

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

memòria 2014

Centre de Mediació i Convivència

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.

Aquest any 2014 s'ha seguit incrementant el nombre d'intervencions en tota la tipologia de casos. Per altra banda, s'ha observat una davallada en la derivació de casos provinents de la xarxa de derivadors, lo qual fa necessari reactivar la vinculació del centre de mediació amb la resta de serveis del municipi.

1. 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 vinculat a l'habitatge.

2. 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 10,00h.-14,00h.

a/e: mediacio@palafrugell.cat

3. ORGANIGRAMA

El Director de centre és Javier Wilhelm Wainsztein

L'equip de mediadors està format per:

Maria del Carme Domènech Amorós

Neus Borrell Pla

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

4. PRESSUPOST

(Incorporat al pressupost anual de l'Àrea de Benestar Social i Ciutadania)

5. DESCRIPCIÓ DE LES ACTIVITATS

5.1 Mesures Reparadores

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 reparadores* i pel seu protocol diferent i específic, es considera una intervenció fora de la mediació interpersonal.

5.2 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.

5.3 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. Majoritàriament conflictes veïnals (desatenció dels espais compartits o propis, definició de la propietat, sorolls,...) o familiars (intergeneracionals, definició de custòdies, separació de parelles,...) però també poden ser laborals (entre socis, o treballadors i l'empresari,...), contractuals, etc.

5.4 Treball en xarxa i en coordinació

Coordinació amb Educadora Social

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 Comunitària

Aquesta coordinació té dos línies:

- Coordinació pels casos de mesures reparadores en els quals es veuen implicats els menors
- Coordinació general amb casos específics d'intervenció mediatora.

Treballadors 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 *tàndem* necessari en les situacions més extremes i de difícil resolució, tot complementant la intervenció del Centre de Mediació per tal de no desemparar 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 important mantenir viva i constant la vinculació amb aquest organisme.

6. COL-LABORACIONS I CONVENIS

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

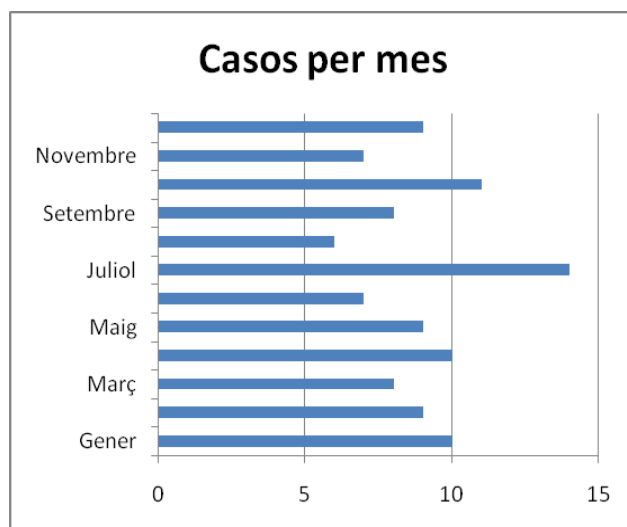
- Màster de Gestió i Resolució de conflictes: Mediació de la Universitat de Barcelona il3.
- Postgrau en Mediació Professional de la Universitat Pompeu Fabra,
- Postgrau en Mediació Professional de l'ICAB
- Postgrau en Mediació Professional de la Fundació Universitat de Girona.

Conveni com a SIM (Servei d'Informació a la Mediació) amb el Centre de Mediació de Dret Privat de Catalunya.

7. INDICADORS

7.1. Eix resolutiu

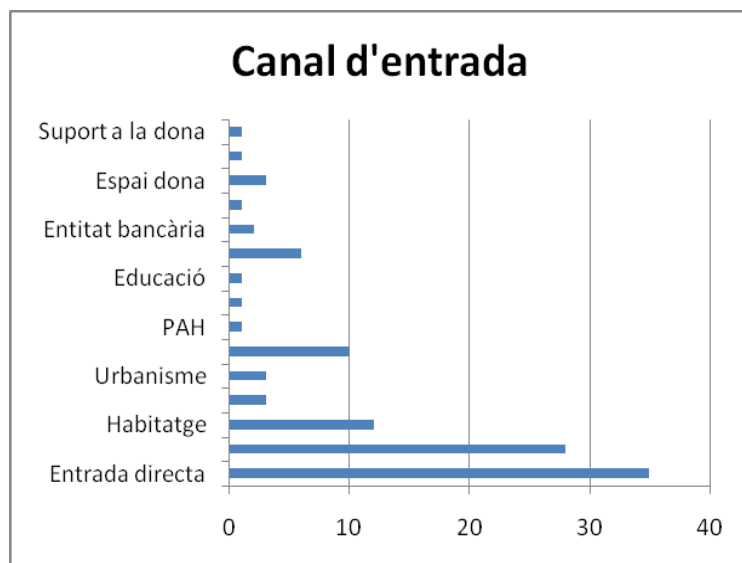
Mes	Núm. entrada de casos 2014
Gener	10
Febrer	9
Març	8
Abril	10
Maig	9
Juny	7
Juliol	14
Agost	6
Setembre	8
Octubre	11
Novembre	7
Desembre	9
TOTAL	108



Canal d'entrada	Núm. de casos
Entrada directa	35
Serveis Socials	28
Habitatge	12
Alcaldia	3
Urbanisme	3
Polícia local	10
PAH	1
Jutjat de Pau	1
Educació	1
Defensor del poble	6
Entitat bancària	2
Administrador de finques	1
Espai dona	3
Pla de Barris	1
Suport a la dona	1

El principal canal d'entrada pels casos de mediació és 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. En segon lloc, el nostre derivador principal és *Serveis Socials*, sobretot en casos d'habitatge i, en tercer lloc, la *Oficina d'habitatge*, en aquests mateixos casos.

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

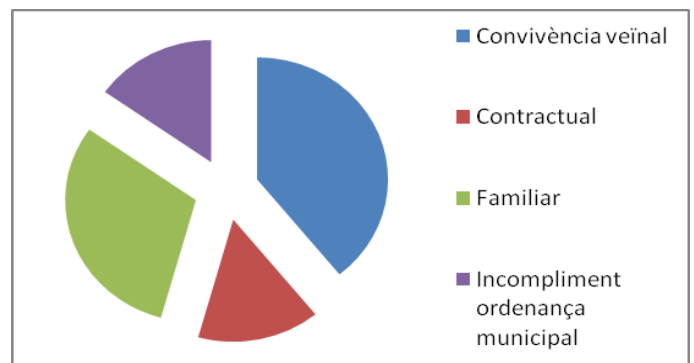


7.1.1 Indicadors de la mediació interpersonal

Casos tramitats al 2014	Núm. casos
Resten Oberts 2013	1
Resten Oberts 2014	9
Tancats 2014	45
TOTAL	55

Oberts al 2014:

Tipus de conflicte interpersonal	Núm. casos
Convivència veïnal	18
Contractual	8
Familiar	14
Incompliment ordenança municipal	7
TOTAL	47



Com s'observa en la mediació interpersonal, la *convivència veïnal* n'és la principal tipologia de conflictes, representant temes de sorolls, olors-fums, neteja-higiene, 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.

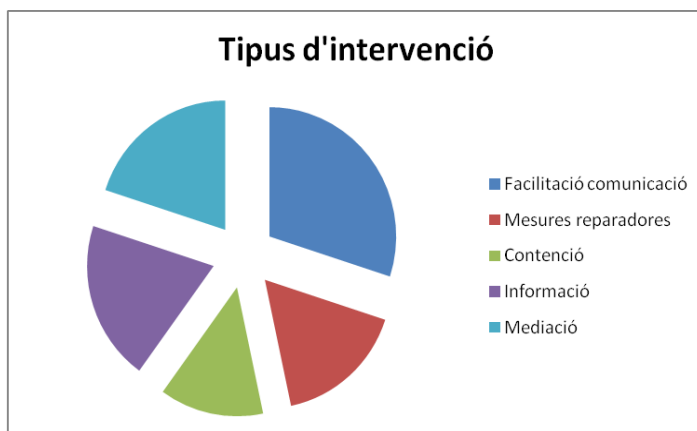
En segon lloc, 14 casos són de *relacions familiars*, un tipus de conflicte on el procés sol ser més llarg per la càrrega emocional que representa.

Els casos d'incompliment d'ordenança són tots casos amb menors en consum de tòxics i cada any sembla que va en augment.

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

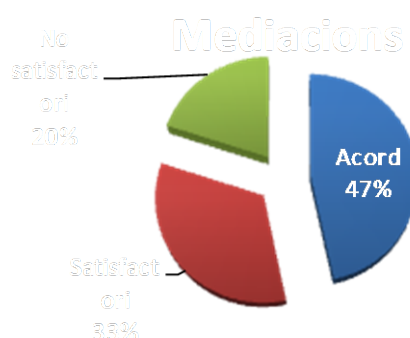
Tancats al 2014

Tipus d'intervenció	Núm. casos
Facilitació comunicació	14
Mesures reparadores	5
Contenció	5
Informació	11
Mediació	10
TOTAL	45



Diferents formes d'intervenir, utilitzades aquest any 2014.

Tipus de tancament	Núm. casos
Derivació	6
Satisfactori	13
No satisfactori	2
No voluntarietat	14
II-localització	3
Acord	7



Encara ens trobem amb bastants casos en què no hi ha una voluntarietat per una de les dos 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,...). Aquests casos normalment s'informen de possibles alternatives o simplement se'ls ajuda a comprendre millor la situació conflictiva per la qual estan passant.

Per altra banda, com es pot veure en el gràfic anterior, cal dir que tot hi 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.**

Indicador	Núm. casos
Sessions individuals	90
Sessions conjuntes	28
Persones implicades de manera directa	128
Persones implicades de manera indirecta	435

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.

7.1.2 Indicadors de la mediació en temes d'habitatge

Indicadors casos 2014	
Sessions individuals	118
Persones implicades de manera directa	108
Persones implicades de manera indirecta	77
Total de persones implicades	185
Nombre de casos entrats	55
Nombre de casos oberts	49
Nombre de casos tancats	12



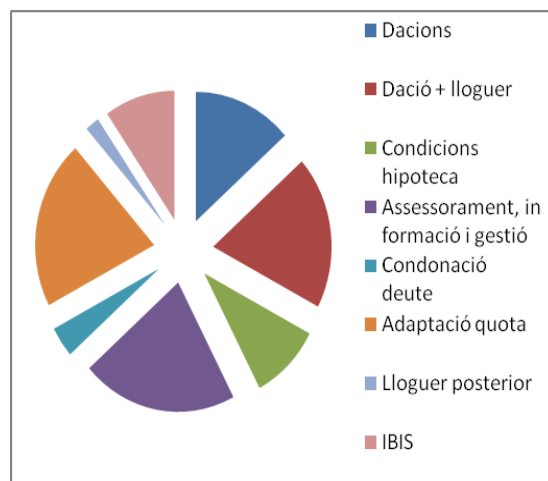
Lloguer	9
Hipoteca	52

Casos gestionats 2014	Núm casos
Casos que segueixen oberts 2012	2
Casos tancats del 2012	10
Casos que segueixen oberts del 2013	11
Casos tancats del 2013	22
Casos oberts 2014	49
Casos tancats 2014	12
TOTAL CASOS	106

Indicadors dins l'àmbit hipotecari:

S'han escollit els següents indicadors per tal de poder explicar d'una manera més visual diferents aspectes importants a tenir en compte a l'hora de començar un procés de mediació hipotecària:

PETICIONS	Núm. de casos
Dacions	7
Dació + lloguer	10
Condicions hipoteca	5
Assessorament, informació i gestió	11
Condonació deute	2
Adaptació quota	11
Lloguer posterior	1
IBIS	5



El concepte d'assessorament, informació i gestió, respon a la supervisió d'ofertes bancàries, indicacions d'actuacions i facilitació de tràmits. Cal destacar la complexitat de la tramitació de la dació quan ens troben en habitatges de protecció oficial en el que intervé com afectat el Departament d'Habitatge de la Generalitat

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.

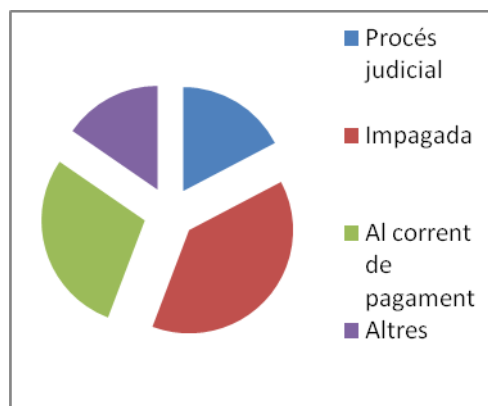
El concepte d'adaptar la hipoteca, es una demanda que va en augment amb la finalitat de trobar un pagament que s'ajusti a la situació econòmica del demandant.

El concepte condonació del deute, es dona en els casos entrats en posterioritat al procés judicial i l'adjudicació de la finca, quan aquesta adjudicació no cobreix el deute hipotecari.

El concepte lloguer posterior, es el cas en el qual la petició ha entrat després de l'adjudicació de l'habitatge al banc i, l'usuari, demanar que se li ofereixi la possibilitat de seguir ocupant-lo amb un lloguer

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.

ESTAT HIPOTECA	Núm. de casos
Procés judicial	9
Impagada	20
Al corrent de pagament	15
Altres	8

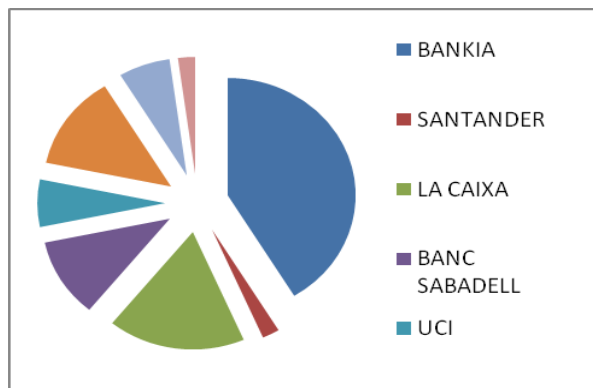


És important tenir en compte si el sol·licitant està al corrent de pagament de la hipoteca ja que no té la pressió d'obertura d'un procés judicial i les despeses que comporta, alhora, el banc està més receptiu a les demandes del client si no està en mora.

El procés judicial pot condicionar la negociació, lo qual requereix un control afegit i de comunicació amb el jutjat i advocats tant del banc com de l'usuari.

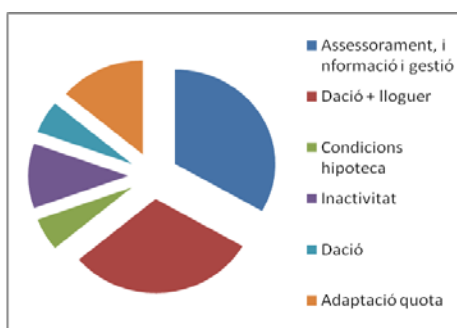
L'apartat d'altres comprén aquells casos que deriven d'una hipoteca, normalment de l'execució hipotecària i adjudicació de l'habitatge al banc, que s'han d'acabar de gestionar, i per tant no hi ha quota hipotecària.

Entitat bancària	Núm. de casos
BANKIA	19
SANTANDER	1
LA CAIXA	8
BANC SABADELL	5
UCI	3
CATALUNYA CAIXA	6
BBVA	3
BANC POPULAR	1



En aquest quadre es poden veure les diferents entitats bancàries objecte d'intermediació.

TANCAMENTS	Núm. de casos
Assessorament, informació i gestió	12
Dació + lloguer	11
Condicions hipoteca	2
Inactivitat	4
Dació	2
Adaptació quota	5



Aquest quadre recull els tancaments dels casos que han estat en tràmit aquest any. Comprén tancaments que corresponen tant a l'any 2012, 2013 i 2014.

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

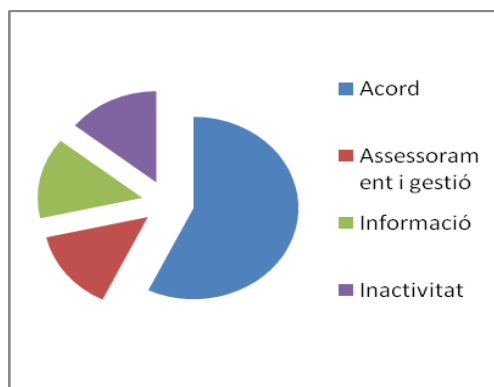
que no sempre es la inicialment proposada.

El concepte d'inactivitat, els usuaris que es desenten de les gestions i prescripcions necessàries per tirar endavant el procés.

Indicadors dins l'àmbit del lloguer:

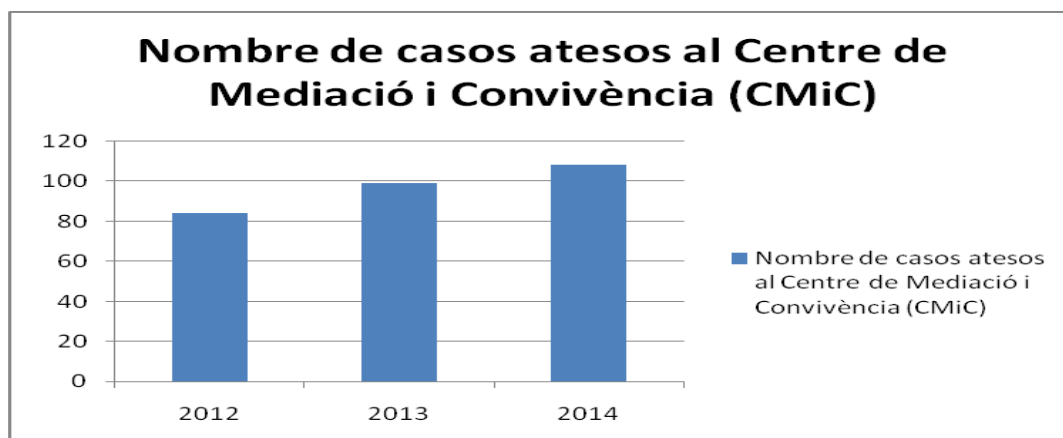
CASOS	Núm. de casos
Oberts	4
Tancats	7

TANCAMENT	Núm. de casos
Acord	4
Assessorament i gestió	1
Informació	1
Inactivitat	1



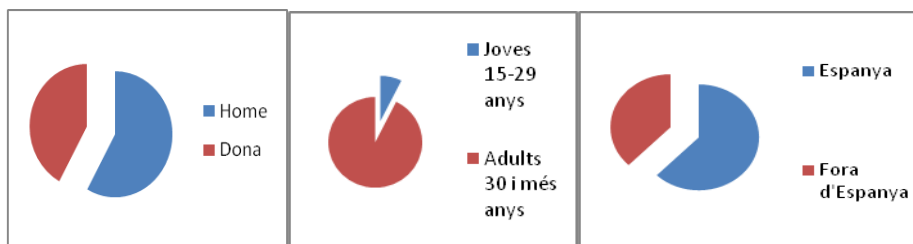
8. Comparativa amb altres anys

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



9. Perfil dels usuaris

Segons la taula podem observar que el nombre de dones respecta el d'homes atesos és inferior. La gran majoria d'usuaris atesos pel servei són adults de més de 30 anys. Per últim, la major part són d'origen espanyol (59'55%), però cal dir que la presència de persones procedents de l'estranger, sobretot del Marroc, també és significativa (36,02%).



10. ACTUACIONS DE FUTUR

10.1 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

	GÈNERE		EDAT		PROCEDÈNCIA	
	Home	Dona	Joves 15-29 anys	Adults 30 i més anys	Espanya	Fora d'Espanya
usuaris atesos al 2014	79	57	10	126	81	49
% d'un total de 136 usuaris atesos	58.08%	41.91%	5.61%	94.38%	59.55%	36.02%

aquests casos el sistema és el de la mediació més tradicional de dos parts en conflicte on el mediador gestiona el procés.

10.2 Intermediació 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. 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.

10.3 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.

10.4 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.

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 2015 considerant la davallada a la que s'ha fet referència en el preàmbul.

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

10.5 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.

Per el 2015 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.

A la vegada també cal una revisió de les accions que fins ara s'han anat duent a terme i per a fer-ho es preveu poder-nos reunir amb tots els agents col·laboradors en aquestes actuacions (Creu Roja, Punt Jove, CAP, MMEE, la policia local, educadors de carrer, Serveis Socials), per tal de poder fer una valoració del que s'ha estat fent fins el moment i poder fer propostes de millora.

10.6 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. Com bé podrien ser diferents xerrades a associacions i espais del municipi. Com també una possible difusió a través d'algun mitjà de comunicació (ràdio, premsa, tv,...). Cal ser més actius en aquest sentit.

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.

Com ser més actius a la revista Can Bech la qual periòdicament ens convida a presentar un escrit per a la seva publicació.