

memòria 2011

Mediació

Presentació de la regidora



Aquesta memòria reflecteix l'èxit d'un servei municipal públic i gratuït, que s'ha anat consolidant en el temps.

La mediació no és màgica i no tots els conflictes que es donen entre persones son mediables, però ja que a l'arrel de molts d'ells podem trobar-hi una mala comunicació, la intervenció d'una persona imparcial, un professional qualificat aliè al conflicte, fa possible escoltar, dialogar i negociar una solució, que no dona guanyadors ni perdedors, sinó que es satisfactòria per les dues parts quedant la seva relació menys afectada i malmesa.

Es un procediment barat i ràpid si tenim en compte els costos dels processos judicials habituals que no son nomes econòmics si no que també personals emocionals.

Com que no és un procés tancat ni irreversible, es avaluable i modificable durant tot el procés, la qual cosa assegura arribar a uns acords més respectats i perdurables en el temps. El centre de mediació però, no pot intervenir en els conflictes entre l'administració i el ciutadà ja que aquests son competència del Defensor del Ciutadà un servei de nova creació que està previst endegar molt properament.

Un nou servei que podrem oferir pel 2012 serà la mediació per aquelles persones i famílies amb dificultats econòmiques per fer front al pagament del lloguer o de l'hipoteca de la seva única vivenda.

Esperem que amb el codi de bones pràctiques de les entitats de crèdit i aquest servei es puguin arribar a acords justos i raonables, que permetin a les persones continuar si volen, a la seva vivenda i evitar el desnonament.

Margarita Mauri i Junqué
Regidora de Ciutadania i Benestar Social

Presentació del centre

Enguany, aquest 2011 fa quatre anys del funcionament del CMiC de Palafrugell. 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. Des del primer dia i fins avui, comptar amb la col·laboració en xarxa i amb altres recursos institucionals del territori, Policia Local, MMEE, Jutjat de Pau i el mateix Ajuntament, ha estat clau pel correcte funcionament d'aquest servei, ja que sense ells no hagués estat possible ni la difusió ni la implementació amb la que comptem avui en dia, ni la consolidació d'aquest servei com a referent municipal.

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 amb l'eina del diàleg.

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

El CMIC és un servei cada vegada més consolidat, més arrelat entre els vilatans i un referent davant les situacions de conflicte. La seva tasca s'està "normalitzant" en el sentit de que està introduint en la quotidianitat de les persones la capacitat per decidir, la capacitat per visualitzar les pròpies necessitats i sobretot saber-les gestionar i encaixar-les amb la dels altres, la capacitat per lluitar contra la desafecció, el descrèdit i el pessimisme que són la causa de molts conflictes. En definitiva, el desenvolupament del potencial humà que el conjunt de la societat amaga i alhora oblida.

01. Infraestructura

El Centre té un despatx a la segona planta del Centre Municipal d'Educació.

C/ Bruguerol, 12 – 2n
 Tel. 972 30 43 45 - Mòbil. 646 26 65 94
 Horari: Dimarts i Dijous de 10h-15h.
 A/e: mediacio@palafrugell.cat

02. Organigrama

El Director de centre és Javier Wilhelm Wainsztein

El Supervisor és Marc Ros i Companys

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.

03. 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.

04. Pressupost

Veure memòria de l'àrea de Benestar Social

05. Descripció de les activitats.

La principal tasca del centre de mediació d'aquest any 2011 ha estat, tal com en els darrers períodes, la **resolució de casos particulars**, que s'inicia amb la sol·licitud particular d'un usuari que desencadena l'obertura d'un procés encaminat a la pal·liació i resolució de la situació plantejada.

Han estat aquests casos particulars els que han permès alhora detectar la necessitat de dur a terme intervencions de major complexitat, incorporant noves pràctiques i noves formes de treball més enllà de la mediació interpersonal, sempre des de la cultura de la mediació i la gestió alternativa del conflicte. Ens referim a les **intervencions comunitàries**, on bàsicament es duen a terme tasques d'assessorament i seguiment en la gestió del conflicte amb funcions resolutives i preventives.

L'altre àmbit de treball al llarg d'aquest 2011 ha estat la posada en marxa del **Programa de Conciliació i Reparació** d'aplicació als menors d'entre 14 i 18 anys davant les infraccions de la Llei orgànica 1/1992, de 21 de febrer, sobre la protecció de la seguretat ciutadana, treballant cadascun dels diferents casos de menors que s'han acollit a aquest programa, símbol de l'aposta de Palafrugell per fomentar la justícia restaurativa i educadora.

Finalment s'ha elaborat el **Programa de Mesures Educadores a la Sanció Administrativa i Cercles de Cohesió Social**, per a desenvolupar i implementar les mesures reparadores de les ordenances municipals de civisme per a consolidar i dotar-les de contingut i aconseguir una justícia reparadora encaminada a una millor convivència.

La previsió del funcionament i posada en marxa dels **Cercles de Cohesió Social** com a element i instrument necessari per a aconseguir els objectius generals d'aquest centre: ajudar a la ciutadania, contribuir a l'educació per la pau, fomentar la comunicació amb la utilització del diàleg, integrar el Centre de Mediació al territori, prevenir i resoldre situacions conflictives i formar i donar eines per la cultura de la pau.

El **treball en xarxa i en coordinació** amb la resta d'agents, serveis i recursos municipals, associacions, etc, ha estat i és vital i necessari per dur a terme tota la nostra tasca, per poder arribar a tots els punts febles de la convivència, per a rebre informació i transmetre-la, per col·laborar i poder oferir un servei més íntegra i sòlit.

L'Observatori del conflicte, treball iniciat en el 2010 dins el Pla Impulsa't II, ha permès elaborar un mapa de la conflictologia de Palafrugell, i valorar l'aplicació d'un programa enfocat més a la prevenció que a la intervenció més directe, personal o concreta.

Com a repte s'ha plantejat a finals d'aquest 2011 la previsió d'ampliar el **servei de mediació als casos d'impagament o d'impossibilitat de pagament de l'habitatge** que sigui el domicili habitual, tant si la relació contractual de l'habitatge és de lloguer o amb contracte d'hipoteca. La difícil situació econòmica que estem vivint i que afecta tant directament al dret a l'habitatge, fa necessari un compromís institucional que permeti facilitar l'instrument de la mediació com una via útil i vàlida per evitar, resoldre i minvar els efectes de la pèrdua de l'habitatge.

05.01 Resolució de conflictes interpersonals. Mediacions

El centre primordialment atent les demandes particulars que provenen dels usuaris.

Cal distingir:

1- l'accés directe: l'usuari accedeix al centre per que coneix o ha rebut algun tipus d'informació del servei,

2- l'accés indirecte: els usuaris provenen dels principals agents derivadors:

- **les diferents àrees de l'Ajuntament**, medi ambient, urbanisme, serveis socials, tresoraria, etc, Cal distingir alhora aquells usuaris que tenen iniciada una petició d'actuació de l'ajuntament vers alguna situació, com aquells que es dirigeixen a informar-se respecte a com actuar davant una situació determinada.

- **el jutjat de pau**, del qual provenen dos tipus d'usuaris: aquells que es dirigeixen a denunciar una situació conflictiva i informats de l'existència del centre opten per venir a informar-se del procés i, aquells que ja tenen instat un procés judicial i opten per resoldre el conflicte utilitzant l'alternativa de la mediació.

- **policia local i MMEE**, els quals mitjançant la policia comunitària informen i aconsellen la utilització del centre per resoldre situacions bàsicament veïnals i de convivència.

05.02 Intervencions comunitàries

El Centre de Mediació ha denotat un increment en la demanda de sol·licituds dins l'àmbit de la propietat horitzontal. Accedeixen al nostre centre per la morositat en els pagaments de les obligacions comunitàries agreujades per la situació de crisi econòmica actual i, en ocasions, hem comprovat que darrera d'aquesta actitud hi ha un trasfons que va més enllà de l'aparent impagament, o bé que les situacions de morositat està comportant enfrontaments o malestars que generen conflictes afegits, lo qual requereix intervencions resolutives i preventives.

Atès que l'actuació mereix un tracte específic, s'ha tingut en compte el treball iniciat a l'oficina de Pla de Barris on s'ha treballat un model d'intervenció amb resultats prou satisfactoris com per ser aplicats fora de l'àmbit d'actuació de La Sauleda- Carrer Ample i fer-la extensiva a tot al municipi.

Les demandes, majoritàriament com ja s'ha dit, han estat motivades per a intentar resoldre el problema creixent i cada cop més greu de la morositat. En aquests processos es dona la particularitat que si bé la part sol·licitant, normalment el president, planteja la problemàtica entorn la manca de recursos econòmics de la comunitat per fer front a les necessitats bàsiques pel problema de la morositat, l'actuació des de la mediació, en molts casos, suposa una diversificació del tractament del conflicte i alhora una individualització envers a cadascú dels propietaris integrants de la comunitat, fet que comporta una multiplicació de l'actuació per part del servei.

Principalment són tres les causes diagnosticades en les que s'agrupa la diversificació: 1.- els desacords amb la comunitat per les decisions preses
2.- la impossibilitat de pagament per causes sobrevingudes, i

3.- el canvi de titularitat en la propietat de les finques que han passat inadvertides per la comunitat de propietaris. Respecte aquest últim en molts casos es desconeix tant la causa com el nou propietari, en molts casos degut a embargaments i adjudicacions a favor d'entitats bancàries.

Davant aquesta diversificació el centre ha marcat un protocol d'actuació, el qual ha previst des del mer anàlisi de possibles actuacions, fins a la redacció de comunicats a tots i cadascú dels integrants de la comunitat; el desenvolupament d'eines i actituds eficaces per part dels representants, amb la finalitat de concienciar de la necessitat de contribuir al manteniment, fins a qüestions més concretes com l'assessorament del procés a seguir per a esbrinar un canvi de propietari, gestions directes amb entitats bancàries per a iniciar el vincle de contacte amb la comunitat.

Menció especial mereixen els casos d'impagaments que ha comportat el plantejament de diverses solucions adaptades a cadascú dels propietaris: fraccionaments en el pagament, feines alternatives (neteja, manteniment, càrrecs, funcions, etc).

Així, més enllà del procés tradicional de mediació, s'ha cregut necessari facilitar assessorament respecte el funcionament bàsic de la comunitat de propietaris, donar indicacions i marcar estratègies als components de la junta i alhora ajudar als caps visibles de les comunitats per a gestionar la comunitat, atès que en alguns casos per manca de recursos econòmics no disposaven dels serveis d'un administrador.

Fetes aquestes gestions el centre ha fet el seguiment de l'evolució d'aquestes comunitats.

S'ha previst dins d'aquest protocol d'actuació les visites comunitàries fent un *porta a porta*, a fi i efecte de tenir un accés més directe i un millor coneixement de la realitat, tot recollint les inquietuts i els malestars i obtenir un millor mapa del conflicte i alhora transmetre que el nostre centre pot intervenir per ajudar a evitar situacions conflictives o inquietants. Les comunitats afectades són aquelles de les que hem rebut per la via de la sol·licitud personal o representativa del president una sol·licitud d'actuació per problemes diversos de convivència i impagaments.

05.03 Mesures reparadores en menors entre 14 i 18 anys

L'atenció de quatre casos de menors que s'han acollit al programa de Conciliació i Reparació en l'àmbit de les infraccions previstes en la Llei 1/1992 sobre protecció de la seguretat ciutadana ha reobert la necessitat de treballar en aquest projecte. L'aplicació del protocol aprovat, amb la intervenció de l'autoritat actuant, l'educadora social i el nostre servei, ha posat de manifest alguna que altra llacuna de procediment que treballat amb els mateixos agents intervinents s'ha considerat necessari modificar i adaptar-lo tot dotant-lo de major integritat.

Actualment està en procés d'aprovació la modificació proposada basada propiament amb una major interacció dels agents que intervenen: agents de l'autoritat, educador social i centre de mediació.

05.04 Mesures alternatives en infraccions de les ordenances municipals

El Centre de Mediació ha dotat de contingut la part relativa a les sancions de les Ordenances Municipals de la vila amb la presentació del Programa de Mesures Educadores i Cercles de Cohesió Social. Aquest programa permet desenvolupar les eines que l'ordenança estableix: donar la possibilitat a l'infractor de sotmetre's a unes mesures

alternatives a la sanció econòmica amb una finalitat educativa i reconstructiva. Aquest projecte està pendent d'aprovació.

El projecte treballat permet:

-desenvolupar un procés capaç d'oferir una mesura alternativa, educativa i socialitzadora, a la sanció econòmica per l'incompliment de les ordenances municipals.

-facilitar la presa de consciència i la comprensió de les raons i les conseqüències, individuals i socials, que han significat l'acte incívic.

-desenvolupar les responsabilitat i la participació activa de tots els implicats, així com la corresponsabilització en l'assumpció del compromís a favor de la reparació i la construcció de la convivència a la ciutat.

-aplicar les mesures apropiades a cada infracció atenent a diferents elements de valoració: edat infractor, tipus d'infracció, víctima, nivell i recursos d'infractor i víctima, etc.

-promoure la participació de la comunitat en la regulació i la reinserció de la persona incívica a l'ordre social comú.

Tant aquest programa, com l'anterior referent a les mesures alternatives dels menors, no pot donar-se sense el treball coordinat dels diferents agents que operen a la ciutat: Policia Local, MMEE, Serveis Socials, Educació, etc i Mediació.

05.05 Cercles de cohesió social

Amb aquest programa, pendent d'aprovació, es proposen dinàmiques basades en el diàleg i la participació ciutadana per facilitar que la comunitat configuri nous lligams entre ciutadans i ciutadanes i enforteixi els ja existents. La dinàmica consisteix en crear grups intercanviar i conèixer experiències de persones que estan en la seva mateixa situació, analitzar-la millor i, ja sigui de manera individual o col·lectiva, cercar recursos-individuals i socials-per afrontar millor les situacions que els ha tocat viure.

Els objectius són:

-construir espais de suport interpersonal per a grups de persones amb vivències semblats.

-afavorir l'intercanvi d'experiències entre ciutadans i ciutadanes que permeti l'enriquiment mutu

-construir xarxes de suport entre ciutadans i ciutadanes i enfortir les xarxes ja presents.

- fomentar les relacions d'ajuda i solidaritat tot enfrontant els conflictes.

Aquest treball està dirigit a persones i/o comunitats que comparteixen situacions problemàtiques, conflictuals o de crisi, per exemple:

- taules de presidents
- taules de suport entre presidents o juntes d'entitats i/o associacions
- joves no escolaritzats i a l'atur
- dones els marits de les quals es troben a l'atur
- adolescents que provenen del programa de mesures reparadores
- dones immigrades amb una xarxa social molt estreta
- etc

05.06 Treball en xarxa i coordinació

- Col·laboració amb el Pla de Barris:

La col·laboració amb el servei de pla de barris també s'ha anat concretant. En un primer lloc per la coordinació i la mediació de diversos casos particulars, en segon lloc en intervencions de caire més sistèmic, i en la col·laboració en la formació a diferents agents i als Plans d'Ocupació.

Coordinació amb Educadora Social casos menors

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

Coordinació amb policia comunitaria

Aquesta coordinació té dos vertents:

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

Coordinació general amb casos específics d'intervenció mediadora

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

Diferents àrees de l'Ajuntament

Urbanisme, Medi Ambient, 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.

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. Doncs és de vital importància mantenir viva i constant la vinculació amb aquest organisme.

05.07 Observatori de la convivència

Desenvolupar un estudi del conflicte i de la convivència al nostre municipi per tal de poder tenir un coneixement dels tipus de conflicte, a on es localitzen i de tots aquells elements que permetin elaborar i dissenyar estratègies per a la prevenció, és una tasca primordial, la qual ha estat possible gràcies a la línia de treball que es va crear el 2010 amb la col·laboració dels participants del Pla Impulsa't II.

06. Eixos de treball.

06.02 Eix resolutiu

Un anàlisi del treball del 2011 ens dona els següents resultats des del punt de vista del tipus de conflicte, dels agents derivadors i dels resultats obtinguts:

Mes	Núm. entrada de casos
Gener	4
Febrer	3
Març	5
Abril	4
Maig	6
Juny	3
Juliol	4
Agost	4
Setembre	4
Octubre	4
Novembre	5
Desembre	5
Total	51

Podem observar una relativa constància en el nombre de casos entrats per mes. Podem destacar en tot cas els últims mesos on l'entrada de casos ha estat sobretot motivada per conflictes de caire econòmic.

Indicador	2011
Persones implicades de manera directa	143
Persones implicades de manera indirecta	216
Nombre de casos entrats	51
Nombre de casos oberts	26
Nombre de casos tancats	54

Nombre total de casos atesos al Centre de Mediació i Convivència (CMiC)	82
---	----

El nombre de casos atesos i treballats al centre durant el 2011 és superior al de l'any 2010, podem veure que el nombre de persones a les quals el conflicte els afecta de forma directa també és superior. Això comprèn una major dedicació en cada cas, conseqüència de l'entrada, cada vegada més freqüent, de casos de comunitats de veïns, on el conflicte és compartit entre tots els veïns.

Per altra banda, tot hi que l'entrada de casos ha disminuït, sí que s'han tancat més casos que l'any anterior.

Tipus de conflicte	Núm. casos
Convivència veïnal	35
Relacions familiars	11
Impagaments	17
Contractuals	9
Mesures alternatives	3
Ús d'espais públics	2
Intervenció en comunitat veïnal	1
Altres	5

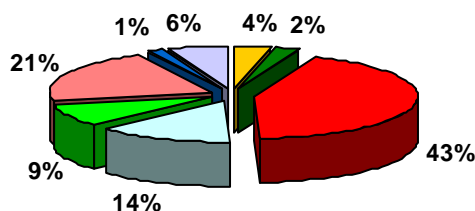
Com s'observa la convivència veïnal continua essent la principal tipologia de conflictes, seguit de les relacions familiars. La categoria d'impagaments és nova, ja que abans estava dins de contractuals. Hem considerat necessari segregar les dades amb aquestes dues tipologies per tal de diferenciar els casos específics de problemes d'impagament amb altres tipus de desacords contractuals.

S'incorpora un nou tipus de conflicte fruit del programa de conciliació i reparació municipal, les "mesures alternatives".

Una altra nova categoria és la de "intervenció en comunitat veïnal", la qual només comprèn un cas però tot hi així s'ha de considerar la seva complexitat i les múltiples parts que

conté que fan que esdevingui una categoria a remarcar. Com bé s'explica en el treball en comunitats, aquesta categoria seria la intervenció directa que es va fer durant aquest any 2011 procedent de la crida d'un president d'una comunitat de veïns que demanava la nostra intervenció per el cas específic d'impagament de molts dels veïns en la quota de la comunitat.

TIPUS DE CONFLICTES



■	Mesures alternatives
■	Us espai públic
■	Convivència veïnal
■	Relacions familiars
■	contractuals
■	Impagaments
■	Comunitat
■	Altres

Canal d'entrada	Núm. de casos
Entrada directa	15
Xarxa ciutadana	4
Jutjat de Pau	6
Mossos d'esquadra	1
Serveis Socials	8
Alcaldia	2
Urbanisme	10
Medi ambient	3
Habitatge	2

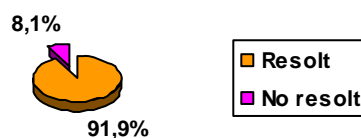
Podem veure un equilibri entre l'entrada de casos que són derivats per serveis intramunicipals i l'entrada de casos de forma directa sigui per tríptics, premsa, boca-orella,... Això es pot explicar per un impacte cada vegada més elevat del servei entre la població.

Entre els casos tancats durant l'any 2011 veiem diferents formes d'actuar des del centre de mediació en quant a resolució d'un conflicte, entre les quals el procés de mediació n'és la principal estratègia en un principi de la intervenció. Però seguidament en bastants casos el resultat final ha estat fruit d'un altre tipus de procés potser de facilitació o simplement

Tipus de procés dut a terme	Núm. de casos
Derivació	3
No mediació	15
Mediació	18
Facilitació comunicació	5
Informació/orientació/assessorament	10
Procés reparador	2

d'informació o raonament del mateix conflicte, com seria veure quines alternatives es té davant d'aquest, en quin punt del conflicte es troba, reconeixements que faciliten l'apropament de les parts, etc. En el cas de no mediació s'entén aquells casos en que pel seu contingut s'ha fet una derivació però sobretot són casos d'incompareixença o no voluntarietat de part sol·licitada.

RESULTATS OBTINGUTS



Resultat	Núm. de casos %
Resultat	91,9%
No resultat	8,1%

Podem observar l'eficiència del procés de mediació ja que més del 90% són casos en que s'ha pogut actuar i per tant s'ha arribat a resoldre el conflicte o part d'aquest, només un 8% no s'ha resolt, normalment per incompareixença de la part sol·licitada com s'ha dit anteriorment.

Accions dutes a terme	Núm. accions
Sessions individuals	69
Sessions conjuntes	13
Trucades	164
Correus	28
Reunions internes	30
Reunions coordinació	15
Sortides/visites	12

Com podem observar en el quadre adjunt, el nombre de sessions conjuntes és bastant inferior a d'altres accions. Això és així, ja que tenim diferents filtres: arribar a la mediació conjunta moltes vegades passa per la voluntat de trobar-se amb l'altre part en conflicte, com també simplement per la disponibilitat de les parts per trobar-se al centre en un hora determinada. El centre ha vist que no es pot dedicar exclusivament a la mediació de forma ortodoxa en tots els casos. És per això que també s'intenta arribar a l'acord a través d'altres processos i intervencions i moltes vegades amb les

sessions individuals s'aconsegueix, si més no, una millora de la situació conflictiva o un pas endavant per les parts en el conflicte, passant per un aprenentatge sempre motivat pel mateix conflicte.

06. Convenis i col·laboracions

- Pla d'ocupació Impuls II: Gràcies els quals s'ha pogut engegar l'Observatori de la Convivència esmentat a l'apartat anterior, i que criem que serà de gran utilitat.
- Participació en el programa de pràctiques pels estudiants del Màster de Gestió I Resolució de conflictes: Mediació de la Universitat de Barcelona il3. Durant aquest any els alumnes en pràctiques han tingut una tasca més a realitzar a part de les observacions i anàlisi de casos. En aquest cas hem aprofitat la seva col·laboració per dur a terme les enquestes d'avaluació del servei esmentades a l'apartat anterior.

07. Planificació 2012

07.01 Treball en comunitats

Després del diagnòstic de la convivència realitzat des del centre a través del Pla impuls i responent al tipus de mediacions que cada cop més arriben al centre, caldria incidir en el protagonisme de les comunitats per tal de fer front a diferents aspectes que preocupen entre la població pel que fa a la convivència veïnal.

Ens referim al treball encarat a la reconstrucció i restauració d'aquestes microrepresentacions de la població.

La diagnosi feta ens reflexa unes comunitats de propietaris cada cop més desestructurades, sense representació i sense voluntat de fer-ho, diluïdes, sense cohesió i marcada per l'individualisme del nucli familiar desentès de les necessitats, deures, drets i obligacions que vinculen a tots i cadascú dels components.

Els motius són un entramat de circumstàncies:

1er. L'arribada de nous veïns. Aquest tipus de nova població, sigui pel desconeixement del funcionament en comunitat, per un desconeixement propi del concepte de comunitat, i alhora per una dificultat de comunicació i per regir-se per altres hàbits i costums, han provocat el distanciament comunitari.

2on. La mobilitat per les adquisicions de nous habitatges. Aquesta és una conseqüència més de la bombolla immobiliària. En els últims anys han estat moltes les adquisicions i compres d'habitatges i la integració dels propietaris en la comunitat horitzontal, en moltes ocasions canviant un mateix habitatge de propietat en un breu temps, lo qual ha fet trontollar comunitats constituïdes i consolidades des de fa temps i caracteritzades per d'estanqueïtat dels propietaris i de seva cohesió. Aquesta mobilitat, acompanyada d'una cultura moltes vegades aliena al concepte de convivència i més dirigida a l'especulació, ha provocat el feriment i l'esquerda d'aquests tipus de comunitat.

3er. Les conseqüències més directes de la crisi: la morositat. Els impagaments de les quotes comunitàries és un problema creixent, observat des del treball impulsat com des del mateix centre per les sol·licituds de mediacions per a aquests tipus de conflicte que comporten problemes afegits i un malestar general davant la passivitat d'una part de propietaris i la impotència dels altres.

Des del Centre hem detectat, alhora, una sèrie de conflictes provocats pel desconeixement de les normes bàsiques de la convivència regulades en les ordenances municipals: sol·licituds relacionades amb la tinença d'animals domèstics, col·locació de testos i jardineres, tancaments de les propietats, utilització de barbacoes, espolsar i estendre roba a l'exterior, etc, Aspectes que de vegades es troben regulats en els propis estatuts interns de la comunitat i que desconeixen.

El treball comunitari consisteix en encarar i donar a conèixer les normes més bàsiques de convivència i facilitar la informació d'aquesta normativa.

Tota aquesta immissió permetria destapar i actuar amb conflictes i malestars vigents que no han tingut entrada al centre però perfecta i necessàriament tractables sempre des de la perspectiva de la voluntarietat.

En definitiva, entre els objectius que es volen assolir des del Centre de Mediació al llarg del 2012 és incidir en el treball comunitari tot intentant millorar la convivència mitjançant aquests ítems, tot donant eines per tal de que el veïns puguin gaudir d'una millor convivència amb un coneixement i una base normativa, detectar possibles conflictes i derivar-los al centre com a referent de resolució i alhora empoderar a les comunitats per tal de que funcionin. En definitiva crear un tàndem entre comunitat i centre, la primera amb una funció marcadament preventiva i el centre coma a referent de resolució, creant un vincle de connexió mitjançant, president, administrador o bé la figura el mediador natural.

Aquest treball dins l'àmbit comunitari es vol fer extensiu a les diferents associacions del municipi a través de xerrades informatives amb l'objectiu de consolidar i estendre la difusió del servei de mediació, fomentar el treball en xarxa i incrementar els agents derivadors.

07.02 Mesures reparadores

Un cop aprovat el programa de mesures reparadores fer la presentació i difusió a tots els agents vinculats i alhora comunicadors als infractors de la possibilitat d'acollir-se a aquesta nova sanció reeducativa: Policia Local, MMEE i Inspectors Ajuntament.

07.03 Mediacions en l'àmbit de l'habitatge: hipoteques i lloguers

Es preveu pel mes de febrer posa en funcionament aquesta ampliació del servei de mediació.

Es farà la difusió d'aquest nou servei als agents directament vinculats: les entitats bancàries, als administradors de finques i agents immobiliaris del tot el municipi, mitjançant una convocatòria a nivell institucional a fi i efecte de donar una informació directe del servei, del mode de funcionament i de la necessitat d'emprar-lo per a evitar situacions alarmants d'endeutament i de pèrdues de l'habitatge.

Aquest nou servei també serà presentat al llarg d'aquest mes als agents derivadors: Creu Roja, Caritas i Treballadors Socials.

També es creu necessari treballar de manera conjunta amb l'Oficina Local d'Habitatge, per la borsa de lloguer social com per l'obtenció d'habitatges d'aquest tipus, i a la informació respecte a ajudes i subvencions pel pagament tant de la hipoteca com del lloguer. Es preveu doncs iniciar l'atenció als usuaris d'aquest tipus de mediacions al mes de febrer.

L'ampliació de dues hores setmanals del servei neix com a programa pilot pel termini de sis mesos i un cop transcorregut es valorarà i es decidirà respecte a la seva continuïtat.

07.04 Xerrades informatives i divulgatives

Preparar xerrades a diferents centres en resposta a la necessitat de divulgar el servei a diferents entitats i associacions, ja sigui per haver-ho sol·licitat al llarg de l'any 2011, com per la utilitat que en pot derivar de que disposin d'aquesta informació:

- Centre ocupacional i Espai de Treball Tramuntana de Palafrugell
- Centre Gent Gran de Palafrugell
- Espai Dona

Valorar la difusió i xerrades a altres entitats i associacions del municipi contactades a través del Projecte Convivència dut a terme amb el Pla Ocupacional Impuls II.

07.05 Col·laboració amb l'IES Baix Empordà

Es mantindrà la col·laboració participant en l'assignatura optativa de Civisme i Convivència als alumnes de 3er d'E.S.O.

07.06 Participació en mitjans de comunicació

Ràdio

A petició de l'associació Suport a la Dona es va sol·licitar aquest any 2011 la nostra intervenció en aquest mitjà atès l'interès que desperta en aquest col·lectiu la possibilitat de resoldre els conflictes familiars immersos en la crisi matrimonial i de parella.

Revistes Locals

Col.laboracions puntuals en la redacció d'articles relacionats en esdeveniments i notes d'interès relacionats amb el servei.

07.07 Reunions periòdiques amb Serveis

La previsió, ja iniciada a mitjans de l'any 2011, és de mantenir reunions periòdiques amb tots els integrants de les diferents àrees que integren aquest departament per a facilitar la nostra col·laboració, la interacció i la informació que permetrà les diverses funcions de benestar social.

07.08 Reunions periòdiques amb els mediadors de Pla de Barris

Aquestes reunions tenen com a finalitat obtenir informació recíproca dels treballs que s'estan dur a terme en els dos àmbits en el que el Centre de Mediació té presència, a nivell municipal i a nivell del barri de la Sauleda.

A banda, la importància d'aquestes reunions recau en la possibilitat de participar en diverses actuacions i programes que es vagin desenvolupant.

07.09 Jornada: Nous Reptes per la Convivència

Es treballarà per a organitzar per aquest any una jornada dins d'aquest lema, que tingui com a nuclis principals la justícia restaurativa a raó del programa de mesures reparadores i les mediacions en l'àmbit del pagament de l'habitatge.

07.10 Atenció de les mediacions interpersonals

Treballar amb tots i cadascun dels casos que tenen entrada en el servei del qual es demana la nostra intervenció i que comprèn des de la primera visita de sol·licitud fins al desenvolupament i seguiment del procés amb l'objectiu de cercar l'acord resolutiu amb la celebració de sessions conjuntes amb les parts implicades.

07.11 Guia per la convivència

Creiem necessari, per tots aquells casos que ens trobem en matèria de convivència, fer una guia/decàleg de caràcter enunciatiu i bàsic per informar de totes aquelles conductes convivencials que venen regulades en les ordenances municipals i que pel seu desconeixement generen conflictes que es poden evitar.

08. Difusió

08.01 Accions divulgació

Presencial:

- Xerrades formatives a l'IES Baix Empordà: S'han seguit duent a terme les sessions de difusió del servei i formació en l'àmbit escolar, dins del crèdit variable *Habilitats Comunicatives i mediació*.
- Pla de difusió a les associacions: Un dels eixos centrals de l'Observatori per la Convivència ha estat la difusió entre les associacions i entitats del territori.
- Presentació del centre als alumnes de les classes de català per immigrants.

Als mitjans:

- Article a la Revista de Palafrugell 11/06/2011 El servei de mediació ha solucionat el 81% dels casos intervinguts
- Es preveu una xerrada a ràdio Palafrugell a través de l'associació suport a la dona per fer una breu explicació del centre de mediació de Palafrugell.

08.02 Qüestions valoració

El treball en els casos del centre de mediació compta amb una supervisió pròpia, la qual es du a terme de forma periòdica Tanmateix, tal com hem esmentat, les accions del centre de mediació durant el 2010 es van diversificar, en moltes ocasions més enllà de la pròpia mediació entre particulars. És per això que des de l'equip s'ha estimat necessària l'avaluació dels propis usuaris. Això ens permetrà tenir una idea global de l'experiència dels destinataris del servei, que alhora donarà pautes per introduir futures millores i eficiència.

Aprofitant l'inestimable suport dels alumnes de pràctiques, s'ha dut a terme una enquesta a una mostra significativa dels usuaris que al llarg del 2010 han passat per el centre. El model emprat és homogeni a d'altres centres, fet que també permetrà obtenir una valoració comparativa respecte altres serveis.

El CMIC Palafrugell, a fi i efecte de millorar el seu servei, anualment efectua una enquesta sobre un 25% dels usuaris. Les dades obtingudes a l'any 2010 les podem englobar en dos aspectes prou diferenciats i representatius:

- a) la majoria dels usuaris mostren una satisfacció amb el tracte i servei rebut des del centre: resposta ràpida a la demanda, bon tracte i sensació de comoditat en el procés, de manera que la majoria opta a tornar a utilitzar la mediació com a una alternativa al resolució d'un conflicte. Per tant concretaríem que el centre rep la màxima puntuació i valoració quant a eficiència.
- b) paradoxalment els usuaris, independentment de si s'ha arribat o no a un acord, evidencien en la valoració una manca d'apropament amb l'altra part i una incomprensió recíproca de la situació i voluntat de les parts, en definitiva, una manca de reconeixement, tota vegada que valoren positiva i majoritàriament el fet de que han pogut mostrar a la part enfrontada la seva pròpia perspectiva de la situació. Concretant, diríem que hi ha una manca d'interiorització del procés.

De les enquestes realitzades durant el 2011, es repeteixen els resultats i la valoració segueix sent la mateixa.

08.03 Treball transversal

S'han realitzat al voltant de 20 entrevistes de coordinació amb altres serveis, associacions, entitats i agents territorials algunes incloses dins del projecte convivència

realitzat entre gener-juny i d'altres per tal de coordinar derivacions, d'altres projectes i propostes del mateix servei.

Per altra banda, al posar en pràctica el projecte de mesures reparadores

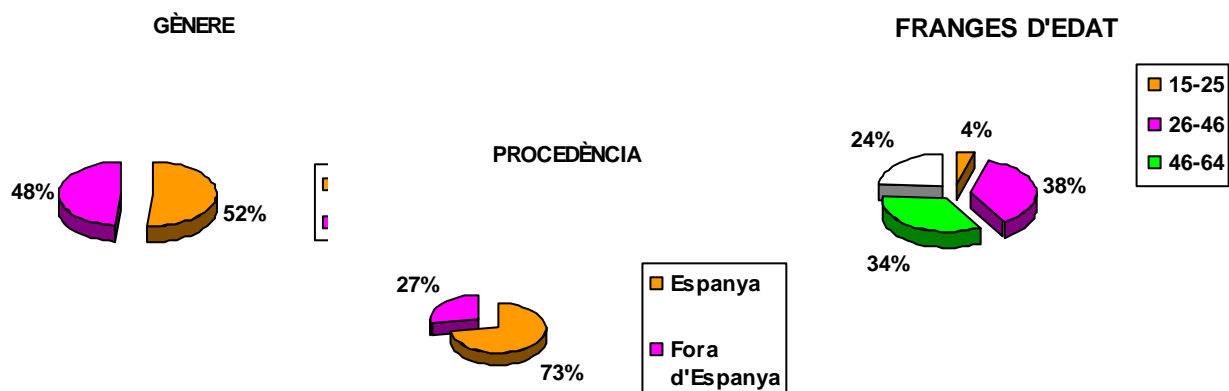
09. Indicadors

09.01 Perfil dels usuaris

Podem observar que el nombre de dones respecta el d'homes atesos és inferior però la diferència en aquest cas no és significativa.

Pel que fa a l'edat la primera franja entre 15-25 anys representa bàsicament els usuaris participants del protocol de mesures alternatives, les franges del mig entre 26-45 anys (37,36%) i 46-64 anys (34,06%) es troben les edats de la majoria dels usuaris i l'altre extrem de 65 anys i més també destaca tot hi que en menor nombre (24,17%).

Per últim també hem trobat interessant identificar la procedència dels usuaris veient que la majoria són d'origen espanyol (72,52%), però que la presència de persones procedents de l'estranger, sobretot del Marroc, també és significatiu (27,47%).



	GÈNERE		EDAT				PROCEDÈNCIA	
	Home	Dona	15-25	26-45	46-64	65 i +	Espanya	Fora d'Espanya
nº d'usuaris atesos	47	44	4	34	31	22	66	25
% d'un total de 91 usuaris atesos	51,60%	48,35%	4,39%	37,36%	34,06%	24,17%	72,52%	27,47%

09.02 Comparativa amb altres anys

Indicador	2011	2010	2009
Nombre de casos atesos al Centre de Mediació i Convivència (CMiC)	82	79	76

Percentatge de casos al CMiC en què s'ha resolt	91,9%	74%	81%
---	-------	-----	-----

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

El nombre de persones afectades en cada conflicte ha augmentat pel fet de tractar-se de conflictes comunitaris, cada vegada més freqüents.

Entre les persones implicades directa i indirectament, cal fer referència també a la repercussió dels conflictes tractats, amb una estimació d'unes 2.000 persones afectades.

10. Pla de Barris

Des de el Pla de Barris de Palafrugell un dels objectius principals és la millora de la convivència als barris La Sauleda i Carrer Ample, per això va incloure dintre del seu programa una actuació concreta en aquest sentit: "Millora de la convivència en els edificis comunitaris". Per duu a terme aquest propòsit des de l'any 2009 es va posar en marxa el servei de mediació. Aquest servei el desenvolupa una medidora comunitària vinculada a l'equip de mediadors del Servei de Mediació Municipal, que partint de les característiques dels barris fa una intervenció integral amb les comunitats de veïns/nes treballant amb els presidents de comunitat, fent intervencions directes en conflictes interpersonals i portant a terme processos participatius, amb la finalitat d'aconseguir la implicació dels veïns/nes en la millora de la convivència a la seva comunitat.

Tenint en compte els bons resultats obtinguts amb el servei de mediació comunitària, que s'han pogut avaluar amb un augment significatiu de les demandes d'intervenció dintre les comunitats de veïns/nes, es va detectar la necessitat i la conveniència d'ampliar el servei amb la participació de dos "mediadors naturals del barri". Aquesta contractació tenia la finalitat de fer extensiva la tasca de la medidora col·laborant en la detecció de petits conflictes al barri, concretament dins les comunitats, treballant en la prevenció d'aquests conflictes, fent difusió de la comunicació no violenta a través del porta a porta i fomentant la convivència entre ciutadans fent-los co-responsables i partícips de la gestió de les seves diferències.

Tenint en compte que les persones contractades dins d'aquest Pla d'ocupació, eren persones coneixedores del barri i el seu entorn i amb una sèrie d'habilitats comunicatives per realitzar aquesta tasca, però sense una formació específica en mediació comunitària es va preveure donar-les una formació adient perquè poguessin aconseguir els objectius d'aquest projecte i d'aquesta manera contribuir al l'objectiu de fomentar la cultura de la pau.

10.01 Tasques realitzades

- 1) **Estudi i detecció de nous conflictes al barri, a partir de la prospecció en l'àrea d'actuació del Pla de barris, tant en l'espai públic com a les comunitats de veïns/-es.**
- 2) **Canalitzar, gestionar i derivar a la medidora comunitària de Pla de barris les demandes o peticions de mediació ciutadana: resolució de conflictes, malentesos, etc. mitjançant el procés de mediació i altres tècniques de resolució de conflictes.**
- 3) **Millorar el diàleg entre persones i col·lectius, acceptant el fet que el conflicte té un vessant positiu, donada la gran diversitat entre els col·lectius que viuen i/o treballen al barri.**

3. 1 Intervencions en casos a les comunitats de veïns/nes i a l'espai públic: 36 casos (Feb-juny)

Després de valorar cada cas conjuntament amb la medidora del Pla de Barris, s'ha intervingut en 36 situacions de conflicte. Aquesta intervenció ha consistit en facilitar la comunicació entre els/les implicats/des, després d'haver escoltat i comprés les seves necessitats, convidar-los a una taula de mediació quan es considerava necessari o bé derivar el cas al servei indicat.

Les intervencions realitzades corresponen a les següents temàtiques:

-Incompliment de normes en la comunitat (sorolls, neteja, roba que goteja)- 11 casos. En aquest casos han estat implicades 33 persones directament.

-Gestió de comunitat- 2 casos. En aquest casos han estat implicades 8 persones i 20 famílies indirectament.

-Actes vandàlics a les comunitats (desperfectes causats voluntàriament a la comunitat) - 3 casos. En aquest cas han estat implicades 7 persones i 60 famílies indirectament.

-Impagament de quotes comunitat- 3 casos. En aquest casos han estat implicades 25 persones i 85 famílies indirectament.

-Incompliment de l'Ordenança de Civisme i Convivència (façanes i balcons)- 2 casos. En aquest casos han estat implicades 5 persones i 20 famílies indirectament.

-Humitats- 4 casos. En aquest casos han estat implicades 4 persones directament i 1 família indirectament

-Espai públic (sorolls bars i terrasses, usos d'espais) - 3 casos. En aquests casos han estat implicades 9 parts (grups de persones) directament i tota la comunitat indirectament.

-Porta a porta per a la millora de la convivència- 8 casos. En aquests casos han estat implicades directament 100 famílies. Degut a la seva rellevància, detallem a continuació en que ha consistit aquesta intervenció.

Realització de tres porta a porta a les comunitats de veïns/nes, per animar a l'assistència a reunió anual de la junta de propietaris (febrer)

Els presidents d'aquestes comunitats demanen suport als mediadors naturals per tal d'animar als veïns/nes per l'assistència a la reunió anual de comunitat, explicant la seva importància. Es va realitzar un porta a porta en companyia dels presidents i es va explorar el perquè de la baixa assistència a les reunions.

Participació a una reunió de comunitat (febrer)

La presidenta d'una comunitat, després del porta a porta amb els veïns/nes d'origen magrebí per explicar-les la importància d'assistir a les reunions de comunitat, convida als mediadors naturals a participar a la reunió anual de comunitat.

En aquesta reunió la tasca dels mediadors naturals va ser la de facilitar la comunicació entre el col·lectiu magrebí i els altres veïns/nes de la comunitat.

Realització de dos porta a porta a les comunitats de veïns per tractar conflictes de comunitat (feb-març)

Per treballar alguns conflictes que hi havia entre dos veïns/nes, es va decidir fer una intervenció a nivell comunitari i es van visitar a tots els veïns/nes per recollir més informació i conèixer les diferents percepcions del conflicte.

Realització de dos porta a porta per conèixer la situació dels veïns/nes respecte a les possibles obres de rehabilitació de l'edifici i col·locació de l'ascensor (maig-juny)

Els presidents de comunitat es van posar en contacte amb el servei després d'haver detectat un sentiment de malestar per part d'alguns veïns/nes quan es tractava el tema de la possible rehabilitació de l'edifici i la col·locació de l'ascensor. Ens comuniquen que hi ha hagut malentesos, baralles i insults entre veïns/nes i que la comunitat es troba dividida. Per això es va decidir fer una actuació amb l'objectiu de conèixer en quina situació es trobava cada veí/ina respecte a aquestes obres i aclarir dubtes sobre aquest projecte.

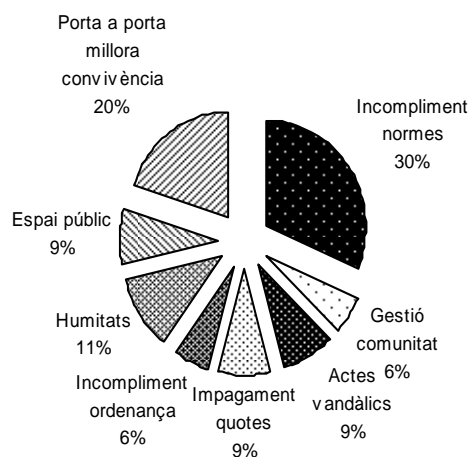
TOTAL DE PERSONES IMPLICADES DIRECTAMENT: 171 TOTAL FAMÍLIES IMPLICADES INDIRECTAMENT: 206

3. 2 Participació en tres taules de mediació (abril-juny)

A part de les intervencions en les comunitats de veïns/nes, des de el servei s'ha donat suport a la mediadora del Pla de Barris durant el procés de tres taules de mediació. Després es va fer una anàlisi del procés amb la finalitat d'aprendre les diferents situacions que es poden trobar a dintre d'una taula de mediació.

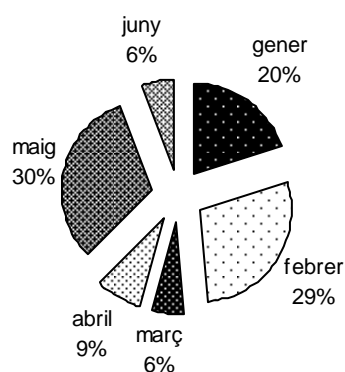
Tipologia dels conflictes

Tipus de conflicte	Núm. De casos (%)
Incompliment de normes en la comunitat	11
Gestió de comunitat	2
Actes vandàlics a les comunitats	3
Impagament quotes comunitat	3
Incompliment de l'Ordenança de Civisme i Convivència	2
Humitats	4
Espai públic	3
Porta a porta per la millora de la	8



Mes	Núm. entrada de casos
Gener	7
Febrer	10
Març	3
Abril	3
Maig	11
Juny	2

Total	36
--------------	-----------



4) Incrementar la participació dels ciutadans en els afers col·lectius i treballar per a la construcció social a través de la gestió i resolució dels conflictes, posant les bases per a unes noves relacions i regles socials

Per aconseguir aquest objectiu s'han dissenyat i portat a terme una sèrie de projectes amb la finalitat de difondre una cultura de la pau als barris i donar protagonisme als veïns/nes en la resolució dels seus propis conflictes. A continuació es presenten els projectes i la valoració que es fa de l'actuació del servei de mediadors naturals.

4. 1 Elaboració i posada en marxa del projecte “Taula de presidents” (Març- juny):.

4. 2 Programa de creació d'un grup de Mediadors Naturals (abril- juny)

Amb la finalitat de promoure la participació dels ciutadans en la resolució dels seus conflictes i veient la bona acceptació a la comunitat de la figura dels mediadors naturals, va sorgir la proposta de crear un grup més ampli de mediadors naturals a la zona Pla de Barris. Per aconseguir això es va elaborar un programa per **detectar a altres persones del barri que gaudeixen d'un respecte i un reconeixement a les seves comunitats** pel fet de tenir habilitats a l'hora d'escoltar als altres i ajudar-los a buscar solucions als conflictes. Amb aquest programa es pretén donar eines a aquestes persones per que puguin millorar la tasca que fan de manera informal (*Veure annex 7: Programa de creació d'un grup de mediadors naturals al PDB*).

5) Actuar com catalitzador i element facilitador de la implicació i responsabilitat dels ciutadans/-es en els actes i actituds quotidianes .

Donada l'estreta vinculació entre la tasca dels mediadors naturals i algunes normatives municipals que incideixen directament en la convivència als edificis comunitaris, s'han realitzat des del projecte de mediadors naturals algunes intervencions al barri, a l'entorn d'aquestes normatives impulsades per l'Ajuntament de Palafrugell. A continuació expliquem en que han consistit aquestes actuacions.

5. 1 Informació sobre normativa antenes (gener)

Es va realitzar un porta a porta a tots els veïns i veïnes afectats per la normativa dins la zona del Pla de Barris. Abans de donar la informació corresponent es va aprofitar per presentar la tasca com a mediadors naturals.

5.2 Informació sobre Ordenança Municipal del Civisme i Convivència (abril)

Es va realitzar una intervenció en col·laboració amb alguns presidents de comunitats, en relació a l'Ordenança de civisme i convivència el que fa referència a l'article 68 titulat: “*Façanes, finestres, balcons, terrasses i terrats*”. Es va informar a algunes comunitats sobre el contingut d'aquests article amb la finalitat d'evitar les sancions que serien aplicables en el cas del seu incompliment.

5.3 Converses amb diferents veïns sobre el bon ús de l'espai públic en especial al Parc de La Sauleda (març-juny).

Durant la prospecció realitzada al Parc de La Sauleda, un espai nou que es va posar a disposició de la població el desembre de 2010, es va parlar amb diferents persones sobre el bon ús de les instal·lacions i el respecte als demés usuaris.