

MEMÒRIA 2017

ÀMBIT DE SERVEIS A LES PERSONES



Mediació

Regidora Margarita Mauri Junqué (gener-maig)

Regidora Roser Massagué Malleu (maig-desembre)

Índex

6. Centre de Mediació i Convivència

- 6.1 Programa de conciliació i reparació
- 6.2 Mediacions interpersonals i familiars
- 6.3 Mediació en matèria d'habitatge
- 6.4 Mediació comunitària
- 6.5 Treball en xarxa, coordinació i formacions
- 6.6 Indicadors
- 6.7 Projectes de futur

6. Mediació

6.1 Programa de Mesures alternatives

El programa de conciliació i reparació municipal neix a Palafrugell l'any 2010 i es troba dins del conveni de col·laboració entre el Departament d'Interior de la Generalitat de Catalunya i l'Ajuntament de Palafrugell per a l'aplicació de mesures alternatives a persones menors d'edat denunciades per consum o tinença de drogues. A nivell municipal es va plantejar la necessitat de donar resposta a diferents problemàtiques detectades en els i les joves del municipi a partir de la reparació de danys i la resolució de conflictes.

El desenvolupament del programa 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.

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.

6.2 Mediacions interpersonals i familiars

Les Mediacions Interpersonals són processos entre iguals que tracten de satisfer la suma de les necessitats i els interessos de les dues parts que es troben en una situació de conflicte, a través de l'assoliment d'acords verbals o escrits on es puguin expressar aquells pactes que resultin satisfactoris per ambdues persones que han participat i treballat en el procés de mediació.

Aquelles mediacions que fan ressò del que seria la mediació més tradicional, és a dir, dues parts que intenten resoldre el conflicte que els preocupa mitjançant el diàleg acostumen a ser conflictes veïnals (desatenció dels espais compartits o propis, definició de la propietat, sorolls, molèsties per a l'ús dels elements comuns, problemes vinculats a la tinença d'animals domèstics i etc), familiars (intergeneracionals, definició de custòdies, separació de parelles, pensions econòmiques, problemes de comunicació i etc) o també conflictes en l'àmbit laboral (entre socis o entre treballadors i el propi empresari).

6.3 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.

Cal diferenciar la gestió dels dos tipus de mediació en matèria d'habitatge: la mediació en habitatges hipotecats i en habitatges de lloguer. Aquest any cal destacar l'augment de peticions d'intervenció en casos d'ocupació d'habitatges buits.

Respecte als primers, als casos d'ocupació, es tractaria d'una 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.

A banda dels 110 casos oberts en el decurs del 2017, cal destacar els expedients que provenen d'anys anteriors, 2013, 2014 i 2015 i 2016. Aquests últims són expedients que per la seva complexitat i pel retard en la seva tramitació per part de les entitats financeres majoritàriament (destacar que el volum més important dels casos d'anys anteriors son d'hipoteca) o la lentitud dels casos que estan enjudiciats, 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 o de seguiment i control que fins que no finalitzen no es donen per tancats, garantint d'aquesta manera, una gestió integral i completa.

El centre segueix integrant la Taula d'Habitatge.

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.

6.4 Mediació comunitària

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 d'intervenció en conflictes des de la mirada del desenvolupament comunitari.

Per tal d'aconseguir aquest objectiu, hem treballat en el desenvolupament de diferents projectes:

- Intervenció en les comunitats de veïns i veïnes amb una visió comunitària.
- Intervenció a l'espai públic.
- Accions en foment de la convivència:

➤ Intervenció en comunitats de veïns i espai públic

Des dels inicis, la mediació sempre ha trobat un terreny propici per a desenvolupar-se allà on hi ha hagut concentració de població en un mateix lloc. Aquesta densitat ha afavorit la creació d'edificis on hi conviuen moltes famílies diferents i sovint que tenen cultures o necessitats diverses. Aquesta diversitat, que ens enriqueix i que fa que siguem una comunitat viva, també propicia que sorgeixin qüestions a resoldre. I un d'elles és com compartim els espais comuns que ens envolten. Aquesta necessitat de viure en comú, per altra banda, també genera l'esperança de que puguem ser capaços de fer compatible la convivència, tant en espais privats com en públics, i alhora desenvolupem la idea de ciutadania on tots som subjectes actius que tenim drets i deures.

Des d'un bon inici, les comunitats de veïns, i també els espais públics, són una bona escola per fomentar el civisme i la convivència amb aquell que és diferent a mi i ens pot permetre treballar la responsabilització, cultura del diàleg i fins i tot, el sentiment de pertinença amb ciutadans que podrien utilitzar accions més destructives.

El que es pretén és acompanyar les comunitats en la construcció d'unes dinàmiques positives que fomentin l'esperit del concepte de ciutadania i al mateix temps ajudar-los quan apareixen problemàtiques que demanen de la intervenció directa per a ajudar a gestionar millor qualsevol problemàtica. La intenció sempre serà la de fomentar la responsabilització, capacitat i sobretot arribar a que tothom escolti l'altre i es senti escoltat.

Des del Centre de Mediació i Convivència es té un especial interès en dos tipus de comunitats:

- Les comunitats multi-problemàtiques. Perquè es veuen desbordats per diversos fronts i els intents fallits de resolució per si sols pot arribar a desmoralitzar tant a la junta com al propi administrador. Ens aquests casos, quan ens arriben la gestió és més complexa i ja cal una gestió especialitzada que normalment haurà d'aprofitar els diversos recursos en xarxa que disposa l'Ajuntament.
- Les comunitats sense administrador. Normalment fruit de una deficient gestió econòmica, que sol ser un indicador avançat del que serà una comunitat problemàtica en un futur. En aquestes comunitats la convivència es malmet al mateix ritme que es deteriora l'edifici sense conservació ni neteja. Aprofitant l'experiència en el treball en la part econòmica de la gestió de comunitats es posa a disposició d'altres comunitats amb indicadors semblants com a factor de prevenció per a evitar que arribin a situacions més complexes.

➤ **Mediadores per a la convivència**

Des de l'any 2009 l'Àrea de Benestar Social (Espai Dona) conjuntament amb l'Àrea d'Atenció a la família del Consell Comarcal del Baix Empordà aposten pel treball psicoterapèutic de grup amb dones. En el treball de grup es donen situacions i aprenentatges que no es poden donar a les sessions individuals. Es complementen i enriqueixen mútuament el treball personal.

Actualment es duen a terme dos grups: un grup per dones que han viscut situacions de violència masclista i un altre grup per mares per treballar les competències marentals. La valoració de les dones és molt positiva i moltes d'elles van manifestar que els agradaria donar-los continuïtat.

A més a més, des de el Servei de Mediació i Convivència s'han portat a terme projectes de mediadors naturals amb l'objectiu de donar eines de resolució de conflictes a persones que tinguessin les característiques de líders naturals del poble,

És per aquest motiu que van decidir donar continuïtat als grups de dones i ampliar-lo amb aquesta mirada de la mediació natural, oferint-les treballar en grup eines de resolució de conflictes.

Va començar el 13 de febrer i va acabar el 24 d'abril. es duia a terme els dilluns a Can Genís de 10.00 a 12.00. Es van fer 10 sessions

Les 7 primeres sessions es va treballar contingut i eines d'autoconeixement per la resolució de conflictes i les 3 següents es va treballar a partir de la seva experiència.

Hem estat fent sessions de tancament amb les dones que finalment van acabar el grup i algunes d'elles han reconegut que algunes de les decisions importants que han pres en aquests mesos els ha ajudat molt les eines del curs. Hem passat unes enquestes de satisfacció també. Comenten que els ha ajudat molt les eines d'autoconeixement, respiració i relaxació.

➤ **Xerrades de difusió de la mediació:**

Des del Servei de Mediació s'han organitzat quatre xerrades a petició del Servei d'Acollida (dues), del d'Alfabetització i dels estudiants d'assistència domiciliaria. L'objectiu ha estat reflexionar i donar a conèixer la mediació, el nostre servei municipal i en general, la gestió en positiu dels conflictes.

➤ **Intervenció a la comunitat educativa:**

Durant aquest any 2017, des del Centre de Mediació i convivència de Palafrugell s'han realitzat les següents intervencions en els diferents equipaments educatius, amb la finalitat de seguir treballant en la comunitat de població més jove del municipi per tal de sensibilitzar, difondre i treballar la cultura del diàleg i pau.

- Accions a l' Escola Torres i Jonama:

- Dues sessions xerrades a les dues línies de 6è de Primària enfocades a la gestió positiva dels conflictes.
- Un taller a les dues línies de 6è de Primària citades en el punt anterior i també a les dues línies de 5è de primària amb el nom de: **“Com soluciono els meus conflictes?”**
- Una xerrada al claustre de l'Escola, destinada a explicar els diferents models de gestió de conflicte que es poden utilitzar en aquesta temàtica.
- Una xerrada als pares i mares dirigida a reflexionar sobre la comunicació amb els fills i filles.

- Accions a l' IES Frederic Martí.

- Una xerrada de mediació a les quatre línies de 4rt d'ESO.
- Dos tallers participatius a les quatre línies de 4rt d'ESO assenyalades en el punt anterior amb l'objectiu de treballar l'**escolta activa i les violències i ciberbullyng**.
- I finalment, s'ha dut a terme una xerrada sobre la mediació i les possibles sortides professionals relacionades amb la pressió de mediador/a a cada línia de 1r de Batxillerat.

Institut Baix Empordà

- Seguint una trajectòria llarga amb aquest Institut aquest 2017 hem continuat treballant amb l'alumnat de 4º de l'Eso a través d'unes xerrades sobre la mediació.

➤ **Comissió de ciutadania i convivència**

Des de el Servei de Mediació vam formar part de la Comissió de treball de Ciutadania i Convivència amb l'objectiu de reflexionar conjuntament amb altres entitats sobre el tractament de la diversitat al poble i la possibilitat de crear espais informals de relació entre col·lectius, entitats i persones.

Durant 2017 ens hem trobat el 3 de Febrer, 24 de Març, 24 d'Abril, 22 de Maig i posteriorment amb reunió extraordinària el 8 de Setembre, que arrel dels atemptats a Barcelona i Cambrils desencadenen en un projecte de Treball per la Convivència (Desenvolupat a Projectes de Futur)

6.5 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.

Dins l'objectiu de capacitació a tota la ciutadania en eines de resolució de conflictes enguany hem donat formació a les següents Àrees i entitats del municipi:

ÀREA	TIPUS FORMACIÓ	DATES	HORES LECTIVES
Benestar Social i Ciutadania	Formació al Personal del CAP	30 i 31 de gener, 14 i 21 de febrer, 2, 9 i 28 de març., 5 d'abril i 12 i 19 de juny	40
Benestar Social i Ciutadania	Dones per la Convivència	13, 20 i 27 de febrer, 6, 13 i 27 de març, 3, 10, 24 d'abril	20
Benestar Social i Ciutadania	Xerrades IES Baix Empordà	24 de maig	2
Benestar Social i Ciutadania	Xerrades IES Frederic Martí	27 de març, 3 d'abril (2 sessions), 18 d'abril, 28 d'abril, 24 de maig, 25 de maig	7
Benestar Social i Ciutadania	Xerrades Escola Torres i Jonama	15 y 26 de març	4
Benestar i Ciutadania	Xerrades escola Torres Jonamà	27 de març, 30 de març, 6 d'abril, 19 d'abril, 20 d'abril, 12 de maig	6
Benestar Social i Ciutadania	Jornada de Formació	3 de juny	5
Benestar Social i Ciutadania	Formació Taller Escolta Activa IES Frederic Martí	16 de Novembre (2 sessions) i 17 de Novembre (2 sessions)	4
Benestar Social i Ciutadania	Formació Taller Violències i Cyberbullyng IES Frederic Martí	14 de Desembre (2 sessions) i 15 de Desembre (2 sessions)	4
Benestar Social i Ciutadania	Formació Taller "Com soluciono els meus conflictes?" Escola Torres i Jonama	4 de Desembre (4 sessions)	4

6.6 Indicadors

	INTERPERSONAL	HABITATGE	COMUNITARI				TOTAL
			Mesures	Escola	Altres*	Comunitats	
Participants Directes Totals	66	217	15	857	102	160	1417
Participants Directe per cada 1.000 Habitants							62'35
Assistents a activitats de formació					90		90
Assistents a activitats de formació per cada 1.000 Habitants					3'95		3'95
Agents facilitadors per al convivència per cada 1000 Habitants							0
% mediacions amb acords	45%	87%	67%			70%	64%
% mediacions sense acord	8%	13%	11%			0%	8%
% derivats o interromputs	47%	0%	22%			30%	28%

Dades generals del servei de mediació

	Mediació comunitària	Mediació Interpersonal	Mediació habitatge	Mesures Restauratives	TOTALS
TOTAL	22	45	113	8	188

En matèria d'habitatge els indicadors de mediació amb acord o sense, no es signifiquen atesa la diversitat d'intervencions sigui un assessorament o una informació.

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

Indicador	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Nombre de casos que arriben al Centre de Mediació i Convivència (CMiC)	84	99	108	111	128	188

En aquesta taula es pot veure com la línia ascendent del nombre de casos oberts i atesos va creixent any rere any fins arribar als 185 casos de l'any 2017. El creixement d'aquest any és superior al 40%, degut a un especial augment en casos d'ocupació irregular dels habitatges. Aquest és un indicador que mostra l'augment constant dels casos, la consolidació del servei ofert i ens porta a reflexionar sobre la necessitat de redimensionar el servei

Taula II. Casos tancats

Tipus de mediació	Núm. casos
Comunitària	20
Interpersonal	36
Habitatge	24
Mesures alternatives	5
TOTAL	85

6.2.- Indicadors dins l'àmbit de la mediació interpersonal i familiar:

Taula III. Tipologia dels casos oberts dins de la mediació interpersonal

Tipus de conflicte interpersonal	Núm. casos
Convivència veïnal	21
Contractual	4
Familiar	13
TOTAL	36

Taula IV. Tipologia dels casos tancats dins de la mediació interpersonal

Tipus de tancament	Núm. casos
Acord	16
Sense acord	3
Derivat i/o interromput	17
TOTAL	36

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

Indicador	
Sessions individuals	57
Sessions conjuntes	10
Persones implicades de manera directa	66
Persones implicades de manera indirecta	69

6.3 Indicadors dins l'àmbit d'habitatge:**Taula VI. Tipologia de Casos Oberts**

	1er semestre	2n semestre	Total
Hipoteca	14	11	25
Lloguer	16	13	29
Ocupació	30	29	59
TOTAL	60	53	113

Taula VII. Casos tancats

Casos tancats 2017	1er semestre	2n semestre	Total
Casos 2017	5	6	11
Casos 2016	2	2	4
Casos 2015	3	1	4
Casos 2014	2	1	3
Casos 2013	0	2	2
TOTAL	12	12	24

Taula VIII. Tipus de tancament

Tancats	1r semestre	2n semestre	Núm. de casos
Resultats	10	11	21
No resultats	1	2	3
TOTAL	11	13	24

Taula X. Nombre de Persones implicades

	1r sem	2n sem	Total
Persones implicades de manera directa	132	92	224
Persones implicades de manera indirecta	55	45	100
TOTAL	187	137	324

6.4.- Indicadors en matèria de mediació comunitària

Taula XI.- Nombre d'intervencions a les comunitats de veïns

Indicadors	Quantitat
Comunitats ateses	16
Nombre d'intervencions	203

Taula XII. Nombre d'intervencions a l'espai públic

Indicadors	Quantitat
Conflictes a l'espai públic	2
Nombre d'intervencions	9

Taula XIII. Nombre d'intervencions en casos de veïnatge

Indicadors	Quantitat
Casos de veïnatge	17
Nombre d'intervencions	94

Taula XIV. Casos comunitaris gestionats

Indicadors	Quantitat
Casos oberts abans de 2017	8
Casos oberts en el 2017	20
Casos tancats en el 2017	20

Taula XV. Nombre de casos de mesures restauratives

Mesures alternatives	Núm. de casos
oberts	9
tancats	9

Taula XVI. Total d'intervencions comunitàries

INDICADORS	QUANTITAT
Tipologia: Veïnatge	94
Tipologia: Comunitats	203
Tipologia: Espai públic	9
Tipologia: Mesures restauratives	60
TOTAL INTERVENCIONS	366

6.6 Projectes de futur

Mediació interpersonal

El proper 2018 es preveiem continuar amb les mediacions interpersonals en aquells casos de veïnatge que no impliquin a tota la comunitat. Són aquells casos en els quals només atenem i treballem amb dues o tres persones i estan vinculats a les diferents problemàtiques que ja hem citat: *molèsties per animals de companyia, sorolls, brutícia; posicions contràries a com utilitzar els elements comuns, discrepàncies alhora d'entendre i dur a terme accions o activitats dins la comunitat i altres*. En aquest sentit, entenem que el treball en conflictes interpersonals concrets que alhora protagonitzen persones que viuen i es troben en comunitats més grans (comunitats de veïns, urbanitzacions, barris) fomenta i impacta també en la convivència general d'aquell espai

més gran. És a dir que possiblement, el treball interpersonal tindrà un petit o gran impacte en la convivència comunitària. Possibilitant també la millora de la comunitat.

Per altra banda, i com hem pogut comprovar, després de posar de manifest el nostre treball en mediacions familiars a serveis socials i treballar coordinadament amb aquesta àrea, els casos han augmentat considerablement gràcies a les derivacions efectuades. Per tant, durant el proper 2018 seguirem el camí començat ja que creiem que la gestió pacífica i positiva per als conflictes que proposa la mediació és una via molt més idònia i curosa per als conflictes interpersonals que altres vies de resolució de conflictes existents, però molt especialment en els casos on les persones implicades tenen un vincle familiar i/o es troben en una situació de vulnerabilitat social.

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. 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 de la política municipal ates el problema social que està generant la manca d'habitatge i la manca de polítiques d'habitatge que estiguin a l'abast del servei local que pugui donar resposta a l'alarma social de la pèrdua. La idea és seguir treballant amb l'adaptació als canvis que van sorgint en aquesta matèria. Treballar conjuntament amb tots els serveis que requereixin la nostra participació i col·laboració per la informació i els coneixements generals que obtenim amb les nostres intervencions, especialment amb matèria d'ocupació i, d'aquesta manera mantenir el servei en la línia més puntera i pionera dins de la nostra comarca.

Mediació comunitària

Arrel dels atemptats de Barcelona i Cambrils de l'Agost de 2017, s'ha considerat oportú crear una proposta de treball per aprofundir en la millora de la convivència a tot el municipi i que, sobretot, potenciés la cohesió, inclusió, inter-actuació i lluita contra el discurs de l'odi. Després de realitzar una sessió extraordinària de la Comissió de Convivència, s'ha continuat treballant amb aquesta proposta de treball que inclou 6 temàtiques prioritàries i sobretot, aprofitar els recursos que ja disposa l'ajuntament per a promoure propostes realitzables, implicar el màxim de gent possible, portar a terme les diferents propostes i que aquestes accions arribin a una gran part de la població. Aquestes àrees són:

- Associacions. On s'inclouen les associacions de cultures diverses (incloent les dues mesquites i una associació sud-americana) i les diferents associacions més populars del poble. Aquest punt el gestiona el PLIS amb la nostra col·laboració per a tot el tema de dinamització i implicació dels grups
- Escales de Veïns. Espai gestionat des de Mediació, on es desenvolupen 3 accions, sempre amb l'objectiu comú del pla de treball :
 - Creació de cartell de fomentar la convivència en escales de veïns. Posteriorment caldrà ser difós entre totes les comunitats, en especial on hi hagi més diversitat
 - Creació de consells per a la gestió econòmica de les comunitats, amb aportacions dels administradors de finques
 - Trobades amb presidents d'escala per a buscar bones pràctiques basades en la seva experiència i com poden ser extrapolades a d'altres comunitats
- Educació i Família. Gestionat per la pròpia àrea amb col·laboració nostra. La voluntat és que el nou projecte educatiu de ciutat arribi i impliqui a tothom

- Joves. Des de l'Àrea de Joventut s'ha proposat incloure en el Consell de Joves a les 5 joves que varen participar en el procés previ de la proposta de treball. Aquest Consell és espai de trobada i de generació de propostes per a la millora del municipi des de l'òptica dels joves. Estarem en contacte per a poder fer devolucions o si ens necessiten per a qualsevol ajut
- Dones. Es realitza des de la comissió d'Igualtat ja que els objectius que proposa el pla de treball són coincidents amb el seu objectiu d'incrementar la participació de dones amb altres cultures a l'esfera pública
- Referents per la convivència. S'hi treballarà un cop s'hagin desenvolupat la resta de grups i així poder tenir correctament identificats qui poden ser aquests referents, com ens hi relacionarem i com els implicarem

Accions en foment de la convivència

- 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

Donar continuïtat a la feina realitzada a les escola Torre Jonama i l' Institut Frederic Martí i ampliar l'àrea d'actuació a la feina començada a l'institut Baix Empordà.

- 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. De fet, el projecte de Dones per a la convivència ens ho plantejem com un projecte de mediadores naturals per començar al 2018.
- Continuar treballant i consolidant el treball individual i familiar amb les habilitats per a la vida del projecte de mediació i reparació municipal.
- Treballar en coordinació amb projectes concrets vinculats a altres àrees municipals, com per exemple el treball iniciat amb Espai Dona, realitzant tallers, formacions de diferent format o trobades que fomentin el coneixement de la mediació i l'empoderament de la ciutadania davant de situacions difícils i conflictes. Crear aliances noves(per exemple amb el nou Espai LGTBI la possibilitat de fer cercles restauratius a les escoles i instituts en cas de que calgui.

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.

Respecte a la mediació comunitària a Pla de Barris, les seves propostes podrien ser, d'una banda, poder acompanyar en els processos de tancament de les obres de millora de les comunitats i d'altre, fer un estudi de la repercussió que ha tingut la mediació comunitària des del començament del projecte fins al 2018, any de finalització del mateix.

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.

Mediació a l'àmbit d l'Administració Local

El suport i la col·laboració de l'administració local són imprescindibles per al desenvolupament del Projecte d'Intervenció Comunitària. La vocació comunitària de la intervenció no pot donar-se sense tenir en compte el paper de l'administració local, i per això és necessari un treball d'identificació, reconeixement i potenciació del paper dels diferents agents de l'administració local en el desenvolupament de la convivència intercultural, per mitjà de les següents accions:

- Presentació del projecte als polítics i Caps d'Àrea de l'Ajuntament amb l'objectiu de aconseguir el compromís en la participació del Projecte, escoltant les seves necessitats i fer que siguin els promotors del Projecte a les seves Àrees.
- Intercanvi de coneixements amb altres experiències locals.
- Formació per treballar en clau positiva el tema de la diversitat i formular noves estratègies de intervenció des de la seva responsabilitat.

Difusió

Tenint en compte que el Servei de Mediació i Convivència ha crescut amb noves mirades i nous projectes de convivència aquest any hem revisat els continguts dels díptics del Servei dins d'un plantejament conjunt d'intervenció amb Agents Cívics i Policia Local.

De cara a l'any 2018 continuar donant difusió als àmbits de la mediació a la ciutadania, entre d'altres:

- Fer col·laboracions amb Radio Palafrugell per parlar, cada mes, de temes que poden interessar a la ciutadania.
- Donar a conèixer els nostres projectes a altres municipis.
- Contactar amb diaris per fer algun reportatge sobre la manera que tenim de treballar la convivència a Palafrugell.
- Parlar de mediació als nostres polítics i tècnics de les diferents Àrees de l'ajuntament per tal de difondre la cultura de pau de manera transversal.
- Difondre a les comunitats de veïns els materials elaborats dintre del pla de treball per la convivència és a dir, el cartell per a la convivència, els consells per a la gestió de la comunitat i les bones practiques resultants de les trobades amb els presidents d'escala. Tot i comptar amb la col·laboració dels diferents agents comunitaris implicats en la gestió de comunitats, caldrà molt treball de camp per a difondre el material treballat