

## Què fem?

- **Difondre el Centre de Mediació Ciutadana**, com a referent **d'una eina i un espai al servei del municipi** per ajudar a la ciutadania a resoldre situacions de conflicte
- **Contribuir a l'educació** dels vilatans en **les tècniques de resolució cooperativa de conflictes** i el foment d'una **millora en la comunicació** entre persones, grups, organitzacions i institucions, tot emmarcat dins una **cultura de pau** basada en la **participació democràtica** i responsable
- **Integrar el Centre de Mediació al territori**, dins la xarxa dels recursos ja existents al municipi, tot treballant la cohesió dels diferents serveis per tal d'establir el circuit de derivacions i alhora poder fer accions conjuntes
- **Resoldre**, mitjançant la mediació i altres tècniques de Resolució de Conflictes (RC), els conflictes explicitats i/o escalats dels ciutadans i ciutadanes que s'adrecin al Centre i /o hagin estat derivats
- **Prevenir** situacions conflictives fent intervencions de valoració i diagnòstic en nuclis comunitaris i **contenir** l'escalada del conflicte en situacions dificultoses ja existents, així com de futures situacions conflictives, tot donant assessorament en la gestió del conflicte i fent seguiments de control de situacions conflictives diagnosticades
- **Formar i donar eines** als agents i la ciutadania en general, per a la resolució no adversarial de disputes
- **Col.laborar** en l'aplicació i la instauració de la justícia restaurativa en l'àmbit de les infraccions en matèria de civisme com un mecanisme educador més, amb la finalitat d'evitar-ne l'increment i afavorir una millor convivència

### Responsable polític



Margarita Mauri  
mmauri@palafrugell.cat

### Responsable tècnic

M.José Merino

### Personal

- 2 mediadores comunitàries

## Ens podeu trobar a

Centre Municipal d'Educació  
Carrer Bruguerol, 12

## Horari d'atenció al públic

dimarts i dijous de 9 a 15h

## Presentació del centre

El Centre de Mediació i Convivència (CMIC) creat el 2007, és un servei municipal que té com a seu el Centre Municipal d'Educació. Ofereix als ciutadans la possibilitat de resoldre els conflictes que es produeixen en el seu entorn més quotidià de forma ràpida, pacífica, gratuïta utilitzant l'eina del diàleg. L'aposta de l'ajuntament per aquest tipus de servei, pioner a les comarques Gironines, ha estat sens dubte una opció valenta i adequada per a afrontar un temps i uns moments carregats de conflictes de diversa tipologia i de nous conflictes que sorgeixen com a conseqüència dels canvis i adaptacions que la societat civil està vivint i alhora patint, sabent donar resposta a aquesta nova demanda i creant uns nous programes de treball adaptats a les modulacions que està experimentant la ciutadania de Palafrugell.

L'any 2009 el CMIC va ampliar les seves funcions, a banda d'ocupar-se dels conflictes derivats de la convivència, els malentesos o desacords veïnals, oferint el servei d'informació a la mediació en l'àmbit familiar per derivacions judicials responnent a les modificacions i previsions de la Llei 15/2009 de 22 de juliol de mediació a l'àmbit del dret privat.

L'any 2011 el CMIC va ampliar les seves funcions, coincidint en la posada en marxa del Programa de Conciliació i Reparació davant les infraccions de la Llei orgànica 1/1992, de 21 de febrer sobre la protecció de la seguretat ciutadana d'aplicació als menors d'entre 14 i 18 anys, treballant cadascun dels diferents casos de menors que s'han acollit a aquest programa, símbol de l'aposta de Palafrugell per fomentar la justícia restaurativa i educadora.

L'any 2012 el CMIC, davant les greus conseqüències que la crisi econòmica està generant i fent ús del procés d'adaptació i transformació a les necessitats socials, va ampliar les seves funcions a l'àmbit del sobreendeutament familiar en concret a la intermediació hipotecària i en els conflictes derivats pels impagaments del contracte de lloguer.

Enguany, aquest 2013, fa ja sis anys del funcionament del CMiC de Palafrugell i es presenta com un servei cada cop més consolidat, més arrelat entre els vilatans i un referent davant les situacions de conflicte. La seva tasca s'està "normalitzant" en el sentit de que està introduint en la quotidianitat de les persones la capacitat per decidir, la capacitat per visualitzar les pròpies necessitats i sobretot saber-les gestionar i encaixar-les amb la dels altres, la capacitat per lluitar contra la desafecció, el descrèdit i el pessimisme que són la causa de molts conflictes. En definitiva, el desenvolupament del potencial humà que el conjunt de la societat amaga i alhora oblida.

Des del primer dia i fins avui, comptar amb la col·laboració en xarxa i amb altres recursos institucionals del territori, Policia Local, MMEE, Jutjat de Pau i el mateix Ajuntament, ha estat clau pel correcte funcionament d'aquest servei, ja que sense ells no hagués estat possible ni la difusió, ni la implementació, ni la consolidació d'aquest servei com a referent municipal.

## FUNCIONS

- **Difondre el Centre de Mediació Ciutadana**, com a referent **d'una eina i un espai al servei del municipi** per ajudar a la ciutadania a resoldre situacions de conflicte.
- **Contribuir a l'educació** dels vilatans en **les tècniques de resolució cooperativa de conflictes** i el foment d'una **millora en la comunicació** entre persones, grups, organitzacions i institucions, tot emmarcat dins una **cultura de pau** basada en la **participació democràtica** i responsable
- **Integrar el Centre de Mediació al territori**, dins la xarxa dels recursos ja existents al municipi, tot treballant la cohesió dels diferents serveis per tal d'establir el circuit de derivacions i alhora poder fer accions conjuntes
- **Resoldre**, mitjançant la mediació i altres tècniques de Resolució de Conflictes (RC), els conflictes explicitats i/o escalats dels ciutadans i ciutadanes que s'adrecin al Centre i/o hagin estat derivats
- **Prevenir** situacions conflictives fent intervencions de valoració i diagnòstic en nuclis comunitaris i **contenir** l'escalada del conflicte en situacions dificultoses ja existents, així com de futures situacions conflictives, tot donant assessorament en la gestió del conflicte i fent seguiments de control de situacions conflictives diagnosticades.
- **Formar i donar eines** als agents i la ciutadania en general, per a la resolució no adversarial de disputes.
- **Col.laborar** en l'aplicació i la instauració de la justícia restaurativa en l'àmbit de les infraccions en matèria de civisme com un mecanisme educador més, amb la finalitat d'evitar-ne l'increment i afavorir una millor convivència.
- **Apropar** amb l'eina de la intermediació, el distanciament i la manca de diàleg de les entitats bancàries i financeres, fent un acompanyament i donant suport als usuaris afectats pel sobreendeutament.

## UBICACIÓ I HORARIS

El Centre de Mediació i Convivència està ubicat al Centre Municipal d'Educació  
 C/ Bruguerol, 12 – 2n  
 Tel. 972 30 43 45 - Mòbil. 646 26 65 94  
 Horari: Dimarts i Dijous de 9h-15h.  
 a/e: [mediacio@palafrugell.cat](mailto:mediacio@palafrugell.cat)

## ORGANIGRAMA

El Director de centre és Javier Wilhelm Wainsztein  
 Supervisora: Lola Montejo Cunilleras  
 L'equip de mediadors està format per:  
 Maria del Carme Domènech Amorós  
 Neus Borrell Pla

Maria Méndez Barrio, medidora comunitària a l'Oficina de Pla de Barris.

## 01. Pressupost

Contracte de serveis: mediació mercantil per habitatge	
Crèdits totals consignats 7.292,00 €	Crèdits totals reconeguts 8.743,40 €
Despeses servei de mediació i convivència	
Crèdits totals consignats 45.534,00 €	Crèdits totals reconeguts 45.534,00 €

## 02. Descripció de les activitats

### 02.01 Intervenció en comunitat de veïns

S'ha continuat amb el seguiment d'una comunitat de veïns on ja s'havien començat a fer accions a finals del 2011, en concret aquest any s'ha fet un seguiment porta a porta per tal de veure el perfil dels veïns de la comunitat i fer-ne una avaluació.

Per tal de fer front a totes les demandes, les accions en d'altres *comunitats de veïns*, sense deixar-les de banda, s'han hagut d'atendre de forma interpersonal, considerant que un projecte de caire comunitari per la seva complexitat necessitava més temps que ara no se li podia donar.

### 02.02 Mesures alternatives

El programa de *mesures alternatives a menors per consum i tinença il·lícita de drogues i tinença d'armes*, l'exposem mitjançant la categoria de *mesures alternatives* i pel seu protocol diferent i específic, es considera una intervenció fora de la mediació interpersonal.

#### Protocol d'actuació

La policia comunitària que intervé en l'etapa inicial per tal de presentar al menor aquesta alternativa i donar a conèixer la falta comesa a l'educadora de Serveis Socials i al Centre de Mediació. El CMiC i l'educadora ens coordinem per rebre en una entrevista el menor amb els seus tutors. En aquesta primera entrevista el menor ens explica la falta comesa i se li transmet el funcionament del procés per tal de que pugui decidir si realment està disposat a entrar en el procés i quines activitats haurà de realitzar. En la realització d'aquestes activitats el menor ha de passar per diferents serveis: Can Genís, el CAP, el CAS de Palamós. Aquests agents, com també els mètodes utilitzats, en cada cas s'intenten ajustar al tipus de falta comesa pel menor, com també a les habilitats que aquest presenta. Aquí és l'educadora qui fa un seguiment del menor en la realització de les activitats pautades.

Quan el menor acaba la seva tasca es reuneix en una segona entrevista amb el CMiC per tal de valorar la transformació del menor, la resposta que té envers els seus actes, la incidència en ell d'aquell treball i en definitiva si ha pogut interioritzar aquella tasca independentment de quina sigui la seva resposta alhora de valorar les activitats realitzades.

### 02.03 Mediació d'habitatge

Aquesta categoria sorgeix com a resposta a la situació social i a una valoració de la necessitat que presenta la nostra població, amb la finalitat d'evitar els desallotjaments dels habitatges i l'exclusió social d'aquesta part de la població afectada pels impagaments obligacionals de l'habitatge, ja sigui d' hipoteca o bé de lloguer, sempre i quan aquest constitueixi el domicili habitual.

Les vies d'accés al servei són: l'accés directe de l'usuari pel coneixement del servei per altres afectats, l'accés per derivacions dels mateixos serveis socials, de l'oficina d'habitatge, de l'oficina del ciutadà i també de derivacions fetes des de la PAH.

Cal diferenciar la gestió de les dues subcategories de mediació en materia d'habitatge. Si bé la relativa a l'impagament de la hipoteca respon a un procés que podem anomenar d'intermediació, per la peculiaritat de la seva tramitació, el lloguer sí que encaixa en el model del procés de mediació, on les dues parts, propietari i llogater, comparteixen una mateixa taula de diàleg on l'equiparació de les parts està present, ben lluny de la intermediació hipotecària, on és evident el desequilibri i la superioritat de l'entitat financera envers l'obligat al pagament, on no existeix un espai de diàleg definit ni compartit entre les parts. Alhora, val a dir, que es tracta d'un procés molt més llarg i molt més condicionat per la necessitat d'adquisició, demostració i exhibició, de documents acreditatius de les situacions personals, familiars i econòmiques i en la gran majoria dels casos, en la gestió d'oferir a l'usuari la màxima informació per poder desenvolupar-se a l'àmbit judicial, atès el gran nombre de casos que quan tenen entrada ja es troben dins del procés d'execució hipotecària, tot recomanant compareixences judicials a l'usuari, sol·licitud d'advocat d'ofici, contactes amb el col·legi d'advocats de Girona i el mateix jutjat, facilitació d'impresos de sol·licitud de justícia gratuïta, etc

La complexitat d'aquest tipus d'actuacions i la urgència d'actuació que reclamen molts d'aquests casos, s'han de resoldre amb el nivell d'implicació que comporta ja no únicament des del centre, si no amb la col·laboració d'altres serveis municipals, locals i administratius, com ho són els serveis socials, l'oficina d'habitatge per ajuts econòmics i la Generalitat per reclamació o agilitació de resolucions d'expedients.

Cal mencionar l'adaptació del centre a les necessitats d'intervenció i de treball directe que l'Ajuntament ha previst envers a aquests tipus de situacions familiars: la creació de la Taula d'Habitatge. Aquesta Taula, anomenada de Coordinació, està integrada per l'Alcalde, per la regidora de serveis socials, per representants dels diversos partits polítics que integren el consistori, per diferents entitats municipals, per la PAH, el defensor el ciutadà, els mateixos serveis socials i el Centre de Mediació, es reuneix de forma periòdica per a donar sortida, solucions i protecció a les famílies amb dificultats per mantenir l'habitatge, buscant solucions d'aplicació d'àmbit general i, és la Taula tècnica d'habitatge, constituïda per l'oficina d'Habitatge, el defensor el ciutadà, serveis socials i mediació, on es tracten i es treballen els casos més puntuals de persones afectades per l'impagament de la hipoteca, i on treballen les propostes per plantejar a la Taula de Coordinació.

La necessitat d'interacció, entre les treballadores socials i el centre de mediació atesa la implicació i complicitat en la resolució dels casos, ha comportat la convocatòria de reunions periòdiques per a l'actualització i la informació de l'estat dels casos intervinguts des dels serveis socials i derivats a mediació, i la utilització d'una base de dades comuna que permet tenir un seguiment i un coneixement més ampli de la família usuària.

## 02.04 Mediacions interpersonals

Aquelles mediacions que fan ressò del que seria la mediació més tradicional, és a dir, dos parts que intenten resoldre el conflicte que els preocupa mitjançant el diàleg i a través de la gestió del procés per part dels/es mediadors/es. Solen ser conflictes veïnals (desatenció dels espais compartits o propis, definició de la propietat, sorolls,...) o familiars (intergeneracionals, definició de custòdies, separació de parelles,...) però també n'hi ha algun de laboral (entre socis, o treballadors i l'empresari,...).

## 02.05 Treball en xarxa i en coordinació

### Coordinació amb Educadora Social casos menors

Es continua la intervenció en el programa de mesures alternatives a la sanció d'aplicació als menors el qual comporta un treball coordinat amb l'educadora social des del seu inici fins a la valoració final del treballat realitzat pel menor en compliment del protocol d'actuació.

### Coordinació amb policia comunitaria

Aquesta coordinació té dos vertents:

Coordinació pels casos de mesures alternatives en els quals es veuen implicats els menors i, un cop aprovat el programa de mesures reparadores, en els casos de les infraccions a les ordenances municipals.

Coordinació general amb casos específics d'intervenció medidora.

### Treballadores Socials

Aquests, a banda d'actuar com agents derivadors, en determinats casos pel contacte directe amb un determinat nucli de la població, disposen d'informació a la qual moltes vegades hem de recórrer per facilitar el nostre treball, ja sigui per a obtenir informació per a la localització de les persones, per tenir un millor coneixement del conflicte, etc.

Per altra banda, cal destacar la implicació d'aquests agents en la mediació en casos d'habitatge, ja que a més d'actuar com a derivadors com a màxim coneixedors de les necessitats dels usuaris, es manté una coordinació en el treball i en el seguiment de l'evolució dels casos, formant un *tandem* necessari en les situacions més extremes i de difícil resolució complementant la intervenció del Centre de Mediació per tal de no desamparar l'usuari i contribuint a la tasca de l'empoderament.

### Col·laboració amb l'Institut Baix Empordà:

Dos cops a l'any el centre de mediació informa i forma als alumnes de 3er d'ESO que cursen l'assignatura optativa de civisme, on també els mateixos alumnes i professors actuen en mediacions escolars al mateix institut.

### Diferents àrees de l'Ajuntament

Urbanisme, Medi Ambient, Oficina del Defensor del Ciutadà, Associació Suport a la dona, etc. a banda d'actuar com a agents derivadors, ens és de vital importància mantenir un lligam per a tots aquells casos dels quals precisem informació i coneixement del tema objecte de conflicte.

La vinculació d'aquesta oficina amb el treball en matèria d'habitatge ha estat destacable, en primer lloc per la derivació recíproca d'assumptes i per la complicitat que representa formar part de la Taula d'Habitatge

### Jutjat de Pau

El Jutjat de Pau, actua com a agent derivador i a més com a informador del servei en un àmbit de població que acut a la via judicial per a resoldre o trobar una solució al seu conflicte. És de vital importància mantenir viva i constant la vinculació amb aquest organisme.

## 03. Col·laboracions i convenis

Participació en el programa de pràctiques pels alumnes dels següents estudis:

- Màster de Gestió i Resolució de conflictes: Mediació de la Universitat de Barcelona il3.

- Postgrau en Mediació Professional de la Universitat Pompeu Fabra,
- Postgrau en Mediació Professional de l'ICAB
- Postgrau en Mediació Professional de la Fundació Universitat de Girona.

Conveni amb el Centre de Mediació de Dret Privat de Catalunya com a centre SIM

## 04. Indicadors

### 04.01 Eix resolutiu

Mes	Núm. entrada de casos
<b>Gener</b>	13
<b>Febrer</b>	9
<b>Març</b>	7
<b>Abril</b>	8
<b>Maig</b>	9
<b>Juny</b>	7
<b>Juliol</b>	11
<b>Agost</b>	7
<b>Setembre</b>	6
<b>Octubre</b>	6
<b>Novembre</b>	11
<b>Desembre</b>	5

Total

99

Canal d'entrada	Núm. de casos
Entrada directa	19
Serveis Socials	42
Entitat bancària	1
Mossos d'esquadra	2
Urbanisme	3
OAC	2
Policia Local	2
Pla de Barris	1
PAH	7
Jutjat de Pau	4
Associació suport a la dona	4
Mossos d'esquadra	2
Entitat bancària	1
Defensor del poble	4

El principal canal d'entrada pels casos de mediació són Serveis Socials, després el canal *directa* a través de la premsa o simplement el boca-orella, indicant així la consolidació del servei pel que fa a la seva identificació al poble.

Plataforma dels afectats en casos hipotecaris (PAH) només en els casos d'habitatge.



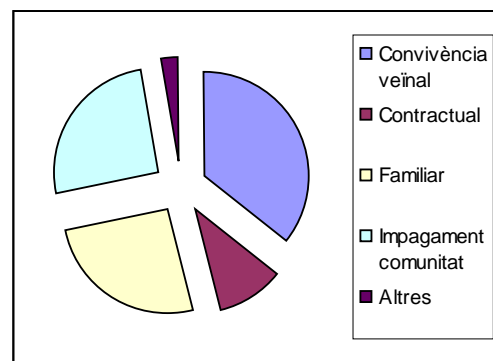
Tipologia intervenció	Núm. de casos
Mediació interpersonal	53
Habitatge	83
Mesures alternatives	4
<b>TOTAL CASOS ENTRATS</b>	99
<b>TOTAL CASOS GESTIONATS</b>	140

Estat casos	Núm. de casos
Tancats	71
Oberts	70

\* Dades referents als casos tramitats i tancats el 2013 i els casos que resten oberts acabat l'any.

#### 04.01.01 Indicadors de la mediació interpersonal

Tipus de conflicte interpersonal	Núm. casos
Convivència veïnal	14
Contractuals	4
Relacions familiars	10
Impagament comunitat	10
Altres	1



Com s'observa en la mediació interpersonal, la *convivència veïnal* n'és la principal tipologia de conflictes, representant temes de sorolls, olors-fums, neteja-higiène, parets mitjaneres, etc. Dins d'aquests també estan representats els casos d'obres on la queixa ve determinada per una obra que ocasiona malestar o desperfectes a l'afectat.

En segon lloc, 10 casos són d'impagaments de la comunitat on estan representats aquells casos que creen conflicte dins la comunitat com a conseqüència d'aquest impagament.

També en segon lloc, tenim els casos de *relacions familiars*, un tipus de conflicte on el procés sol ser més llarg per la càrrega emocional que representa.

La categoria *contractuals* ens indica aquells casos on el conflicte rau en el sí d'un contracte (de compraventa, d'uns crèdits bancaris,...).

La categoria *altres* indica aquells casos que per les característiques que presenta no encaixen en la classificació predeterminada.

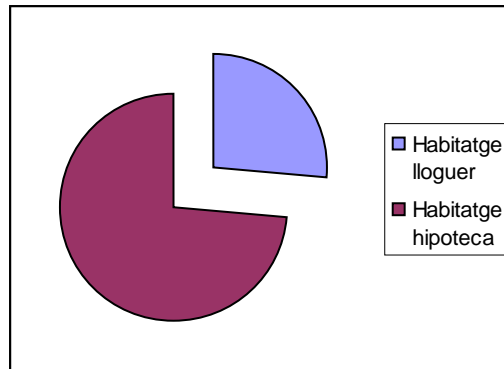
Estat dels casos	Núm. casos
Tancats	36
Nous	39

*Tancats* són aquells casos tant del 2012 o anteriors com del 2013 que s'han tancat aquest any.

*Nous* són els casos que han entrat aquest any 2013.

#### 04.01.02 Indicadors de la mediació en temes d'habitatge

Oberts 2013	Núm. casos
Habitatge lloguer	15
Habitatge hipoteca	39



Estat dels casos	Núm. casos
Tancats 2013	21
Tancats 2012	18

Total casos tramitats	83
Oberts 2013	54
Oberts 2012	29

En el primer quadre es comprova que l'any 2013 s'han obert 54 casos dels quals els d'hipoteca superen als de lloguer, amb més d'un 50%.

El segon dels quadres reflecteix un total de 39 casos tancats dels quals 21 corresponen a la tramitació oberta d'aquest any i la resta a expedients iniciats a l'any 2012.

L'últim quadre ens facilita les dades dels casos tramitats al llarg d'aquest any, els iniciats al 2013 i els del 2012, que fa un total de 83 casos.

#### 04.02 Feina feta

Indicador	Núm. casos
Persones implicades de manera directa	297
Persones implicades de manera indirecta	307
Sessions individuals	314
Sessions conjuntes	10
Reunions de coordinació	23
Supervisió	permanent durant tot l'any

Moltes vegades es fa difícil valorar el treball de la mediació com és normal en tot treball amb persones, ja que moltes dades són subjectives i per tant difícils de valorar. Per exemple, l'escolta activa que es fa a les persones ateses; el reconeixement entre les persones enfrontades en un conflicte que fa que puguin avançar i desencallar-los d'aquella situació; l'empoderament dels usuaris atesos davant de posteriors conflictes que fa que puguin ser més assertius en conflictes futurs; la important prevenció que es dona com a recurs per evitar la mala gestió d'un conflicte; la informació i/o recursos; o simplement la contenció que a

vegades necessiten els usuaris per continuar fent front a diverses situacions.

Nosaltres per tal de valorar numèricament el treball del Centre de Mediació i com aquest repercuteix a la població de Palafrugell, creiem d'interès indicar les persones a les quals afecta d'una manera directa i també fer-hi constar les persones afectades indirectament, ja que és un treball on moltes vegades les persones implicades en el conflicte són moltes més de les que venen a resoldre'l, sobretot en els casos de comunitats de veïns, com també en els casos d'habitatge on els implicats indirectes moltes vegades són els fills o pares dels titulars del crèdit hipotecari, altres membres que comparteixen el mateix habitatge i avaladors.

Una altra manera de valorar el treball del Centre és constatar el nombre de sessions dedicades als usuaris. Aquestes les diferenciem entre individuals, quan només atenem a una de les parts del conflicte o conjuntes, quan atenem les dos parts i és doncs quan s'inicia un procés de mediació així definit en la seva forma inicial.

I finalment un altre indicador que respon al treball fet són les reunions de coordinació. Aquestes reunions són les pactades tant amb Serveis Socials, com amb la policia comunitària i/o l'educadora en el cas de mesures reparadores, com amb habitatge i recaptació en el cas de la mediació en temes d'habitatge, entre d'altres.

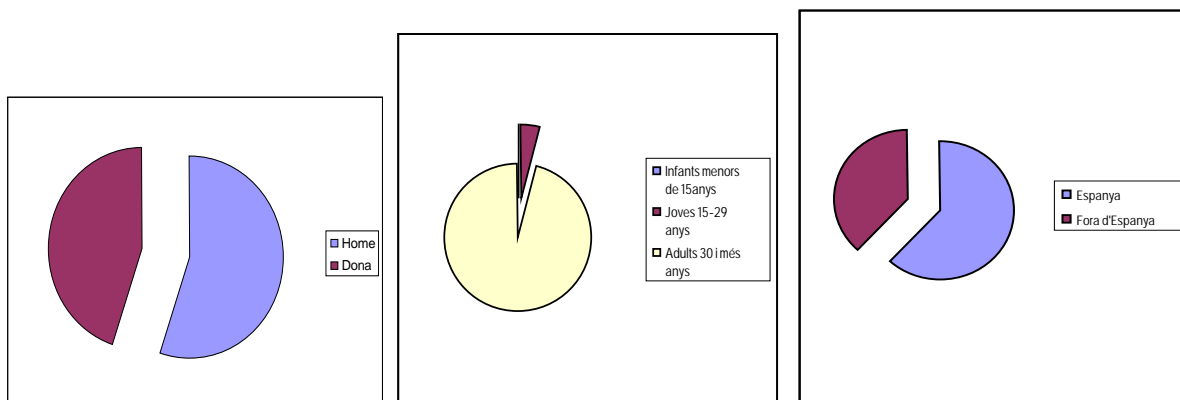
	GÈNERE		EDAT		PROCEDÈNCIA	
	Home	Dona	Joves 15-29 anys	Adults 30 i més anys	Espanya	Fora d'Espanya
nº d'usuaris atesos al 2013	93	76	7	162	104	65
% d'un total de 169 usuaris atesos	55,02%	44,97%	4,14%	95,85%	61,53%	38,46%

#### 04.03 Perfil dels usuaris

Podem observar que el nombre de d'homes respecta el de dones ateses és superior però la diferència no és molt significativa: 93 homes i 76 dones. També es pot explicar per la persona de referència que es pugui presentar de referent, la qual sol ser l'home si ve un matrimoni.

Pel que fa a l'edat la primera franja entre 15-29 anys representa bàsicament els usuaris participants del protocol de mesures alternatives (4,14%). La majoria dels usuaris al centre són adults de 30 anys i més (95,85%).

Per últim també hem trobat interessant identificar la procedència dels usuaris veient que la majoria són d'origen espanyol (61,53%), però que la presència de persones procedents de l'estranger, sobretot del Marroc, també és significativa (38,46%).



Indicador	2011	2012	2013
Nombre de casos tancats al Centre de Mediació i Convivència (CMiC)	82	53	75
Percentatge de casos al CMiC en què s'ha resolt	91,9%	73,5%	58,6%

#### 04.04 Comparativa amb altres anys

Durant aquest període s'ha continuat la tasca de l'anterior pel que fa a la implementació de la mediació com a element transversal dels diferents recursos del territori. Sempre hem cregut que era important la transversalitat de la mediació amb els diferents serveis que tenen contacte amb la ciutadania, però aquesta s'ha fet molt més present arran de l'emergència de situacions conflictives, sobretot de serveis que disposen d'atenció al públic. És per això que s'ha treballat en diversos projectes que, tot i no ser pròpiament mediació, estan emmarcats dins de la prevenció i de la cultura de mediació.

En aquest sentit la contenció, la facilitació i sobretot la facilitació administrativa i l'assessorament en els casos d'habitatge, han regit les intervencions més enllà de la pròpia resolució.

Per altra banda, tot i l'augment de casos atesos, podem veure que el tant per cent de nombre de casos resolts és inferior al d'altres anys, això és conseqüència de la major complexitat alhora de gestionar cada cas, ja sigui pel fet de ser casos comunitaris on afecta a un nombre major de persones, i sobretot en els casos de mediació en habitatge on la intermediació amb el banc i l'exigència de documentació acreditativa de les situacions personals i econòmiques de cada usuari, de la intervenció d'altres elements (procés judicial, senyalaments de subhasta, ordres de llançament) impliquen que siguin processos complexos i llargs.

Més de la meitat dels casos es resolen favorablement (58,6%) tot hi així cal dir que només per a passar pel procés de mediació, en la major part dels casos, sinó tots, és significatiu i un petit pas transformatiu del conflicte que els preocupa. Simplement per voler encarar el conflicte d'una manera pacífica, a través del diàleg, d'una comunicació positiva i d'una resolució compartida i personal a través de la seva col·laboració. I pensant en macro, tot això ens dirigeix cap a una cultura de la pau.

## 05. Actuacions de futur

### 05.01 Mediació interpersonal

Es preveu continuar amb les mediacions interpersonals en els casos de família, contractuals, casos de veïnatge més personals que no impliquin tota una comunitat, etc. En aquests casos el sistema és el de la mediació més tradicional de dos parts en conflicte on el mediador gestiona el procés.

### 05.02 Intermediació en temes d'habitatge

Les circumstàncies socials i la demanda constant i repetida d'aquest tipus d'intervenció creiem que fa necessari valorar-ne ja no la seva continuïtat si no la de preveure un espai temporal més ampli per a cobrir la forta demanda i la complexitat de la intervenció. La idea és seguir treballant amb l'adaptació als canvis que van sorgint en aquesta matèria i mantenir el servei en la línia més puntera i pionera dins de la nostra comarca.

Resaltar el treball específic que el centre de mediació aportarà a la Taula d'Habitatge en el ventall d'actuacions que es preveuen pel proper any.

### 05.03 Xerrades als alumnes IES Baix Empordà

Com cada any, un cop per semestre es preveu una xerrada amb els alumnes de 3er d'ESO que cursen l'assignatura optativa de civisme i convivència a l'institut IES Baix Empordà.

### 05.04 Coordinació

La previsió, és poder mantenir reunions periòdiques amb tots els integrants de les diferents àrees del departament de benestar social per a facilitar la nostra col·laboració, la interacció i la informació que permetrà les diverses funcions de benestar social.

Respecte a la intermediació hipotecària, és vital mantenir i enfortir la coordinació en el treball, la implicació en aconseguir l'objectiu de la protecció de l'habitatge, la complicitat en la comunicació, en la informació, i en tots els àmbits que dia a dia ens anem trobant davant aquesta problemàtica, coordinació que, alhora que anem avançant, es va fent més àmplia i de molt més abast, treballadores socials, Oficina d'Habitatge, Oficina del Ciutadà, Recaptació, PAH, Col·legi d'Advocats de Girona.

### 05.05 Mesures reparadores

El protocol d'actuació en els casos de tinença de drogues en menors d'edat ha anat augmentant respecte als altres dos anys (inici 2010) i això ha significat gestionar cada cop amb més detall, adaptant cada cas per tal de que el menor pogués desenvolupar una tasca

coherent amb el seu entorn (familiar, professional, estudis), amb el consum que feia de la droga, amb les oportunitats que en aquell moment al municipi en relació amb les activitats (ex. Bus informatiu relatiu al consum de tòxics) i en definitiva a tota una sèrie de factors que faciliten el desenvolupament del menor amb les activitats i això fa que s'involucri més i en tregui un major profit. Així doncs, es preveu continuar en aquesta línia en constant moviment i inquietud per tal d'oferir un servei òptim.

De cares al 2014 es preveu novament una ampliació del servei donant cabuda a actuacions cap a menors que fan consum d'alcohol a la via pública. La finalitat també és la mateixa, que els menors assumeixin les seves accions, reconeixent els fets comesos, acceptant la seva participació en una activitat alternativa de caire educatiu.

### 05.06 Difusió

Tot hi que actualment, gràcies sobretot al servei que es fa en temes d'habitatge, el Centre de Mediació és conegut per a moltes persones a Palafrugell, la difusió preveu ser una de les accions a dur a terme, continuant en la línia de xerrades a diferents associacions i espais del municipi.

A petició de l'associació Suport a la Dona es va sol·licitar l'any 2012 la nostra intervenció en el programa de televisió emès per la cadena televisiva del Baix Empordà. Aprofitant això hem pensat en la possible intervenció d'aquest medi en la realització d'una *performance* representada per a diferents actors del municipi que breument identifiqués un procés de mediació amb les característiques i avantatges que aquest aporta. Això creiem que podria ser un pas més per tal de que la població s'informés de la possibilitat que tenen de mediar per tal de resoldre els seus conflictes.

### 05.07 Diada de la Mediació

Es preveu portar a terme una diada de la Mediació a Palafrugell a càrrec de professionals del màster de Mediació professional de la UPF. Aquesta diada consistirà en promocionar la Cultura de la Pau basada en el diàleg i el respecte i formar els ciutadans més joves en hàbits de convivència en una societat plural. Està adreçada a tot l'alumnat de 2on d'ESO i, al grup d'alumnes mediadors que formen part del Servei de Mediació de l'IES.

### 05.08 Modificació indicadors memòria

Creiem oportú, en funció dels tipus de mediació que engloba actualment el servei de mediació, modificar el contingut de les estadístiques de la memòria per tal de justificar la feina realitzada, atès que els ítems utilitzats de resolt i no resolt no reflecteixen tot el treball que comporta cadascú dels casos ni tampoc matisen suficientment les causes de tancament