

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

01. PRESSUPOST

(Ja contemplat al pressupost de l'Àrea de Benestar Social i Ciutadania)

02. DESCRIPCIÓ DE LES ACTIVITATS

2.1 Programa de Mesures alternatives

L'abril del 2015 l'Àrea de Joventut sol·licita formalment l'assessorament tècnic en polítiques de joventut i en la redacció d'un Pla de Salut Jove a Dipsalut. Donat que la salut és quelcom transversal i va més enllà de les accions que es pugessin dur a terme des de l'Àrea de Joventut, ens proposa implicar a la resta d'Àrees i serveis de l'Ajuntament per donar a conèixer com incideixen els determinants socials i els estils de vida en la salut de les persones per així poder construir un "projecte vital" del jove.

Amb la intenció de ser possibilistes es proposa fer una primera reunió amb els Cap d'Àrees i tècnics de les Àrees de Joventut, Benestar social i Educació. En aquesta reunió es va aprofitar per fer un llistat dels programes que eren gestionats per més d'una Àrea de l'Ajuntament i que eren susceptibles de poder-los aplicar la Teoria del Canvi per així aprendre el seu mecanisme.

D'entre tots els programes s'acorda que es començarà a treballar la Teoria del Canvi en el Programa de Mesures Alternatives per a menors d'edat, donat que en aquest programa hi havia força Àrees implicades: Policia Local, els Mossos d'Esquadra, Creu Roja, Servei de Mediació, Benestar Social, educadors de carrer, Punt Jove de Salut i Educació.

Al setembre van començar a trobar-nos per reflexionar sobre el programa i crear un de nou. La finalitat d'aquest programa és que el menor i la família que s'acollen al mateix puguin tenir un espai educatiu de reflexió, responsabilització i apoderament per mitjà del treball individual, familiar, social i comunitari. Es tracta de donar la possibilitat al menor que comet una infracció d'acollir-se a una mesura educativa, alternativa a la sanció econòmica, a través d'un procés de mediació reparadora.

La mediació reparadora té com a objectiu oferir una alternativa educativa a l'aplicació de l'Ordenança. La seva finalitat és preventiva i restaurativa. Fa possible una resposta municipal individualitzada a les infraccions de l'ordenança municipal i persegueix provocar en els menors, que acullen de manera voluntària a aquesta mesura un reconeixement de la situació, que surti més empoderat i amb més informació i que conegui els recursos del municipi.

El Servei de mediació en col·laboració amb l'educadora de Benestar Social dissenyem un itinerari individualitzat en funció de les entrevistes realitzades amb el menor i la família i els qüestionaris del Sentit de Coherència proposats per Dipsalut. Estem treballant per poder crear el programa de Conciliació i Reparació Municipal de nou amb aquesta proposta més individualitzada i amb una mirada més comunitària, si escau.

2.2 Mediacions interpersonals i familiars

Les Mediacions Interpersonals són senzillament processos entre iguals que tracten de satisfer la suma de les necessitats de l'altre tant com les nostres. Les persones en desacord han d'enfocar en les seves necessitats en comptes de les seves posicions. A l' concentrar-nos en posicions, tendim a donar-li més èmfasi a les nostres divergències. Quan ho fem en les nostres necessitats, trobem que tenim més en comú del que havíem pensat. El paper del mediador passa per fer una acollida de les parts que venen al servei, treballar amb ells la responsabilització respecte els temes que els afecten, buscant el seu protagonisme en la recerca de les solucions als seus conflictes.

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 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,...).

2.3 Mediació en matèria 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, derivacions fetes des de la PAH, fins i tot de les mateixes entitats bancàries, entre d'altres.

Cal diferenciar la gestió dels dos tipus de mediació en matèria d'habitatge: la mediació en habitatges hipotecats i en habitatges de lloguer. Si bé la relativa a l'impagament de la hipoteca, respon a un procés que podem anomenar d'intermediació per la peculiaritat de la intervenció, 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 la intermediació hipotecària es un procés molt més llarg i molt més condicionat a la necessitat d'adquisició, demostració i exhibició, de documents acreditatius de les situacions personals, familiars i econòmiques. Una part d'aquestes intemediacions es veuen afectades per processos judicials hipotecaris que comporten alhora la gestió d'oferir a l'usuari la màxima informació per poder desenvolupar-se a l'àmbit judicial, compareixences judicials, 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. El ventall de peticions i situacions en que el centre es troba al moment d'intervenir són molt més diverses que en anys anteriors. Les peticions afecten tant a la hipoteca en si com a l'endeutament posterior que genera un procés d'execució i les seves conseqüències generada per la pèrdua de l'habitatge, el desallotjament o l'existència del deute. Destacar també que hi ha hagut un increment d'intervencions dirigides a mantenir el contracte d'hipoteca sol·licitant una millora de les condicions, que s'ajustin a les noves situacions econòmiques, ja sigui adaptant la quota, cercant noves formules, suprimir continguts abusius del contracte, etc.

Aquest any cal destacar l'augment de peticions d'intervenció en casos de lloguer i d'ocupació d'habitatges buits.

Respecte als primers, molts d'ells són conflictes que s'han generat a conseqüència d'un procés d'execució hipotecària contra el propietari-arrendador i la situació de tercer posseïdor de l'arrendatari.

Quan als casos d'ocupació, es tractaria d'una nova categoria que respon a l'ocupació il·legal d'habitatges buits propietat de bancs. La il·legalitat de l'ocupació deriva de la manca de legitimació per a ocupar-lo, ja que no hi ha l'autorització per part de la propietat ni verbal ni contractual. El tipus d'intervenció feta respon també a la figura de la intermediació per tractar-se la propietat d'una entitat financera.

Convé destacar, dins l'evolució de les intermediacions hipotecàries, l'element rellevant que ha suposat l'aparició de normativa reguladora protectora del deutor tant hipotecari com de lloguer,

amb la finalitat d'evitar la pèrdua de l'habitatge i l'exclusió social i residencial d'aquestes famílies. L'any 2012 es va aprovar el Reial Decret Llei 6/2012 de 9 de març, de mesures urgents de protecció de deutors hipotecaris sense recursos, el qual va ser modificat per la Llei 1/13 de 15 de maig i pel RD Llei 1/15 de 27 de febrer. Aquest Reial Decret porta un annex el Codi de Bones Pràctiques que contempla mesures per facilitar el pagament de la hipoteca o la dació en pagament i mantenir l'ocupació amb un lloguer social. O bé, la Llei 1/2013 de 14 de maig, de mesures urgents per a reforçar la protecció dels deutors hipotecaris, reestructuració del deute i lloguer social, modificada pel RD Llei 1/2015 de 27 de febrer. O bé la Llei 20/2014 de 29 de desembre de modificació de la Llei 20/2010 de 200 de juliol del Codi de Consum de Catalunya, per a la millora de la protecció de les persones consumidores en crèdits hipotecaris, vulnerabilitat econòmica i relacions de consum, la qual estableix que els serveis públics han de garantir que prèviament a l'inici d'un procés d'execució hipotecària per impagament del deute hipotecari s'hagi iniciat un procés de mediació, elevant-lo a la categoria d'obligatori. I per últim la Llei 24/15, del 29 de juliol, de mesures urgents per a afrontar l'emergència en l'àmbit de l'habitatge i la pobresa energètica. Tota aquesta normativa requereix no solament una formació jurídica, si no l'actuació més pròpia d'un professional en dret.

La complexitat de les mediacions en l'àmbit de l'habitatge actuacions i la urgència d'actuació que reclamen molts d'aquests casos, s'han de resoldre no només des del centre si no amb la implicació i 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. Aquesta implicació, aquest any 2015, s'ha cohesionat molt més per l'aprovació de la Llei 24/15, del 29 de juliol, de mesures urgents per a afrontar l'emergència en l'àmbit de l'habitatge i la pobresa energètica, que entre d'altres qüestions regula el procés a seguir a fi d'evitar l'exclusió residencial de famílies en situacions de pèrdua de l'habitatge ja provingui de la resolució d'una hipoteca, dació o execució hipotecària, com d'un contracte de lloguer. La informació, coordinació i el treball conjunt són indispensables.

La necessitat d'interacció, entre les treballadores socials i el centre de mediació atesa la implicació i complicitat en la resolució dels casos, comporta la informació, seguiment i actualització de dades dels casos intervinguts des dels serveis socials i derivats a mediació. Alhora, l'aplicació de la Llei 24/15, requereix que en moltes intermediacions arribades directament al centre precisi la intervenció i alhora derivació als Serveis Socials per l'emissió d'informes socials i completar la intervenció.

El centre segueix integrant la Taula d'Habitatge. Aquesta Taula, anomenada de Coordinació, integrada per l'Alcalde, per la Regidoria de Benestar Social, Igualtat i Habitatge, per representants dels diversos partits polítics que integren el consistori, per diferents entitats municipals, per la PAH, el defensor el ciutadà, l'oficina local d'Habitatge i el Centre de Mediació. Les reunions són periòdiques on s'informa del desenvolupament dels serveis integradors municipals, de les novetats legislatives, de la recerca d'habitatges alternatius de fons socials, habitatges buits, etc, amb la finalitat de donar sortida, solucions i protecció a les famílies que han perdut o perdran l'habitatge. És la Taula Tècnica d'Habitatge, constituïda per l'oficina Local d'Habitatge, Serveis Socials i Mediació, on es tracten i es treballen els casos més puntuals de persones i/o famílies afectades pels impagaments i la pèrdua de l'habitatge i, on treballen les propostes per plantejar a la Taula de Coordinació.

Tots aquests elements fan possible el proporcionar una resposta social directa i eficaç a través del procés de la Mediació a totes les persones en conflicte demandants del servei.

2.4 Mediació comunitària

L'aposta de l'Ajuntament de Palafrugell, tant a nivell municipal des del Centre de Mediació i Convivència, com dins el projecte de Pla de Barris amb les actuacions per a la millora de la convivència, ha continuat incidint en la mediació comunitària, com una eina per al foment de la cohesió social, de promoció de la participació i la responsabilització de la ciutadania en els afers col·lectius.

La finalitat del servei és constituir-se en un instrument de pont entre les persones per afavorir un canvi constructiu en les relacions i en la convivència ciutadana, així com per facilitar la participació en processos de intervenció en conflictes des de la mirada del desenvolupament comunitari.

- Per tal d'aconseguir aquest objectiu, hem començat a treballar en la creació de diferents projectes: Col·laboració amb entitats en prevenció de conflictes en tinença de gossos a l'espai públic,
- Treball amb la comunitat educativa
- intervenció en les comunitats de veïns i veïnes amb una visió comunitària.
- Dones per a la convivència

4.5 Treball en xarxa, coordinació i formacions

La coordinació amb altres agents i entitats, és a dir, el treball en xarxa, forma part d'aquest programa i de la pràctica dels seus professionals. Coordinem, normalment, les nostres accions amb els agents i entitats següents:

1. Policia Local i Mossos d'esquadra (sobretot policia comunitària)
2. Àrea de Benestar Social (sobretot, Treballadores socials)
3. Altres Àrees de l'Ajuntament. (Servei d'Acollida, Urbanisme, Espai Dona...)
4. Àrea del Pla de barris
5. Jutjat de Pau
6. Àrea d'Educació. (Comunitat educativa de l'escola Carrilet i l'Institut Baix Empordà)
7. Oficina Local d'Habitatge

Coordinació amb policia comunitària

Aquesta coordinació té dos línies:

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 comunitària.

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.

Coordinació amb Educadora Social

Aquest any continuem treballant amb 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 amb la nova mirada que hem començat a engegar des de l'acompanyament de Dipsalut

Diferents àrees de l'Ajuntament

Urbanisme, Medi Ambient, Oficina del Defensor del Ciutadà, Espai 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 de l'Oficina d'Habitatge 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

La vinculació amb Espai dona en matèria comunitària ha fet possible la creació del projecte Dones per a la Convivència que es portarà a terme a l'any

Pla de Barris

El Projecte de "Construïm comunitat a través de la mediació", té com a objectiu general continuar capacitant a una persona del barri per tal que, en el desenvolupament de les seves tasques concretes dins el programa d'experienciació laboral, fomenti la convivència entre els ciutadans fent-los co-responsables i partícips de la gestió de les seves diferències, amb la complementarietat dels coneixements d'una figura tècnica en mediació.

Des del Servei de mediació i Convivència es va coordinar i supervisar les tasques dels mediadors en els següents projectes:

- Acompanyament a les comunitats de veïns/veïnes en el procés de realització de les obres de rehabilitació
- Intervenció comunitària a la Comunitat Educativa
- Projecte de Mediadors Naturals i col·laboració amb altres entitats
- Intervenció comunitària a les comunitats de veïns i veïnes de l'àrea d'influència del Pla de Barris
- Prospecció Espai Públic
- Projecte d'intervenció amb joves a través de la metodologia de futbol 3 per treballar valors i eines de resolució de conflictes.

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.

Col·laboració amb la comunitat educativa:

A l'escola Carrilet:

Durant el projecte anterior vàrem començar a treballar amb l'escola del barri, programant reunions de claustre amb els mediadors per escoltar quins conflictes reals hi havia amb l'alumnat, que es van traduir en la intervenció a l'aula amb l'objectiu d'empoderar al professorat en la resolució de conflictes i la possibilitat de derivació de casos en risc que tenen conflictes a l'aula però que s'extrapolen a l'espai públic. Aquest any hem afegit el treball amb les famílies per tal de crear ponts entre els pares i mares i la comunitat escolar i donar eines de resolució de conflictes als pares i mares.

A 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.

Oficina Local d'Habitatge

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

Formacions

Dins l'objectiu de capacitació a tot el personal de l'Administració local en eines de resolució de conflictes enguany hem donat formació a les següents Àrees implicades en l'atenció al públic

ÀREA	TIPUS FORMACIÓ	DATES	HORES LECTIVES
Organització i RH	2a edició curs en Gestió de conflictes i Competència multicultural	2,9,16 juny	12
Educació	Formació en gestió de conflictes per personal Escoles Bressol	1,2,3 set	12
Benestar Social i Ciutadania	Formació en resolució de conflictes per l'equip de Treball Familiar	16, 30 oct, 6 nov, 4 des	4
Organització i RH	Formació càrrecs electes	08 oct	2
Benestar Social i Ciutadania	Xerrades IES Baix Empordà	18 maig	2

5. COL-LABORACIONS I CONVENIS

- Participació en el programa de pràctiques pels alumnes dels següents estudis:
- 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 com a SIM (Servei d'Informació a la Mediació) amb el Centre de Mediació de Dret Privat de Catalunya.

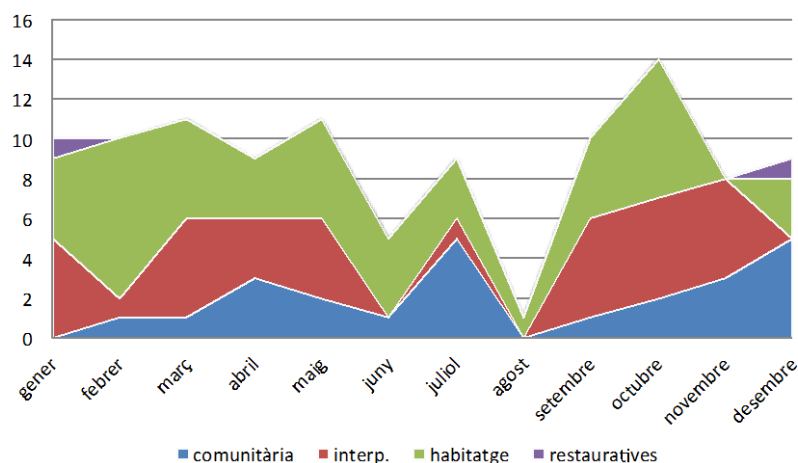
6. INDICADORS

6.1. Dades generals del servei de mediació

Taula I. Nombre de casos nous per mesos

	Mediació comunitària	Mediació Interpersonal	Mediació habitatge	Mesures Restauratives	TOTALS
Gener	0	5	4	1	10
Febrer	1	1	8	0	10

Març	1	5	5	0	11
Abril	3	3	3	0	9
Maig	2	4	5	0	11
Juny	1	0	4	0	5
Juliol	5	1	3	0	9
Agost	0	0	1	0	1
Setembre	1	1	4	0	6
Octubre	2	5	7	0	14
Novembre	3	5	5	3	16
Desembre	5	0	3	1	9
TOTAL	24	30	52	5	111

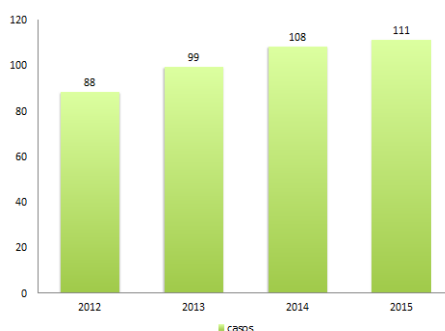


El nombre de casos que han entrat durant el 2015 és lleugerament superior als que van entrar durant el 2014.

És un indicador que mostra la consolidació del servei. La majoria de casos es refereix a casos de mediació en matèria d'habitatge. També cal remarcar que és el primer any que es comptabilitza per separat els casos de mediació interpersonal dels casos comunitaris.

Taula II. Evolució en el temps del nombre de casos que arriben al servei

Indicador	2012	2013	2014	2015
Nombre de casos atesos al Centre de Mediació i Convivència (CMiC)	84	99	108	111

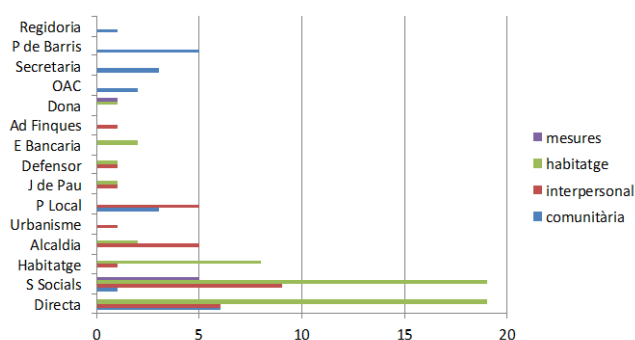


En aquesta taula es pot veure com a línia ascendent de casos atesos es consolida any rere any. Val a dir que aquest augment no és molt significatiu perquè la principal millora qualitativa i quantitativa del servei es veu reflectit en altres tipus de l'activitat com són les formacions, coordinacions i participacions en diverses taules i jornades.

Taula III. Canals d'entrada dels nous casos

	Mediació comunitària	Mediació interpersonal	Mediació habitatge	Mesures alternatives
Entrada directa	9	6	19	0
Serveis Socials	1	9	19	5
Habitatge	0	1	8	0
Alcaldia	0	5	2	0
Urbanisme	0	1	0	0
Polícia local	3	5	0	0
Jutjat de Pau	0	1	0	0
Defensor del poble	0	1	1	0
Entitat bancària	0	0	2	0
Administrador de finques	0	1	0	0
Suport a la dona	0	0	1	0
OAC	2	0	0	0
Secretaria	3	0	0	0
Pla de Barris	5	0	0	0
Regidoria	1	0	0	0
TOTAL	24	30	52	5

Els dos principals canals d'entrada dels casos que atenem al servei són la entrada directa i els serveis socials. Per aquests dos canals ens arriben el 61% dels casos. Aquestes dades ens indiquen la consolidació de les entrades directes i l'augment de derivacions des dels serveis socials. En segon terme, els casos que ens arriben derivats des d'Alcaldia, Policia local i Habitatge arriben al 21%. Crida l'atenció la poca derivació des de l'OAC i des de Policia Local, potser s'hauria de reforçar la formació als professionals d'aquestes àrees.



Taula IV. Casos tancats durant el 2015

Tipus de mediació	Núm. casos
Comunitària	11
Interpersonal	32
Habitatge	19
Mesures alternatives	4
TOTAL	66

Aquests casos que han estat tancats durant el 2015 inclouen el nombre total de casos, tant els que es van obrir durant l'any, com els que estaven oberts en anys anteriors.

Respecte els casos tancats de mediació comunitària, tots ells es van obrir durant el 2015.

Quant als casos tancats en la mediació interpersonal i familiar, 1 es va iniciar el

2013 i 6 es van iniciar el 2014. Dels casos oberts el 2015 en la mediació interpersonal i familiar en resten 5 que es gestionaran durant el 2016.

Finalment, dels 19 casos tancats el 2015 en la mediació en matèria d'habitatge : 7 s'havien iniciat el 2013, 5 es van iniciar el 2014 i 7 s'han iniciat durant el 2015.

6.2 Programa de Mesures alternatives

Des de l'Àrea de Benestar Social, Joventut, Policia Local i Mossos van començar a trobar-nos amb l'acompanyament d'un tècnic de Dipsalut per reflexionar sobre el programa i crear un de nou. La finalitat d'aquest programa és que el menor i la família que s'acollen al mateix puguin tenir un espai educatiu de reflexió, responsabilització i apoderament per mitjà del treball individual, familiar, social i comunitari.

Enguany hem pogut començar a aplicar la metodologia de les habilitats per a la vida amb les entrevistes amb el menor i les famílies com projecte pilot, veient que és necessari implementar-lo per poder arribar als objectius esmentats. Continuarem treballant en aquesta línia els propers casos fins a elaborar un protocol d'intervenció individualitzat pel menor.

Taula V. Número de casos de mesures alternatives

Mesures alternatives	Núm. de casos
Satisfactoris	4
No satisfactoris	1

6.3 Mediacions interpersonals i familiars

Taula VI. Tipologia dels casos oberts el 2015

Tipus de conflicte interpersonal	
Convivència veïnal	
Contractual	
Familiar	

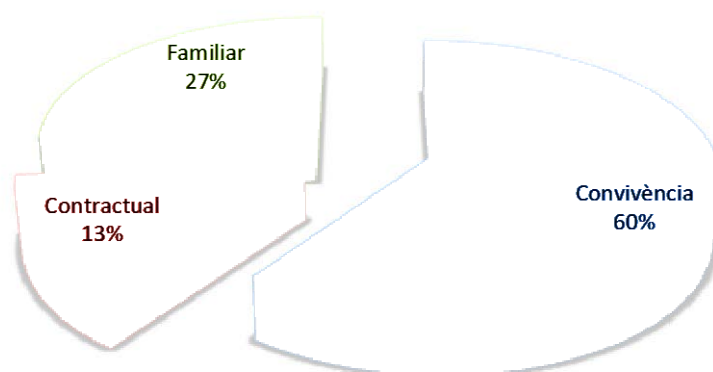
mesures



TOTAL

30

Tipologia



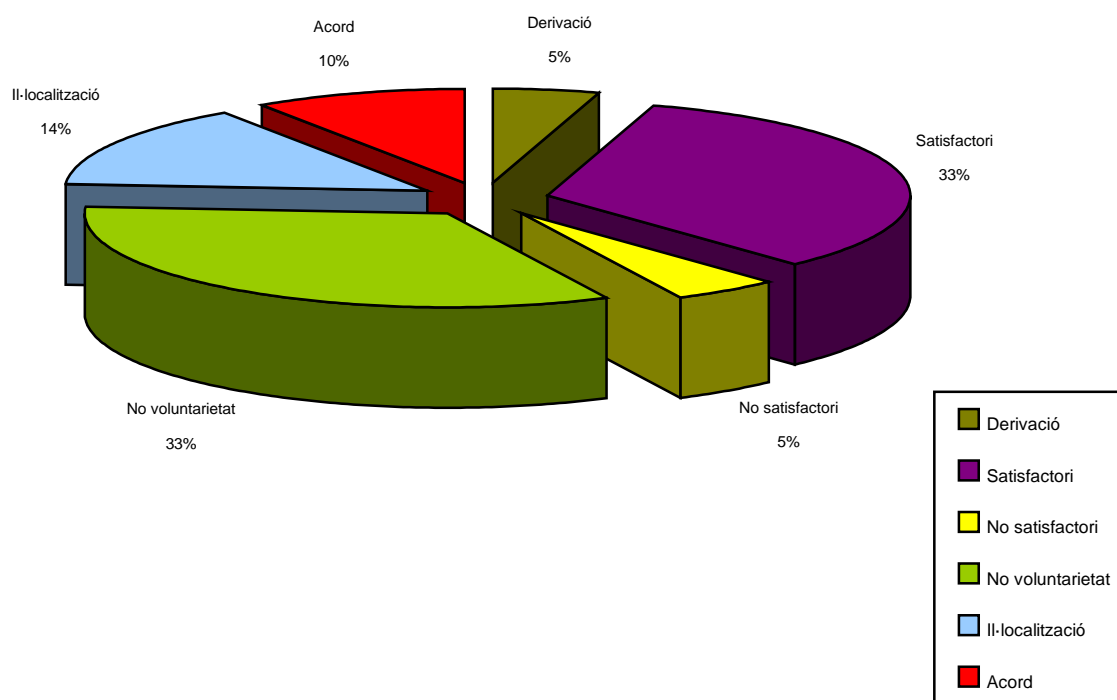
Com s'observa en la mediació interpersonal any 2015, la *convivència veïnal* n'és la principal tipologia de conflictes, representant temes de sorolls, olors-fums, neteja-higiène, parets mitjaneres coincidint amb els temes de conflictes de l'any 2014

En segon lloc, 8 casos són de *relacions familiars*, un tipus de conflicte on el procés sol ser més llarg per la càrrega emocional i 4 tipus de casos contractuals. Per últim, pot existir un tipus de conflicte on es combinen malestar en la convivència i relació familiar. De manera concloent s'experimenta que els conflictes veïnals i / o de convivència són els de major afectació de la mateixa manera en els casos de mediació de l'informe del 2014, reflectint una important permanència d'aquest tipus de conflictes, registrant un augment de dos casos més per any.

Taula VII. Tipus de tancaments

Tipus de tancament	
Derivació	1
Satisfactori	7
No satisfactori	1
No voluntariat	7

II-localització	3
Acord	2
TOTAL	21



En els tipus de tancaments encara ens trobem bastants casos en què no hi ha una voluntarietat per una de les dues parts, ja sigui perquè estem molt acostumats a que ens diguin el que hem de fer i no a pensar les nostres pròpies solucions o perquè simplement no és el moment (emocionalment, no acceptació, raons tècniques,...).

En aquests casos normalment s'informen de possibles alternatives o simplement se'ls ajuda a comprendre millor la situació conflictiva per la qual estan passant, en aquest sentit les parts han coincidit a tornar al servei de mediació quan es presentin noves circumstàncies o senzillament les circumstàncies canviïn.

Per altra banda, com es pot veure en el gràfic anterior, cal dir que tot i no arribar a un acord, gairebé tots els casos que passen per mediació els valorem amb un resultat satisfactori.

Com es pot veure, **la major part dels casos que han passat per un procés de mediació arriben a un acord oral o escrit**. Quan en el conflicte, el vincle relacional és important entre les parts, la mediació és molt convenient des del punt de vista restauratiu, ja que la preocupació de les parts és salvar i rescatar la relació. D'aquesta manera d'actuar en mediació, s'ha obtingut en l'any 2015 una major satisfacció per a les parts que participen del procés de mediació, registrant un augment de 5 casos més amb major satisfacció que l'any 2014.

Taula VIII. Tipus d'intervencions i nombre de persones implicades en les intervencions

Indicador	
Sessions individuals	32
Sessions conjuntes	10
Persones implicades de manera directa	62
Persones implicades de manera indirecta	142

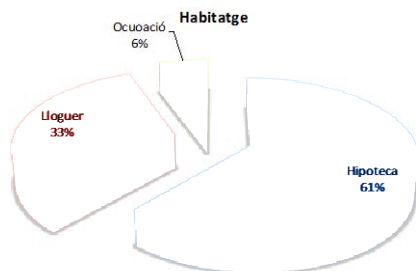
Moltes vegades es fa difícil valorar el treball de la mediació com és normal en tot treball amb persones, ja que moltes dades són subjectives i per tant difícils de valorar. Per exemple, l'**escolta activa** que es fa a les persones ateses; el **reconeixement** entre les persones enfrontades en un conflicte 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 dóna 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.

De la mateixa manera, quan un cas no és mediable a causa de la negativa d'una de les parts, la intervenció del professional de la mediació permet al sol·licitant escoltar la seva preocupació i recordar-li que sempre té el dret de tornar a la taula de mediació, i aquest es un treball més dins l'actuació de la mediació.

6.4 Mediació en matèria d'habitatge

Taula IX. Casos nous

Casos nous	
Hipoteca	32
Lloguer	17
Ocupació	3
TOTAL	52



Aquesta taula indica els casos que han entrat aquest 2015. Destacar la incorporació dels casos d'ocupació pel nombre i la seva problemàtica.

Taula X. Entrades per mesos

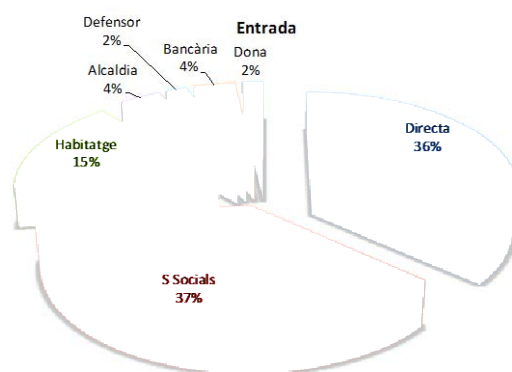
Mes	Núm. entrada de casos
Gener	4
Febrer	8
Març	5
Abril	3
Maig	5
Juny	4
Juliol	3
Agost	1
Setembre	4
Octubre	7
Novembre	5
Desembre	3
TOTAL	52

Aquesta taula ens distribueix l'entrada de casos per mesos destacant l'aflluència del mes de febrer amb el màxim nombre de casos i el mes d'agost amb un únic cas, mes que coincideix amb les vacances d'aquest servei.

Taula XI. Canals d'entrada

Canals d'entrada	
Entrada directa	19
Serveis Socials	19
Habitatge	8
Alcaldia	2
Defensor del poble	1

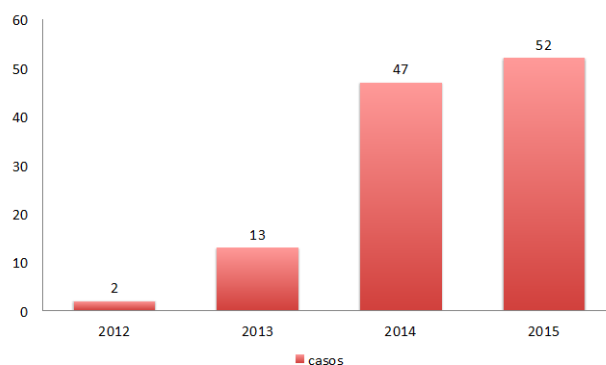
Entitat bancària	2
Suport a la dona	1
TOTAL	52



Aquesta taula permet veure quins són, a banda dels casos que tenen una entrada pel coneixement que l'usuari en té del centre, els derivadors principals, destacant el que prové dels serveis socials municipals i en segon lloc de l'oficina d'Habitatge.

Taula XII. Casos per anys

Casos gestionats 2015	Núm. de casos
Casos 2015	52
Casos 2014	47
Casos 2013	13
Casos 2012	2
TOTAL	114



A banda dels 52 casos oberts aquest any, cal destacar els expedients que provenen d'anys anteriors, 2012, 2013 i 2014. Són expedients que per la seva complexitat i pel retard en la seva tramitació per part del banc, encara no han pogut ser resolts. Per altra banda, un gran nombre, es mantenen oberts per seguiment de tràmits posteriors de control, o bé, els més antics, per que finalitzada una primera petició s'enllaça amb tràmits posteriors que fins que no finalitzen no es donar el cas per tancat, garantint d'aquesta manera, una gestió integral i completa.

Cal també destacar que la dedicació que el servei de mediació destina a habitatge es de dos dies a la setmana, temps insuficient per fer una tramitació més àgil. Cada cop més les intervencions precisen de l'aplicació de normatives que requereixen un coneixement i una formació específica, a la que també se li ha de destinar part de les hores d'ocupació laboral..

Taula XIII. Casos tancats

Casos tancats 2015	Núm. de casos
Casos 2015	7
Casos 2014	5
Casos 2013	7
TOTAL	19

19 han estat els casos que s'han tancat aquest any corresponent als anys que s'indica.

Taula XIV. Casos en tràmit

Casos en tràmit	Núm. de casos
Casos Hipoteca	73
Casos Lloguer	19

Casos Ocupació	3
TOTAL	95

Al tancament d'aquest any 2015 els casos que estan oberts son 95 distribuïts en les tres tipologies que s'indica.

Taula XV. Persones implicades

Persones implicades de manera directa	87
Persones implicades de manera indirecta	183
TOTAL	270

Les persones implicades directament fan referència a aquelles que consten com a titulars de la propietat, del contracte de lloguer, contracte d'hipoteca o inclús els avalistes d'aquestes operacions que figuren en els contractes principalment d'hipoteca.

Com a dada rellevant destacar l'increment de la població espanyola com a peticionària respecte a la marroquina que passa a ocupar el segon lloc.

A nivell d'actuació i de la feina que genera la mediació en matèria d'habitatge, es concreta en sessions individuals amb l'usuari, que a banda que la inicial que són de fàcil comptabilitzar, la resta de sessions atesa la diversitat del contingut: d'aportació de documents, informació, seguiment, consultes, etc es fa de molt difícil comptabilitzar. De la mateixa manera que es precisa una constant comunicació via telefònica, per citar i informar. El correu electrònic te una rellevant importància al ser la via de comunicació principal amb les entitats bancàries i financeres, i amb la resta de serveis col·laboradors i la utilitzada per facilitar la documentació necessària.

Indicadors dins l'àmbit hipotecari:

A l'hora de començar un procés d'intermediació hipotecària cal diferenciar el tipus de petició que marcarà el procés a seguir :

Taula XVI. Demandes

Demandes	Núm. de casos
Dacions	6
Suspensió llançament	3
Condicions hipoteca	1

Assessorament, consulta, informació i gestió	1
Condonació deute	2
Adaptació quota	11
Lloguer social	3
IBIS	2
Reestructuració deute	3
TOTAL	32

El concepte de dació consisteix en entregar l'habitatge a l'entitat creditora en compensació al deute existent, lo qual suposa la pèrdua de la propietat. Hi cap la possibilitat de la dació en pagament parcial del deute, és a dir, que amb l'entrega de la propietat no s'aixuga el deute assolit per l'impagament de la hipoteca, es perd la propietat i es segueix mantenint una part del deute.

El concepte de suspensió de llançament, respon a l'actuació per a aturar i evitar que es produeixi l'ordre de desallotjament quan l'usuari no té un habitatge alternatiu.

El concepte de condicions de la hipoteca, recull la supervisió de la hipoteca des de l'existència de clàusules abusives, tipus d'interès i altres.

El concepte d'assessorament, informació i gestió, respon a la supervisió d'ofertes bancàries, indicacions d'actuacions i facilitació de tràmits, com per exemple en els processos de dació en habitatges de protecció oficial en el que intervé com afectat el Departament d'Habitatge de la Generalitat, per la complexitat que suposa, o bé quan un titular de la hipoteca ha finat i encalla els tràmits habituals de la dació.

El concepte condonació del deute, respon al deute existent en posterioritat al procés judicial d'execució i l'adjudicació de la finca quan aquesta adjudicació no cobreix el deute hipotecari.

El concepte d'adaptació de la quota, es una demanda que va en augment amb la finalitat de trobar un pagament que s'ajusti a la situació econòmica del demandant.

El concepte lloguer social, es aquell que es peticiona quan després de l'adjudicació de l'habitatge per part del banc l'usuari fa la demanda de seguir ocupant-lo amb un lloguer ajustat a les possibilitats econòmiques o bé en un altra habitatge amb les mateixes condicions.

El nombre de casos entrats sota el concepte d'I.B.I., respon a casos en el que s'han efectuat les dacions i aquest impost se li exigeix a l'usuari per ser ell el que consta com a titular el primer dia de l'any. El procés consisteix en acreditar la seva insolvència que justifica la dació i repercutir l'impost a l'entitat bancària com a nou titular.

El concepte de reestructuració del deute, consisteix en valorar la possibilitat d'englobar en una proposta la manera de cobrir el deute general per l'impagament i d'afrontar les quotes futures per mantenir el contracte i salvar la possible pèrdua de l'habitatge.

Taula XVII. Estat Hipoteca

Estat hipoteca	Núm. de casos
Procés judicial	17
Impagada	12
Pagades	3
TOTAL	32

És important tenir en està al corrent de

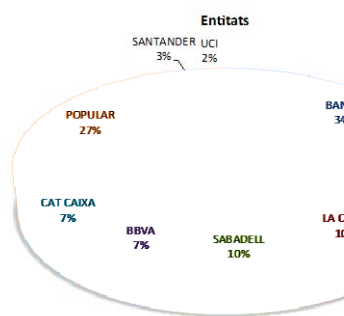
ja que no té la pressió que suposa l'impagament per l'increment del deute per despeses i interessos i, a més, per la possibilitat de que s'iniciï un procés judicial. Alhora, el banc està més receptiu a les demandes del client si no està en mora.

En la resta de casos les hipoteques estan impagades, és a dir, 29. La taula diferencia les 17 que es troben ja en procés judicial, el qual condiona la negociació i requereix un control afegit i de comunicació amb el jutjat i advocats tant del banc com de l'usuari. Cal diferenciar que dins d'aquests 17 casos, 8 responen a processos judicials encara oberts però que ja han superat el tràmit de la subhasta i l'adjudicació de l'habitatge per part del banc i en la que la intermediació es centra en condonar deute, sol·licitar el lloguer, aturar llançament...

compte si el sol·licitant pagament de la hipoteca

Taula XVIII. Entitats Financeres

Entitats financeres	Núm. de casos
BANKIA	14
LA CAIXA	4
BANC SABADELL	4
BBVA	3
CATALUNYA CAIXA	3
BANC POPULAR	2
BANC SANTANDER	1
UCI	1
TOTAL	32



En aquest quadre es entitats bancàries objecte destaca Bankia com a majoritàriament s'ha Aquesta taula no bancs i entitats financeres no que serveis per a tipus d'entitat el

poden veure les diferents d'intermediació, on entitat en la que intervingut.

solament ens indica els amb les quals s'actua, si introduir que depenen el mecanisme d'intervenció

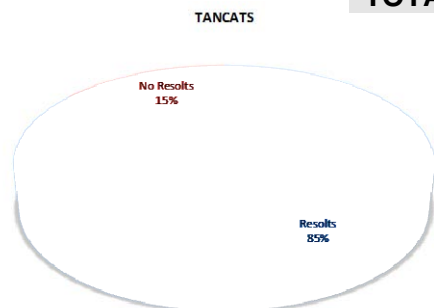
es diferent. Cada entitat té els seus protocols d'actuació i a ells ens hem de cenyir, lo qual comporta diferents un major grau d'aprenentatge. És molt diferent treballar amb entitats que centralitzen la gestió en una mateixa oficina i que requereixen la presència de l'usuari per a la tramitació, de la que té el seu propi interlocutor de zona que permet un tracte més proper i dinàmic. També cal diferenciar les entitats que utilitzen el correu electrònic com una eina de comunicació, de les que únicament l'utilitzen per a rebre informació i documentació i només responen a trucades telefòniques.

El per què de referir-se en aquest apartat a entitats financeres i no bancàries? Perquè com s'aprecia al llistat, apareix una entitat que no és bancària, l'UCI, que és una financera que va invertir en productes immobiliaris constituint operacions hipotecàries.

Cal esmentar la figura jurídica de la titulització hipotecària que consisteix bàsicament en la venda o cessió del crèdit hipotecari que fa el banc a un tercer, fons de titulització. Aquests fons posen els immobles en mans de gestores que al llarg d'aquest 2015 han estat presents en una gran part de les intermediacions (Actua, Anticipa...). Aquest element més en la intervenció no facilita la intermediació atès que s'hi afegeixen els propis interessos que dificulten, majoritàriament, l'entesa. El banc abandona la seva posició i amb ell la suposada "sensibilització" o "responsabilització" escudant-se en les gestores.

Taula XIX. Casos hipotecaris tancats

Tancats	Núm. de casos
Resultats	11
No resultats	2
TOTAL	13

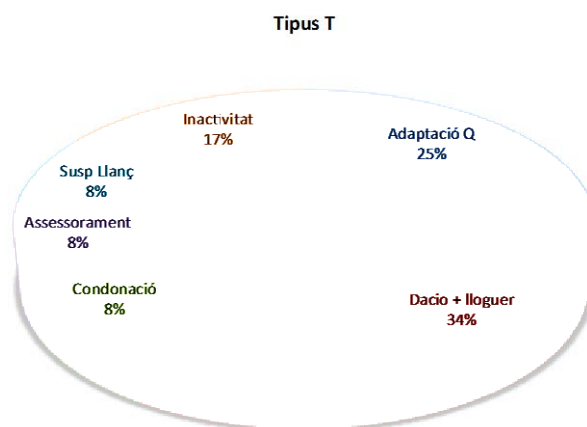


Els casos resolts destaquen vers els no resolts. La no resolució suposa que es desencadenin tots els tràmits derivats de l'impagament: procés judicial, adjudicació habitatge banc i possiblement l'existència d'un deute.

Tipus tancament	Núm. de casos
Adaptació quota	3
Dació + lloguer social	4
Condonació deute	1

Taula XX. Tipus de tancament

Condicions hipoteca	1
Assessorament	1
Suspensió llançament	1
Inactivitat	2
TOTAL	13



Aquest quadre recull els tancaments dels casos d'aquest any. Cal destacar que no sempre els tancaments responen a la petició inicial ja que al llarg del procés es donen variables i consideracions que un cop plantejades l'usuari opta per la solució que li sigui més favorable i que no sempre es la inicialment proposada.

El concepte d'inactivitat respon a aquells casos en que els usuaris es desenten de les gestions i prescripcions necessàries pels tràmits de la intermediació

Indicadors dins l'àmbit del lloguer:

Taula XXI. Casos tancats lloguer

Casos tancats	Núm. de casos
Resultats	3
No Resultats	2
TOTAL	5

Cal destacar que en proporció es donen més casos de no resolució en temes de lloguer que en hipoteca, atès que el ventall de possibilitats de resolució en el lloguer queda més limitat, majoritàriament per les poques possibilitats que pot oferir la propietat quan depèn econòmicament de la renda del lloguer.

Indicadors dins l'àmbit de l'ocupació:

Taula XXII. Casos tancats ocupació

Casos tancats 2015	Núm. de casos
Resultats	0
No Resultats	1
TOTAL	1

Aquest cas d'ocupació tancat no es va resoldre satisfactòriament atesa la manca de voluntat de l'entitat financera per contenir la situació fins la trobada d'un habitatge alternatiu i accionant la denuncia penal.

6.5 Mediació comunitària

La mediació comunitària planteja unes intervencions integrals que propicien: la prevenció de conflictes, la construcció d'una ciutadania plural, el reconeixement de l'altre, l'apropament de la mirada de les persones, la comunicació i comprensió mútua, l'aprenentatge i el desenvolupament de la convivència, la recerca d'estratègies alternatives per a la resolució de conflictes, la participació comunitària i, en aquest sentit, l'aprofundiment democràtic, responsable i pacífic de la construcció de comunitat al municipi.

És una tasca llarga i no exempta de dificultats degut a la situació social en la que vivim, però poc a poc, treballant als diferents escenaris que ens planteja la mediació comunitària, enguany hem aconseguit assolir els següents objectius específics:

- Donar eines de gestió interpersonal a les persones referents de les comunitats de veïns.
- Contenir l'escalada de conflicte en situacions dificultoses de convivència de l'espai públic.
- Formar als agents que treballen amb la ciutadania en la gestió de conflictes, relacions interpersonals, comunicació positiva...
- Compartir coneixements, alhora que presentar eines de gestió dels conflictes adults-infants entre els familiars de l'alumnat de P3 de l'escola Carrilet.
- Facilitar reflexions sobre les formes de relacionar-nos amb els altres i els prejudicis dins del grup aula dels nivells de 5è i 6è de l'escola Carrilet.
- Col·laborar a través del Consell de Benestar Social, en la creació d'una comissió de Ciutadania i Convivència per treballar diferents accions per a la diversitat.
- Començar a engegar el projecte de Dones per a la convivència en col·laboració amb Espai Dona.

A partir d'aquests objectius específics, les actuacions durant el 2015 es van estructurar en tres àmbits d'intervenció:

I. INTERVENCIÓ EN COMUNITATS DE VEÏNS I PROPIETARIS

La mediació comunitària té com a un dels àmbits d'intervenció la gestió dels conflictes que sorgeixen a les comunitats de veïns i veïnes, i es concreta en dos eixos:

- Accions encaminades a la prevenció dels conflictes a les comunitats.
- Intervenció comunitària a les comunitats de veïns i veïnes.

Dins les actuacions encaminades a la prevenció dels conflictes, enguany hem fet una Taula de Presidents en col·laboració amb els mediadors del Pla de barris de la Sauleda-Carrer Ample: La proposta ha consistit en treballar amb un grup pilot de vuit presidents de comunitats, que tinguin interès en compartir, amb els seus homòlegs, les experiències positives a les seves escales, i pensar actuacions conjuntament per a la millora de la convivència entre els veïns/-es. Les propostes que van emergir d'aquest grup es van plasmar en un document i repartit a diferents comunitats del municipi

Quant a la intervenció en les comunitats, s'han fet acompanyament en la gestió de comunitats de veïns que s'han dirigit al centre de mediació a partir d'una demanda explícita.

Cal apuntar que les actuacions han estat molt diverses. Normalment els referents de les comunitats s'han adreçat al Servei de Mediació amb una demanda de suport per treballar la morositat que hi havia en la comunitat. El nostre treball s'ha encaminat a dirigir el focus en la gestió de la comunitat des d'una perspectiva més àmplia. Sovint la morositat és un símptoma d'una gestió amb deficiències i/o és un factor que va unit a altres factors que poden ser treballats. Per tant, quan se'ns ha adreçat una demanda de suport concret, ens ha implicat fer una anàlisi acurada del conflicte real, de les parts implicades, dels antecedents i de les possibilitats de fer un treball sistèmic amb els demandants.

Taula XXIII. Indicadors respecte les intervencions en les comunitats de veïns

Indicadors	Quantitat
Comunitats ateses	9
Nombre d'intervencions	83

Respecte les comunitats cal dir que la intensitat de treball amb cadascuna és molt divers.

Hi ha 3 comunitats on el conflicte té a veure entre un veí i la comunitat. En aquests casos, el nombre d'intervencions no està essent molt alt. La nostra feina principal és la de l'escolta i contenció. Les intervencions preveuen l'escalada del conflicte i pretenen col·laborar en la disminució de la tensió conflictual.

Hi ha 2 comunitats que van arribar al servei amb la demanda de suport estructural. Algun del propietaris demanava que els ajudéssim en la gestió de la comunitat. En aquests casos la principal intervenció ha estat la de la facilitació grupal. Estem acompanyant i conduint el grup cap a la seva capacitat perquè puguin autogestionar-se i prendre decisions de manera consensuada. També han calgut intervencions facilitadores a partir d'apropar els recursos existents amb l'objectiu que les persones puguin dirigir-s'hi elles mateixes.

Mentre que en una d'aquestes comunitats el treball ha estat molt individual ja que només es va fer una reunió on hi havia representació de tots els habitatges, en l'altra s'han fet totes les intervencions grupalment.

Hi ha 4 comunitats que ens van arribar amb una demanda de suport pel tema de la morositat.

El treball mínim que hem fet amb cadascuna ha estat un acompanyament al referent de l'escala per parlar amb cadascuna de les persones que devia alguna quota a la comunitat. Aquesta feina bàsica, suposa en primer lloc estudiar amb el referent la diferent casuística de les persones que no estan al dia del pagament (cal diferenciar qui deu alguna quota puntual de qui fa anys que no paga). Després cal aportar eines d'anàlisi per decidir quina és la millor actuació del referent. Si s'opta per fer un porta a porta, cal aportar eines en la gestió de conflictes per potenciar el diàleg i intentar arribar a consensos... És a dir que una sola intervenció, pot suposar desplegar una àmplia gamma de tècniques.

A part d'aquest treball més bàsic, amb dues de les comunitats, estem fent un treball més intens que ha d'acabar amb una gestió autònoma de la comunitat o amb la demanda d'un professional que els ofereixi els seus serveis. Amb aquestes comunitats s'hi treballa amb diferents enfocaments. Després d'una fase inicial on el principal va ser la contenció i l'assessorament, actualment es treballa per a l'apoderament del grup des de la mediació, la facilitació i la capacició.

Respecte el nombre d'intervencions, la disparitat en el nivell d'intensitat i durada de cada intervenció és un factor que no queda reflectit en un número. Una reunió de més d'una hora amb varis veïns d'una comunitat que estan immersos en una situació conflictiva, suposa d'una curosa preparació prèvia, d'un treball meticulós en la direcció de la reunió i d'un treball diligent en el retorn i/ o seguiment dels acords presos. Tot aquest desplegament d'estratègies i tècniques d'intervenció combinades, dins d'una taula es comptabilitzen de la mateixa manera que una trucada o una conversa amb el president d'una comunitat. Per això, volem reflectir el nombre d'intervencions fetes durant l'any 2015 en la mediació comunitària, tot i sabent que no queda palesa la complexitat de cada intervenció.

Contenció, assessorament, mediacions, facilitació grupal i, en definitiva, intervenció sistèmica són les diferents estratègies que s'utilitzen simultània o consecutivament en moltes de les intervencions diàries.

II. MEDIACIÓ EN CONFLICTES A L'ESPAI PÚBLIC O DE VEÏNATGE

Els problemes comunitaris es poden donar a l'espai públic o entre persones que viuen molt a prop (els separa una paret o una tanca).

Respecte l'espai públic, l'ús que es fa dels parcs o dels carrers pot ocasionar molèsties als veïns i veïnes del voltant. Ens trobem que els conflictes acostumen a donar-se entre diferents generacions. Els joves acostumen a donar-li un ús més lúdic-esportiu mentre que la gent més gran pretén donar a l'espai públic un ús de descans, d'estacionament de vehicles o simplement de pas. Respecte els conflictes de veïnatge, el manteniment dels espais que es comparteixen, la neteja, els sorolls o la suma de petites coses són els factors que desencadenen en desavinences i conflictes que si no es gestionen poden perpetuar-me en el temps.

Taula XXIV. Indicadors respecte les intervencions en l'espai públic

Indicadors	Quantitat
Conflictes a l'espai públic	2
Nombre d'intervencions	12

Taula XXV. Indicadors respecte les intervencions en casos de veïnatge

Indicadors	Quantitat
Casos de veïnatge	11
Nombre d'intervencions	41

Aquest projecte de mediació Comunitària considera que la presència de figures properes i facilitadores de la comunicació entre els/les veïns/es, pot evitar l'escalada dels conflictes que sorgeixen contínuament degut a les diferències de percepcions que hi ha a la zona, i que fer una aposta decidida per un treball comunitari que faciliti la cohesió social pot ser important en el context actual de crisi socioeconòmica. A més a més, la sola presència dels agents policials a les zones de conflicte comporta evitar l'acció antisocial o la infracció, i el que és més important, malgrat que avui dia cobra un relleu vital en les polítiques públiques de seguretat ciutadana, la disminució del "sentiment d'inseguretat".

La coordinació entre el servei de mediació comunitària i els agents de la policia de proximitat és necessària e imprescindible per poder treballar a l'espai públic d'una manera eficaç. Això suposa intervencions conjuntes en casos de conflictes a l'espai públic que d'una altra manera no tenen cap solució.

També és molt important la coordinació amb els altres professionals que treballen al carrer, els educadors de carrer per poder treballar de manera conjunta des de les eines de la mediació i les educatives dels educadors. Aquest any, per exemple, hem fet les següents accions:

- Intervenció comunitària al barri de La punxa.
- Intervenció comunitària al carrer Juan de Herrera.

III. ACTUACIONS DE FOMENT DE LA CONVIVÈNCIA

Gestions amb associacions

Hi ha dues entitats que van recórrer al servei per demanar suport en els conflictes que tenien amb terceres persones.

Des del servei se'ls va acompanyar en la gestió d'aquests conflictes.

Una d'aquestes entitats ha estat derivada al servei de mediació de Pla de Barris.

Taula d. Indicadors respecte les intervencions en associacions

Indicadors	Quantitat
Casos amb associacions	2
Nombre d'intervencions	8

Comunitat educativa Carrilet Sessions a 5è i 6è

Al Centre d'Educació d'Infantil i Primària Carrilet, durant el mes de novembre es van fer unes sessions de dues hores a cadascuna de les aules de 5è i 6è.

En total van ser quatre sessions, l'objectiu de les quals era donar a conèixer el servei i el concepte de la mediació.

Es va utilitzar el format de taller vivencial sobre les formes de relació que tenim amb els altres i, a partir de la quotidianitat dels alumnes vam parlar sobre tipus de conflictes.

En dos dels grups es va introduir el concepte d'etiquetes (estereotips). Cal remarcar que en una de les sessions va "aflorar" un cas de bullying que vam traslladar a la tutora del grup.

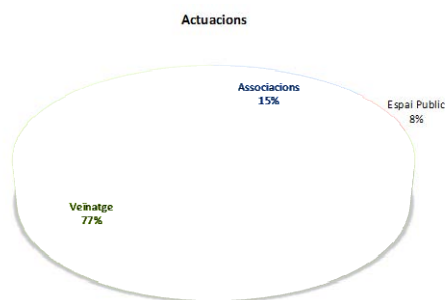
Jornada d'animals de companyia

A l'agost es va organitzar una jornada de conscienciació sobre la tenença responsable d'animals de companyia.

Es va organitzar una gimcana, el principal objectiu de la qual era sensibilitzar a la ciutadania sobre les responsabilitats que comporta tenir un gos, entre elles la recollida d'excrements dels animals, de la importància de tenir una mascota i la responsabilitat que això comporta.

En aquesta activitat es va comptar amb l'assistència d'uns 80 infants que formaven part d'un casal d'estiu a l'escola del Pi Verd. Les responsables del casal, l'Associació Somnis, també varen participar en l'organització de l'esdeveniment.

Durant la jornada es van passar uns qüestionaris sobre el coneixement dels gossos i les seves necessitats a les persones que hi havia per la plaça. També vam comptar amb la presència d'un estand de l'associació Rodamón.



7. ACTUACIONS DE FUTUR

7.1 Mediació interpersonal

Es preveu continuar amb les mediacions interpersonals en 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.

L'any 2016 es reforçarà la coordinació interna amb els Serveis Socials Bàsics per tal de treballar mediacions familiars en les situacions que es detectin.

7.2 Mediació en temes d'habitatge

Les circumstàncies socials i la demanda creixent 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. L'aparició de normativa aplicable, el reconeixement de la mediació i de la seva obligatorietat prèvia a la interposició d'un procés d'execució fan necessària l'oferta pública d'aquest servei.. S'aposta per seguir treballant i donar cobertura a una demanda d'interès i alhora necessària tant des del punt de vista de l'usuari com a interessat directe, com per necessitat de cobrir el requisit legal en matèria de consum que estableix la mediació com a requisit previ i obligat per a iniciar l'acció d'execució hipotecària. 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.

7.3 Mediació comunitària a l'espai públic

Considerem que l'actuació de l'equip de mediació en aquests casos és necessària per poder donar una resposta a la ciutadania en els seus conflictes, per poder treballar la contenció de crisis i per poder buscar, a mig termini, alternatives negociades als conflictes que sorgeixen als parcs. Hem de tenir en compte que aquesta tipologia de conflictes, com que es pateixen i es reforcen diàriament, necessiten també una intervenció diària on es pugui treballar la confiança en els mediadors i les alternatives d'una manera silenciosa però duradora.

També ens hem adonat que aquests tipus de conflictes estan construïts sobre la base de diferents percepcions culturals i aquest és un tema que s'hauria de treballar amb molta més profunditat. La interculturalitat i com fer comunitat entre tots és la clau perquè determinats temes conflictius no escalin i es converteixin en conflictes greus que divideixen la societat i per tant, els veïns i veïnes del municipi i es per això que, s'hauria de treballar un pla d'actuació específic en temes de diversitat en general i específicament les següents accions:

- Pla de prospecció a l'espai públic.
- Coordinació amb els agents derivadors dels conflictes a l'espai públic. D'una banda, amb la Policia Municipal, en especial, amb la Policia comunitària i d'altra amb l'equip d'educadors de carrer de l'Àrea de Joventut de l'Ajuntament.
- Plantejar una formació a la Policia Comunitària en matèria de mediació comunitària per a assentar les bases d'una estreta col·laboració, així com també formació a altres serveis locals per treballar en clau positiva el tema de la diversitat i formular noves estratègies d'intervenció des de la seva responsabilitat.
- Coordinació amb les Àrees de Joventut i Relacions Ciutadanes per possibles intervencions conjuntes en conflictes d'espai públic.
- Crear una taula de coordinació amb les diferents Àrees de l'Ajuntament que poden estar implicades en els conflictes a l'espai públic per poder plantejar entre tots les intervencions més adients quan sorgeix un conflicte. (Àrea de Benestar Social, Policia Local i Mossos d'esquadra, Relacions Ciutadanes, Urbanisme, Joventut i Alcaldia entre altres).
- Intercanvi de coneixements amb altres experiències a l'àmbit local

La vocació comunitària de la intervenció no pot donar-se sense tenir en compte el paper dels diferents agents que hi intervenen.

7.4. Intervenció a la comunitat escolar

Donar continuïtat a la feina realitzada a les escola de Carrilet i Barceló i Matas i l' Institut Baix Empordà i ampliar l'àrea d'actuació a la resta d'escoles del municipi a través de:

- Xerrades al claustre de manera vivencial sobre els conflictes que tenen a l'aula treballant tècniques actives de resolució de conflictes i reflexions sobre les entrevistes a pares i mares.
- Intervenció a l'aula per acompanyar al mestre/a en la gestió de la mateixa, sempre amb la mirada no intervencionista de la mediació.
- Derivació de conflictes que sorgeixen a l'escola i que tenen repercussió a l'espai públic.
- Participació amb les escoles en activitats per promoure la Convivència en dies tan especials com el dia de la mediació o el dia de la pau.
- Treballar amb les famílies: Crear ponts entre la comunitat marroquina i l'escola per construir unes bases de convivència entre tots els agents de la comunitat educativa.

7.5 Accions en foment de la convivència

Dones per a la convivència: Col·laborar amb Espai Dona amb l'objectiu de fer visible el paper de la dona com a agent de la prevenció de conflictes i la convivència.

Crear un procés de treball amb dones del municipi amb l'objectiu de donar eines en resolució de conflictes, crear espais d'interrelació entre elles i fer un treball comunitari amb elles per fer visible el paper de la dona com a agent de la prevenció de conflictes i la convivència.

TALLERS de resolució de conflictes a través de l'ART amb tècniques com la pintura, el moviment i el teatre ofert a tota la ciutadania (adults, joves i gen gran) aprofitant les estructures que tenim al municipi (aula d'art, teatre, dansa)

Combatre estereotips, els tòpics i els falsos rumors, promovent el coneixement, la reflexió i el debat al voltant dels reptes que planteja per a la convivència l'augment de la diversitat sociocultural a través de la Comissió de ciutadania i convivència que hem constituït amb el Consell de Benestar Social

Formar en la cultura del diàleg i la mediació i fer recerca de MEDIADORS NATURALS al municipi, amb l'objectiu de donar eines i fomentar habilitats encaminades a la millora de la comunicació i a la gestió col·laborativa de conflictes.:

Adults: A través d'entitats que tenen col·laboració amb l'Ajuntament.

Joves: Espai Jove, Instituts i altres

7.6 Coordinació

La previsió, és continuar les 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.

Cal tenir en compte la coordinació amb els nostres derivadors, en aquest cas, sobretot amb Serveis Socials i la policia local ja que també fem un treball més conjunt i dinàmic si podem estar coordinats. Per altra banda, creiem que seria adient reactivar la coordinació amb els MMEE per l'any 2016.

Respecte a la mediació comunitària, una de les seves funcions és continuar coordinant i supervisant els mediadors del Pla de barris de la Sauleda- Carrer ample i poder desenvolupar nous projectes que tinguin a veure amb la realitat del barri i la convivència, entre altres:

- Projecte Fent esport, construïm valors: L'activitat té com objectiu general transmetre valors als joves i maneres de fer útils des del punt de vista de l'educació i la convivència. Des de la confiança en un mateix fins a l'empatia i el reconeixement de l'altre.
- Projecte Presidents i associació de veïns: A través de la mediació volem fomentar una modalitat de diàleg qui impulsi consensos i compromisos dels participants com agents protagonistes a la seva comunitat. A través de metodologies actives volem treballar amb ells propostes sobre els temes de convivència que els hi preocupen i alhora donar impuls als veïns del barri en la creació de l'Associació de veïns i veïnes.
- Acompanyament a les comunitats de veïns en els problemes de convivència que es detecten en el procés de rehabilitació dels edificis portat a terme pel Pla de barris.

Respecte la mediació 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 amplia i de molt més abast, treballadores socials, Oficina d'Habitatge, Oficina del Ciutadà, Recaptació, PAH, Col·legi d'Advocats de Girona.

7.7. Programa de Conciliació i Reparació Municipal

De cares al 2016 es preveu poder tancar el protocol d'actuació en materia de tinença i/o consum de substàncies, ampliar-lo a consum d'alcohol i a les infraccions de civisme. Alhora implementar el programa i consolidar el treball individual i familiar amb les habilitats per a la vida, començar els contactes amb les entitats culturals, esportives..que puguin col·laborar en el nivell de treball social i per finalitzar, la possible aplicació de metodologies restauratives comunitàries amb la creació d'una xarxa d'entitats i la formació en cercles restauratius.

7.8 Difusió

Tenint en compte que el Servei de Mediació i Convivència ha crescut amb noves mirades i nous projectes de convivència s'hauria d'organitzar una jornada de mediació per donar visibilitat sobre les tasques noves que es duen a terme des del mateix.

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. Com bé podrien ser diferents xerrades a associacions i espais del municipi. Un dels aspectes a treballar a través de la difusió pot ser involucrar a les administradores de finques en aquest procés de problemàtica de les comunitats de veïns pel impagament de la comunitat.