarios de capacitación (MENAS).	25 MENAS	Lunes a Jueves de 17 a 19h		x	x	x				
	-Talleres y seminarios de capacitación (profesionales y agentes comunitarios).	20 profesionales y agentes comunitarios	Viernes de 16h a 19h		x	x	x				
	-Evaluación del ciclo formativo	50 participantes	Jueves de 16h a 18h						x		
	-Acto de cierre y entrega de diplomas.	80 participantes	Viernes de 10h a 13h						x		

2. Asesorar en el estudio de casos específicos para una gestión positiva del conflicto.	-Sesiones de asesoramiento semanal en grupos de análisis para casos de conflictividad significativa.	50 participantes en distintos niveles	Miércoles de 11h a 14h	x	x	x	x	x	x	X	
	-Diseño de un informe "Laboratorio" de casos para su seguimiento.	7 mediadoras expertas	A convenir	x			x		x		
3. Diseñar e implementar un programa de mediación intercultural adaptado al centro en resolución de conflictos y estrategias que fomenten la convivencia	-Conformar un equipo de mediadores y mediadoras surgidas del proceso de capacitación para la implementación del plan de mejora de la convivencia	8 participantes	A convenir							x X	
	- Captación de participantes implicados en el plan de mejora: MENAS, asociaciones vecinales, entidades locales, centros educativos, sociales, culturales, y red comunitaria en general.	10 referentes de entidades y centros locales	A convenir	x	x	x	x	x	x	X	
	-Asesorar en el diseño del programa y realizar un plan de trabajo piloto	6 sesiones de asesoramiento	A convenir							x X	
4. Campaña de sensibilización y prevención para la interacción positiva con menores extranjeros no acompañados	-Grupos de discusión y mesas de debate con técnicos/as referentes de todo el tejido asociativo local.	12 referentes de la comunidad	Dependerá del horario de los centros						x	x X	
	-Elaboración de un Protocolo de comunicación para la difusión del uso de un lenguaje positivo y amable hacia los MENAS	10 participantes	A convenir							x	
	- Jornadas y encuentros comunitarios interculturales (open space, world coffee, etc.) para el conocimiento de la realidad de los MENAS.	60 participantes de todos los niveles	Sábado de 10h a 18h						x	x	
	-Rueda de prensa: Participación de referentes políticos, técnicos de la Administración, agentes vecinales, entidades sociales, centros de acogida, MENAS.	30 personas referentes									X
	-Captación de medios de comunicación	5 medios de comunicación con impacto							x	x X	

6.6. Recursos estimados

a. Medios personales

Datos globales del equipo que realizará el programa y funciones:

- 1 Licenciada en Ciencias de la Educación, experta en mediación y gestión de conflictos.
- 1 Educadora social, experta en mediación y gestión de conflictos.
- 2 Antropólogas sociales y culturales, expertas en mediación y gestión de conflictos.
- 1 Abogada, experta en mediación y gestión de conflictos.
- 1 Psicóloga, experta en mediación y gestión de conflictos.
- 1 Trabajadora social, experta en mediación y gestión de conflictos.

Personal voluntario que colabora en el programa:

- Apoyos puntuales de distintos profesionales en función de los temas trabajados.

b. Medios técnicos

Locales cedidos:

- Centros de acogida menores extranjeros no acompañados.
- Centro educativo, cultural, vecinal etc. disponible para actuaciones sociocomunitarias.

c. Medios audiovisuales

- Portátil, acceso a internet y proyectores (cañón) para sesiones de grupo.
- Programas educativos y material de oficina.

- Material técnico de formación en mediación comunitaria, interculturalidad, etc.

6.7. Presupuesto

PRESUPUESTO "Vincultúrate"	
CONCEPTO	IMPORTE
A.- PERSONAL	10.220 €
A.1. Contratos laborales: 7 Mediadoras	10.220 €
B.- OTROS GASTOS DE ACTIVIDADES	4200 €
B.1.- Actividades: materiales, transporte, seguros, catering...	3000 €
B.2.- Alquiler local actividades	1200 €
TOTAL GASTOS CORRIENTES	14.420 €

8. Evaluación

Para la evaluación de este proyecto hemos tomado en cuenta directrices que se consideran en la concesión de una subvención pública, valorando las condiciones y compromisos a través de metas, en función del grado de consecución de los resultados previstos. Así mostramos los objetivos específicos, indicadores, metas y peso (en función de un presupuesto) del indicador sobre los cuales se evaluará la eficacia del proyecto. De ello constan en los anexos los procedimientos detallados e instrumentos como fuente de verificación de las actividades realizadas.

OBJETIVOS	INDICADORES	METAS	UNIDAD MEDIDA / PERIODICIDAD	PESO	FÓRMULA	% reintegrable	Fuente de Verificación/ Instrumentos
1. Formar y capacitar en Mediación Comunitaria Intercultural dentro del centro.	1.1. N° de encuestas realizadas a menores y profesionales para analizar las situaciones de conflictividad.	1.1. Realizar un mínimo de 50 encuestas a menores y profesionales	Número / semestral	3%	N° de encuestas igual o superior a 50	De 0 a 3% en función de la meta alcanzada	Cuestionarios
	1.2. N° de sesiones de asesoramiento en casos de conflictividad significativa.	1.2. Asesorar en sesiones de una vez a la semana y como mínimo 72 horas al semestre dedicadas al abordaje de casos de conflictividad	Número / semestral	12%	N° de horas de asesoramiento igual o superior a 72 horas	De 0 a 12% en función de la meta alcanzada	Ficha Casos de laboratorio
	1.3. N° de NIÑAS implicadas en procesos de mediación de conflictos	1.3. Participación como mínimo de 12 NIÑAS	Número / semestral	5%	N° de niñas participantes igual o superior a 12	De 0 a 5% en función de la meta alcanzada	Listado de participantes
	1.4. N° de NIÑOS implicados en procesos de mediación de conflictos.	1.4. Participación como mínimo de 30 NIÑOS	Número / semestral	5%	N° de niños participantes igual o superior a 30	De 0 a 5% en función de la meta alcanzada	Listado de participantes
	1.5. N° de profesionales que participan en el asesoramiento de casos de conflictividad significativa	1.5. Participación como mínimo de 15 profesionales	Número / semestral	5%	N° de profesionales participantes igual o superior a 15	De 0 a 5% en función de la meta alcanzada	Memoria semestral del proyecto
	1.6. N° de actividades que se	1.6. Participación como mínimo del	Número / semestral	2%	N° de profesionales participantes igual o superior al 80%	De 0 a 2% en función de la	

OBJETIVOS	INDICADORES	METAS	UNIDAD MEDIDA / PERIODICIDAD	PESO	FÓRMULA	% reintegrable	Fuente de Verificación/ Instrumentos
2. Asesorar en el estudio de casos específicos para una gestión positiva del conflicto.	2.1. N° de talleres y seminarios de capacitación.	2.1. Impartir un ciclo formativo en mediación comunitaria intercultural de 100 horas lectivas como mínimo.	Número / semestral	15%	N° de horas lectivas de formación impartidas igual o superior a 100	De 0 a 15% en función de la meta alcanzada	Memoria del proyecto
	2.2. N° de participantes menores.	2.2. Participación como mínimo de 25 menores en cada centro de acogida	Número / semestral	4%	N° de participantes igual o superior a 25	De 0 a 4% en función de la meta alcanzada	Listado de participantes
	2.3. N° de profesionales y técnicos que participan.	2.3. Participación como mínimo de 20 profesionales o técnicos que	Número / semestral	4%	N° de profesionales igual o superior a 20	De 0 a 4% en función de la meta alcanzada	Memoria semestral del proyecto
		intervienen con menores					
	2.4. N° de agentes comunitarios que participan	2.4. Participación como mínimo de 20 agentes o técnicos representantes de la red comunitaria existente.	Número / semestral	4%	N° de agentes comunitarios igual o superior a 20	De 0 a 4% en función de la meta alcanzada	Listado de participantes
	2.5. N° de mediadoras expertas en gestión y resolución de conflictos dinamizando los	2.5. Participación como mínimo de 6 mediadoras coordinadoras expertas en	Número / semestral	4%	N° de mediadoras igual o superior a 6	De 0 a 4% en función de la meta alcanzada	Memoria semestral del proyecto
OBJETIVOS	INDICADORES	METAS	UNIDAD MEDIDA / PERIODICIDAD	PESO	FÓRMULA	% reintegrable	Fuente de Verificación/ Instrumentos
3. Diseñar e implementar un programa de mediación intercultural adaptado al centro en resolución de conflictos y estrategias que fomenten la convivencia.	3.1. N° de jornadas y encuentros (open space, world coffee, etc.) con participantes y referentes públicos en la campaña de sensibilización hacia la realidad de los y las menores	3.1. Realizar como mínimo 2 Jornadas comunitarias con la participación de todos los actores comunitarios que intervienen en el proceso	Número / semestral	10%	N° de jornadas realizadas igual o superior a 2	De 0 a 10% en función de la meta alcanzada	Memoria del proyecto
	3.2. N° de participantes vecinales, de los centros de acogida y		Número / semestral	5%	N° de participantes	De 0 a 5% en función	
	de los técnicos de la administración pública en los grupos de discusión y mesa debate (Open Space).	3.2. Participación como mínimo de 20 actores comunitarios			igual o superior a 20	de la meta alcanzada	Memoria del proyecto
	3.3. N° de medios de comunicación que participan en la Campaña de sensibilización (Rueda de prensa, entrevistas, world coffee, etc.).	3.3. Participación como mínimo de 5 medios de comunicación	Número / semestral	5%	N° de medios de comunicación participantes igual o superior a 5	De 0 a 5% en función de la meta alcanzada	Memoria anual del proyecto

OBJETIVOS	INDICADORES	METAS	UNIDAD MEDIDA / PERIODICIDAD	PESO	FÓRMULA	% reintegrable	Fuente de Verificación/Instrumentos
4. Realizar una campaña de sensibilización y prevención para la interacción positiva con	4.1. N° de participantes que conforman el nuevo servicio de mediación	4.1 Participación como mínimo de 8 personas formadas en gestión de conflictos como	Número / semestral	5%	N° de participantes igual o superior a 8	De 0 a 5% en función de la meta alcanzada	Listado de participantes
menores extranjeros no acompañados.	para la mejora de la convivencia	mediadores/as del servicio					
	4.2. N° de asociaciones vecinales, entidades locales, centros educativos, sociales, culturales, y red comunitaria en general, implicadas en el programa de mejora de la convivencia, resolución de conflictos y mediación	4.2. Participación como mínimo de 12 entidades y asociaciones pertenecientes a la red comunitaria del centro.	Número / semestral	5%	N° de entidades participantes igual o superior a 12	De 0 a 5% en función de la meta alcanzada	Memoria del proyecto
	4.3. N° de asesoramientos para el diseño y la implementación del programa de mejora de la convivencia	4.3. Participación como mínimo de 6 sesiones de asesoramiento al nuevo equipo del servicio de mediación para la mejora de la convivencia	Número / semestral	5%	N° de mediadoras/es igual o superior a 6	De 0 a 5% en función de la meta alcanzada	Memoria del proyecto

9. Impacto esperado

El impacto social de la intervención alcanzaría a gran cantidad de beneficiarios y beneficiarias. Aunque es complicado realizar una estimación cuantitativa exacta, destacamos los siguientes datos:

- 7 mediadoras expertas en gestión y resolución de conflictos, liderarán grupos y actividades y realizarán procesos formativos en los ámbitos de la mediación y la convivencia intercultural para el desarrollo comunitario y la igualdad de género, entre otros.
- 100h de capacitación y formación en mediación comunitaria intercultural con impacto comunitario.
- 42 menores extranjeros no acompañados aproximadamente por cada centro serían capacitados y formados en mediación comunitaria intercultural.

- 20 profesionales del centro aproximadamente por cada centro serían capacitados y formados en mediación comunitaria intercultural.
- 3h semanales de asesoramiento, 72h en un ciclo semestral, para atender casos específicos de mediación y asesorar a los implicados en una gestión positiva de la conflictividad.
- 20 profesionales del centro implicados en procesos de asesoramiento sobre casos puntuales para la gestión positiva del conflicto.
- 8 participantes, como mínimo, de distintos niveles y capacitados en Mediación, formarían parte del Servicio de Mediación del Centro para la mejora de la convivencia.
- 2 jornadas trimestrales y con la participación de más de 50 agentes vecinales, técnicos comunitarios, profesionales de la administración, participantes voluntarios y voluntarias, etc. participando en el todo el proceso de sensibilización ante la realidad de los y las menores extranjeros no acompañados.
- 5 medios de comunicación con impacto a unas 1000 personas aproximadamente, formarían parte de la campaña de sensibilización hacia los y las menores extranjeros no acompañados.

La estimación cualitativa del impacto social esperado en este proyecto, tanto las mediadoras expertas que lo realizan, como el Equipo Directivo del máster universitario en Mediación y Resolución de conflictos de la Universidad Complutense de Madrid, así como los centros de acogida de menores extranjeros no acompañados valoran positivamente el desarrollo eminentemente comunitario que se quiere impulsar con los objetivos previstos en este proyecto. A través de la formación, la capacitación, el acompañamiento y el asesoramiento a todos los actores implicados, lograrán abordar positivamente las tensiones que se derivan de los diferentes intereses inherentes a los

diversos colectivos y actores sociales, apostando por esta estrategia de mediación comunitaria de tipo transformadora y rehabilitadora de las relaciones que se pueden tornar potencialmente conflictivas.

En primer lugar, la intervención toma como protagonistas a todas y todos los afectados de forma incluyente y reflexiva. En segundo lugar, tiene un papel preponderante transferir el enfoque y la práctica metodológica a cada centro, de modo que puedan autogestionar de forma positiva los conflictos. Por último, implicamos a los medios de comunicación para el cambio de mirada, que de forma preventiva puedan transformar en positiva la manera negativa de comunicar la información y de esta forma minimizar la escalada del conflicto que muchas veces surge por desconocimiento, por estereotipos y prejuicios alejados de la realidad. Trataremos con ello, de generar un clima y unas condiciones adecuadas necesarias en la gestión positiva del conflicto en cada barrio donde se realice este proyecto.

Finalmente, el impacto de la intervención es muy transformador para los y las menores extranjeros no acompañados principalmente, y también para la ciudadanía en general, por las características propias del planteamiento de intervención. Estas personas mediadoras formadas durante el proyecto serán un apoyo importante para el fomento de la participación ciudadana y la interculturalidad. Con lo cual, serán tomadas muy en cuenta por toda la red comunitaria a la hora de realizar acciones ciudadanas, encuentros comunitarios, gestión de conflictos vecinales, y en definitiva, lograr la mejora de la convivencia intercultural.

10. Anexos

Anexo 1 - Cuestionario Menores

INSTRUCCIONES

1. Existen dos modelos, uno en español y otro francés, puedes elegir aquel con el que te sientas más cómodo.
2. La encuesta puede realizarse de manera anónima, no hace falta que rellenes tu nombre o edad.
3. No es necesario que respondas todas las preguntas si no quieres.
4. No dudes en preguntar si no entiendes algo.
5. En las preguntas de si o no, señala con un círculo tu respuesta.
6. En algunas preguntas te pedimos que nos explique algunas cosas, por favor utiliza las líneas debajo de las preguntas para escribir tu respuesta.
7. La información obtenida será completamente confidencial.

¡MUCHAS GRACIAS POR TU COLABORACIÓN!

INSTRUCTIONS

1. Il y a deux modèles, l'un en espagnol et l'autre en français, vous pouvez choisir celui avec lequel vous vous sentez le plus à l'aise.
2. L'enquête peut être réalisée anonymement, vous n'avez pas besoin de remplir votre nom ou votre âge.
3. Il n'est pas nécessaire de répondre à toutes les questions.
4. Si vous ne comprenez pas quelque chose n'hésitez pas à demander.
5. Dans les questions oui ou non, encerclez votre réponse.
6. Dans certaines questions, nous vous demandons d'expliquer certaines choses, veuillez les lignes ci-dessous les questions pour écrire votre réponse.
7. Les informations obtenues seront totalement confidentielles.

MERCI BEAUCOUP POUR TA COLLABORATION!

Encuesta sobre conflictos

Nombre: _____

Edad: _____ Fecha: _____

1. ¿Has tenido problemas con algún compañero/a del centro? En caso de que tu respuesta sea sí, explícanos cuál.

Si	No
----	----

2. ¿Has tenido problemas con algún profesional del centro? En caso de que tu respuesta sea sí, explícanos cuál.

Si	No
----	----

3. ¿Has tenido problemas con alguien fuera del centro? En caso de que tu respuesta sea sí, explícanos cuál.

Si	No
----	----

4. ¿Cómo te sentiste cuando se dieron esos problemas?

5. ¿Se pudieron solucionar los problemas?

Si	No
----	----

6. ¿Cómo se solucionaron?

7. ¿Qué hiciste para poder solucionar el problema?

8. ¿Te parece importante solucionar los problemas?

Si	No
----	----

9. ¿Te gustaría recibir formación para aprender a solucionarlos?

Si	No
----	----

¡GRACIAS POR TU COLABORACIÓN!

EnquÊte sur les conflits

Nom: _____

Âge: _____ Date: _____

1. Avez-vous eu des problèmes avec un partenaire du centre? Si votre réponse est oui, veuillez expliquer laquelle.

Oui	Non
-----	-----

2. Avez-vous eu des problèmes avec un professionnel du centre? Si votre réponse est oui, expliquez laquelle.

Oui	Non
-----	-----

3. Avez-vous eu des problèmes avec quelqu'un en dehors du centre? Si votre réponse est oui, expliquez laquelle.

Oui	Non
-----	-----

4. Comment vous êtes-vous senti lorsque ces problèmes sont survenus?

5. Les problèmes pourraient-ils être résolus?

Oui	Non
-----	-----

6. Comment ont-ils été résolus?

7. Qu'avez-vous fait pour résoudre le problème?

8. Trouvez-vous important de résoudre les problèmes?

Oui	Non
-----	-----

9. Aimeriez-vous recevoir une formation pour apprendre à les résoudre?

Oui	Non
-----	-----

MERCI BEAUCOUP POUR TA COLLABORATION!

Anexo 2 - Cuestionario Profesionales

INSTRUCCIONES

1. La encuesta puede ser realizada de forma anónima.
2. La encuesta es voluntaria, por lo que puedas responder aquellas preguntas que consideres o quieras, y dejar en blanco otras, si así lo prefieres.
3. Si surge cualquier duda con relación al cuestionario, por favor, no dudes en preguntar.
4. En las preguntas cerradas, por favor rodea con un círculo tu respuesta.
5. Las preguntas en las que pedimos un poco más de información son importantes para nosotras, por lo que te agradecemos el esfuerzo de completar las mismas.
6. La información obtenida será completamente confidencial.
7. Es importante para nosotras que contestes con la mayor sinceridad.

¡GRACIAS POR TU COLABORACIÓN!

Cuestionario sobre conflictos

Nombre: _____

Edad: _____ Fecha: _____

1. ¿Consideras que en el centro se han dado situaciones de conflictividad? Si tu respuesta es sí, podrías señalar algún ejemplo

Si	No
----	----

2. ¿Qué actores o agentes se han visto involucrados en el conflicto?

3. ¿Cómo se suelen gestionar los conflictos en el centro?

4. ¿Consideras que es importante poseer herramientas para la resolución de conflictos? ¿Podrías justificar tu respuesta?

Si	No
----	----

5. ¿Con qué herramientas contáis los profesionales para gestionar las situaciones de tensión?

6. ¿Crees que es importante atender el conflicto desde un primer momento?

Si	No
----	----

7. ¿Cuánto han llegado a escalar los conflictos del centro?

8. ¿Te gustaría recibir formación en gestión y resolución de conflictos?

Si	No
----	----

¡GRACIAS POR TU COLABORACIÓN!

Anexo 3 - Cuestionario Comunidad

INSTRUCCIONES

1. La encuesta puede ser realizada de forma anónima.
2. La encuesta es voluntaria, por lo que puedas responder aquellas preguntas que consideres o quieras, y dejar en blanco otras, si así lo prefieres.
3. Si surge cualquier duda con relación al cuestionario, por favor, no dudes en preguntar.
4. En las preguntas cerradas, por favor rodea con un círculo tu respuesta.
5. Las preguntas en las que pedimos un poco más de información son importantes para nosotras, por lo que te agradecemos el esfuerzo de completar las mismas.
6. La información obtenida será completamente confidencial.
7. Es importante para nosotras que contestes con la mayor sinceridad a las preguntas.

¡GRACIAS POR TU COLABORACIÓN!

Encuesta sobre Menores Extranjeros No Acompañados

Nombre: _____

Edad: _____

Fecha: _____

1. ¿Conoces el término de Menores Extranjeros No Acompañados (MENAS)? Si tu respuesta es sí, podrías explicarnos que entiendes por el mismo.

Si	No
----	----

2. ¿Has oído noticias relacionadas con los Menores Extranjeros No Acompañados? Si tu respuesta es sí, podrías indicarnos algunos ejemplos.

Si	No
----	----

3. ¿Conoces algún centro de Menores Extranjeros No Acompañados? Si tu respuesta es sí, podrás indicarnos cuál.

Si	No
----	----

4. ¿Es un tema que te resultaría interesante tratar?

Si	No
----	----

5. ¿Qué temas son los que te preocupan en relación a los Menores Extranjeros No Acompañados?

6. ¿Si se organizase una reunión para tratar dichos temas estarías interesado en asistir?

Si	No
----	----

¡GRACIAS POR TU COLABORACIÓN!

Anexo 4 - Talleres formativos

1. Taller de detección y análisis de un conflicto	
Participantes	<p>Por un lado se realizarán sesiones con las y los profesionales del centro.</p> <p>Por otro, sesiones con las y los menores.</p>
Desarrollo	<p>Se trabajarán cuestiones relacionadas con las ideas previas sobre el conflicto y la relevancia en todo ello de la percepción, la memoria y las funciones ejecutivas.</p> <p>También trabajaremos la forma de conocer a las partes en conflicto, a identificar las causas desde su raíz, el tipo de conflicto al que nos enfrentamos, etc.</p>
Tiempo	<p>6 horas con las y los profesionales.</p> <p>6 horas con las y los menores.</p>
Recursos	<p>Recursos personales:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Personas mediadoras encargadas de impartir el taller <p>Recursos técnicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Círculo de Moore ● Triángulo de Lederach ● Pirámide de Maslow ● Estilos de afrontamiento de un conflicto <p>Recursos materiales:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Material escolar: Folios y bolígrafos ● Ordenador para impartir la formación
Observaciones	<p>El taller se desarrollará en un espacio propio del centro habilitado para ello que cuente, si es posible, con un proyector.</p> <p>El resto de los materiales serán aportados por las profesionales.</p>

2. Taller de comunicación, emociones y conflicto	
Participantes	<p>Por un lado se realizarán sesiones con las y los profesionales del centro.</p> <p>Por otro, sesiones con las y los menores.</p>
Desarrollo	<p>Trabajaremos la evolución teórica del lenguaje: del modelo lineal al modelo interaccional.</p> <p>La escucha activa y lo relativo a las emociones y los tipos de comunicación (verbal y no verbal), los estilos comunicativos (agresividad, pasividad y asertividad) y la comunicación eficaz en el conflicto como un proceso de co-construcción.</p>
Tiempo	<p>9 horas con las y los profesionales.</p> <p>9 horas con las y los menores.</p>
Recursos	<p>Recursos personales:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Personas mediadoras encargadas de impartir el taller <p>Recursos materiales:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Material escolar: Folios y bolígrafos ● Ordenador para impartir la formación
Observaciones	<p>El taller se desarrollará en un espacio propio del centro habilitado para ello que cuente, si es posible, con un proyector.</p> <p>El resto de los materiales serán aportados por las profesionales.</p>

3. Taller de mediación formal	
Participantes	<p>Por un lado se realizarán sesiones con las y los profesionales del centro.</p> <p>Por otro, sesiones con las y los menores.</p>
Desarrollo	<p>Profundizaremos en la teoría básica aprendida en el primer taller formativo para iniciarnos en los procesos de mediación y de esta forma centrarnos en intereses en lugar de posturas conociendo las necesidades propias y ajenas para poder lograr acuerdos satisfactorios o mejorar la relación inicial.</p> <p>Para ello, trabajaremos las técnicas y habilidades necesarias en cada fase del proceso.</p>
Tiempo	<p>35 horas con las y los profesionales.</p> <p>35 horas con las y los menores.</p>
Recursos	<p>Recursos personales:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Personas mediadoras encargadas de impartir el taller <p>Recursos técnicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Role-playing <p>Recursos materiales:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Material escolar: Folios y bolígrafos ● Ordenador para impartir la formación
Observaciones	<p>El taller se desarrollará en un espacio propio del centro habilitado para ello que cuente, si es posible, con un proyector.</p> <p>El resto de los materiales serán aportados por las profesionales.</p>

Anexo 5 - Creación de un equipo de mediación en el centro

PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN EQUIPO DE MEDIACIÓN QUE VELARÁ POR UN PROGRAMA DE MEJORA DE LA CONVIVENCIA, RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y MEDIACIÓN

Para crear un equipo de mediación intercultural en el centro se proponen las siguientes fases:

❖ **FASE 1. Crear un equipo de coordinación.**

Tras la formación básica a las y los profesionales del centro recogida en la estrategia número 1, se llevará a cabo una formación específica y asesoramiento a aquellos y aquellas profesionales y menores que tengan un mayor interés en mediación. Este equipo aquí creado, se encargará del diseño, liderazgo y coordinación del programa de resolución de conflictos adaptado a las necesidades y recursos del centro. Para ello, contarán con el asesoramiento necesario de las profesionales de mediación. Deciden quién conformará el equipo de mediación.

❖ **FASE 2. Creación del equipo de mediación.**

Formación específica y de entrenamiento para aquellas y aquellos profesionales y menores elegidos y presentados para formar parte de este equipo. En esta formación se profundizará en lo aprendido en los talleres iniciales. Este entrenamiento se realizará junto con el equipo de coordinación.

❖ **FASE 3. La mediación en marcha.**

El equipo de mediación se encargará de mediar en los conflictos que surjan en el centro. Junto con el equipo de coordinación realizarán la evaluación del programa y las propuestas de mejora.

Anexo 6 - Protocolo de actuación en caso de conflicto

PROPUESTA PARA TRABAJAR EN EL CENTRO CUANDO SURGE UN CONFLICTO ENTRE MENORES

Pasos a seguir por el equipo de mediación formado por profesionales y por menores del centro cuando surge un conflicto:

1. El equipo de mediación observa algún tipo de malestar o incidente entre menores, ya sea con signos físicos, verbales o ambos.
2. El equipo de mediación intenta mediar y resolver el conflicto, ya que todos los profesionales y menores de este equipo van a tener formación.
3. Si las medidas adoptadas en el paso 2 resultan satisfactorias porque cubren las necesidades detectadas, el proceso se detiene. Si no es así, continúa el paso 4.
4. Si el conflicto continúa e escala, el equipo de mediación del centro se pone en contacto con el equipo de asesoramiento en resolución de conflictos y mediación.

Anexo 7 - Open space

Se desarrolla en un espacio abierto y transparente en el que libremente se negocian los temas y se conforman los distintos grupos, organizados por miembros de la comunidad, que lo llevarán adelante. De cada una de estas reuniones son reportadas y publicadas sus principales conclusiones y sugerencias en una cartelera especialmente destinada para dicho fin. Todas estas acciones sugeridas por cada grupo y son votadas en una próxima reunión y en base a las prioridades establecidas se crea una lista de acciones con seguimiento programado.

Esta herramienta es especialmente útil cuando la situación es compleja, para obtener mejores soluciones y respuestas que requieren de la participación de un grupo

diverso y multidisciplinario y cuando se pretende abordar la situación de manera innovadora y productiva.

Los principios que lo regulan son:

1. Cualquier persona que llegue es bien recibida: cuando la reunión comienza, las personas que han venido son las apropiadas por cualquier razón que hayan elegido venir.
2. Lo que suceda es lo único que pudo suceder: es mejor no preocuparse por lo que pudo haber sucedido sino centrarse en lo que está ocurriendo ahora.
3. Cuando se empieza, se empieza: cualquier hora en que se comience es la hora adecuada, el reloj puede inhibir la creatividad y el aprendizaje.
4. Cuando se termina, se termina: el proceso colectivo y la creatividad tiene sus propios ritmos, a veces se usa más tiempo o menos del que se esperaba.

El open space es regulado por la ley de los dos pies, que establece que, si en algún momento sientes que no estás aprendiendo o contribuyendo nada, usa tus dos pies para ir a otra reunión donde puedas aprender o contribuir, sólo deben asistir a una reunión las personas que estén interesadas en el tema.

Para esto necesitamos:

- Pizarra, cartel, y/o pared donde pegar los papeles con los temas que se vayan proponiendo.
- Un horario que contemple el tiempo de inicio y la duración de cada reunión.
- Papel para escribir temas propuestos para las reuniones.

- Una persona facilitadora, mediadora, para explicar y guiar el proceso, especialmente al inicio de la reunión, durante la creación del horario y en el cierre del Open Space.
- Sala para celebrar la reunión.

Procedimiento para celebrar un Open Space

El facilitador dará la bienvenida a los asistentes, explicará las materias y/o temas que se tratarán en el Open Space, el proceso a seguir, los principios y la ley que lo regula.

- Cada asistente conversa durante 5 minutos con sus vecinos sobre los temas que le gustaría debatir. Para cada tema, contarán con una hoja donde escribir el nombre de la persona que lo ha propuesto y el tema en cuestión, enunciándolo preferiblemente en forma de problema a resolver.
- Los asistentes se van organizando por el espacio y cada uno dice su nombre y enuncia el tema que propone a debatir. Luego la colocará el tema en un espacio que esté libre del horario del Open Space.
- Cuando ya se han anunciado todos los temas, los asistentes se reúnen frente al horario para acabar de organizarlo. Si alguien desea que un tema se mueva a otra hora, le solicita su autorización al propietario de ese tema, quién decide si lo mueve o no respetando al máximo el horario original para no incomodar a otros asistentes. También es posible que se fusionen sesiones donde los temas sean similares.
- Durante los 10 minutos siguientes, cada grupo de trabajo debe debatir sobre el tema a tratar y elaborar un resumen del trabajo realizado y pasarlo a los

organizadores, que lo reunirán junto con el resto de resúmenes de los otros grupos.

- Se intentan hacer puntos temáticos para que los que están muy interesados en un tema pueden ir a todas las mesas.
- El horario está visible durante todo el Open Space, de manera que cualquiera podrá acercarse a ver qué reuniones están efectuándose en ese momento y escoger a cuál quiere ir.
- Las reuniones deben tener una duración aproximada de una hora.
- Al finalizar el Open Space todos los asistentes van a la sala central y a partir de allí existen varias opciones compatibles:
- Cada persona que propuso un tema expone las conclusiones, el aprendizaje, las ideas y posibles actividades que se han propuesto en esa reunión para resolver el problema tratado.

Los resultados anteriores son apuntados en una hoja y publicados en cartelera en la pared o el lugar que sea destinado para tal fin para que el resto de los asistentes los puedan ver.

Anexo 8 - World coffee

Se fundamenta en la idea que define que los seres humanos queremos hablar juntos de las cosas que no son importantes y que en la medida que hablamos juntos y juntas podemos tener acceso a una sabiduría superior que solo se encuentra en la colectividad. Está dirigido a potenciar procesos de reflexión y participación acerca de un tema específico.

Se desarrolla a través de conversaciones en mesas de 4 a 6 personas, que de manera simultánea analizan un tema durante un tiempo determinado, y al final de cada tema los participantes cambian de mesa continuando la discusión con otro participante y así sucesivamente hasta abordar todos los temas propuestos. Son conversaciones cálidas y significativas que permiten a ese grupo de personas dialogar sobre preguntas importantes de interés común, para generar ideas, acuerdos y caminos de acción creativos e innovadores. Tiene lugar en un ambiente acogedor y agradable, semejante a una cafetería, donde se fomenta la escucha activa y la creatividad a la hora de ofrecer o hacer redes activas de diálogo colaborativo, para ampliar y complementar conocimientos y generar posibilidades de acción. Se logra, por tanto, que el conocimiento, la sabiduría y los descubrimientos colectivos conecten las ideas.

En esta herramienta las personas que tienen el rol de anfitrión o facilitador intervienen resumiendo las conversaciones y asegurando recuperar un menú de puntos relevantes y novedosos. Es importante disponer de un soporte donde las conversaciones del grupo sean capturadas. Para tal fin se puede proponer el forro o mantel de papel para la mesa para ir anotando las ideas que posteriormente se exhibirán en las carteleras.