

## Nuestro Contexto: La Villa de La Orotava

La Villa es, hoy en día, un pueblo con una economía basada, fundamentalmente, en los servicios que conlleva unas relaciones humanas dinámicas y un ambiente positivo y favorable para la convivencia. La actual situación económica hace que ello cobre especial relevancia, ya que ha venido a sumar factores de conflicto debido a las cifras de paro y a la complicada situación social que aún perdura.

Al ser una población de 41.179 ciudadanos (INE) y de idiosincrasia particular, las relaciones sociales entre personas que comparten un espacio proclive al encuentro y la convivencia, no han alcanzado un grado de deterioro propio de las grandes ciudades, razón por la cual, el municipio presenta unas características idóneas para desarrollar la práctica de la mediación. Sin embargo, el hecho de que tengan más probabilidad de encuentro, si hay un conflicto latente o enquistado, puede afectar más notoriamente a la convivencia del barrio, comunidad o vecindario de como sería en una ciudad.

Por todo ello, es importante para preservar nuestro bienestar y calidad de vida, prevenir los factores que amenazan la convivencia de nuestro entorno, ya que en un contexto como el actual, de aumento de conflictos como consecuencia de las tensiones y enfrentamientos en relación con el desempleo y el empobrecimiento en general, se hace necesario promover cambios culturales que ayuden al desarrollo de la convivencia, y la mediación se presenta como estrategia para ahondar en valores de diálogo, auto responsabilidad y de respeto por el otro.

Hoy estamos en disposición de tener mucho conocimiento acerca de las emociones, aprendizaje social, habilidades comunicativas, actitudes y un sinnúmero de teorías explicativas contrastadas de diversos aspectos que tienen que ver con el comportamiento humano; pero tan importante es generar el conocimiento, como aplicarlo. Las sociedades invierten mucho dinero y esfuerzo en generar y descubrir conocimiento a través de las universidades y otros estamentos, por esta razón hay que aprovechar el conocimiento y aplicarlo para que repercuta en la sociedad y los ciudadanos puedan disfrutar de sus beneficios en un momento tan importante como el actual.

El Ayuntamiento de la Villa de La Orotava toma la delantera y apuesta de forma precursora, creando la Unidad de Mediación Vecinal, mostrando así, su capacidad para adaptarse a los cambios sociales e invirtiendo fuertemente en la salud psicológica y el bienestar de sus ciudadanos siendo factores centrales para la calidad de vida. Ello influye en muchos otros aspectos que favorecen el desarrollo personal y colectivo, como por ejemplo el económico.



### ▶ El Horario del servicio es:

Lunes de 9:00 a 14:00 horas, atención al público.  
Responsable: Alejandro Hernández Herrera.

De Lunes a Viernes de 8:00 a 14:00 horas,  
atención telefónica.  
Responsable: Candelaria Díaz Acosta

UNIDAD DE MEDIACIÓN VECINAL DEL  
EXCMO. AYUNTAMIENTO DE LA  
VILLA DE LA OROTAVA



Lugar: Oficinas del Área de Bienestar Social  
Calle León nº19

Tlfnos. 922 32 13 90  
922 32 13 61



En colaboración con:

ULL | Universidad de La Laguna | Departamento de Psicología Evolutiva y de la Educación

## ¿Qué es la Unidad de Mediación Vecinal?

Es un recurso gratuito y confidencial, perteneciente a las Áreas de Bienestar Social y de Seguridad Ciudadana del Excmo. Ayuntamiento de la Villa de la Orotava. Ofrece a sus vecinos asesoramiento, colaboración en la vida social y la oportunidad de resolver, de forma pacífica y consensuada, los conflictos y diferencias que se planteen. Todo ello, mediante un procedimiento voluntario, imparcial, confidencial, flexible y basado en el respeto.

## ¿A quién va dirigido?

La mediación supone una poderosa herramienta para gestionar la convivencia y prevenir conflictos en cualquier ámbito en los que estos se desarrollan (familiar, laboral, social, etc.). Los conflictos forman parte de todas las organizaciones y de las interrelaciones entre personas, por ello, se dirige a todas aquellas personas, organizaciones y colectivos interesados en encauzar dichos conflictos hacia la solución, el avance y el desarrollo. Una convivencia favorable en nuestro barrio, comunidad o vecindario influye en nuestra calidad de vida y bienestar.

## ¿Qué se pretende?

### Objetivos

**Cambiar** la concepción negativa del conflicto como elemento de enfrentamiento hacia una visión positiva y necesaria en la convivencia de las personas.

**Restablecer** la comunicación entre personas en conflicto, potenciando la expresión de intereses y necesidades particulares.

**Promover** en los participantes la creación de alternativas y opciones que deriven en acuerdos consensuados y satisfactorios para ellos.

**Conceder** a las personas la responsabilidad y el protagonismo en la solución de sus diferencias.

**Modelar** conductas y dotar de estrategias que ayuden para la gestión efectiva de futuras disputas.

## ¿Cuáles son sus principios?

- Escuchar y analizar
- Definir el problema
- Proponer soluciones
- Llegar a un acuerdo
- Revisar los compromisos alcanzados



## Ventajas

- **Preventiva:** La mediación puede realizarse en conflictos latentes o antes de su agravamiento.
- **Favorece las relaciones:** En mediación no hay ganadores ni perdedores, ya que los acuerdos alcanzados son satisfactorios para todos/as.
- **Rápida:** El proceso de mediación puede concluirse en pocas sesiones, siendo siempre más breve y menos costoso que los procesos judiciales.
- **Actitud positiva:** Al ser un proceso voluntario, existe una predisposición positiva a trabajar en común para llegar a acuerdos de forma pasiva.
- **Menor desgaste emocional:** La mediación disminuye el enfrentamiento y genera una menor tensión emocional y psicológica para las partes y otras personas implicadas, mejorando así su calidad de vida. Promueve un mayor bienestar de las personas en conflicto y un punto de vista positivo del conflicto.
- **Alternativa importante:** Supone una opción primordial para lograr una mejor convivencia en sociedades cada vez más complejas.