

Memòria 2012

Ajuntament de Palafrugell

Centre de Mediació i Convivència

Què fem?

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

Responsable polític



Margarita Mauri
mmauri@palafrugell.cat

Responsable tècnic

M.José Merino

Personal

- 2 mediadores comunitàries

Ens podeu trobar a

Centre Municipal d'Educació
Carrer Bruguerol, 12

Horari d'atenció al públic

dimarts i dijous de 9 a 15h

01. Pressupost

02. Descripció de les activitats

02.01 Intervenció en comunitat de veïns

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

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

02.02 Mesures alternatives

El programa de *mesures alternatives a menors per consum i tinença il·lícita de drogues i tinença d'armes*, l'exposem mitjançant la categoria de *mesures alternatives*.

Creiem oportú considerar-ho com a una categoria fora de la mediació interpersonal, ja que presenta un protocol d'actuació diferent.

Incorporació d'una nova activitat al CAS de Palamós.

Protocol d'actuació

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

pel menor, com també a les habilitats que aquest presenta. Aquí és l'educadora qui fa un seguiment del menor en la realització de les activitats pautades.

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

02.03 Mediació d'habitatge

Aquesta nova categoria s'ha introduït aquest any com a resposta a la situació social i a una valoració de la necessitat que presenta la nostra població, amb la finalitat d'evitar el desallotjament 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 sigui el domicili habitual.

Aquesta nova categoria de mediació es va presentar mitjança una convocatòria formal feta des d'alcaldia a tots els banc i caixes de la població i agències i administracions de finques, els primers com a màxims implicats i alhora com una via de facilitar l'accés i la comunicació en el procés d'intermediació amb les entitats financeres i, els segons per ser principals coneixedors de situacions de vulnerabilitat, pel contacte directe amb la gestió dels

habitatges i de les comunitats de propietaris. També es va mantenir una reunió informativa amb les representants de dues entitats amb un gran treball municipal, Creu Roja i Caritas.

A la pràctica i en una visió global del funcionament de tot l'any, ens congratulem de que les vies d'accés al servei hagin estat més diversificades com a prova, malauradament, de la ramificació i de l'abast d'aquesta problemàtica. 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 i també algun primer cas derivat per la plataforma d'afectats, ens consolida com un servei de referència en aquest àmbit de conflicte.

En total s'han atès 40 casos, dels quals 36 han estat per impagament hipotecari i 4 per l'impagament de la renda de lloguer. Cal diferenciar la gestió de les dues subcategories de mediació. Si bé la primera respon a un procés que podem anomenar d'intermediació, per la peculiaritat de la seva tramitació, el lloguer sí que encaixa en el model del procés de mediació, on les dues parts, propietari i llogater, comparteixen una mateixa taula de diàleg on l'equiparació de les parts està present, ben lluny de la intermediació hipotecaria, on és evident el desequilibri i la supremacia de l'entitat financera envers l'obligat al pagament, el que comporta l'esmentada peculiaritat del procés, on no existeix un espai de diàleg definit ni compartit entre les parts. Les entitats financeres participen en el procés mitjançant la comunicació telefònica o bé amb correu electrònic, però mai dins una taula de diàleg definida. Alhora, val a dir, que es tracta d'un procés molt més llarg i molt més condicionat per la necessitat d'adquisició, demostració i exhibició, de documents acreditatius de les situacions personals i econòmiques i, alhora, i en la gran majoria dels casos, en la gestió d'oferir a l'usuari la màxima informació per poder desenvolupar-se a l'àmbit judicial, atès el gran nombre de casos que quan tenen entrada ja es troben dins del procés judicial hipotecari. En aquests casos el treball del centre es multiplica, en un primer terme en el control de la mediació amb el banc, fent propostes i rebent ofertes, amb el control del procés judicial i totes les possibles actuacions, recomanar compareixences judicials a l'usuari, sol·licitud de l'advocat d'ofici, contactes amb el col·legi d'advocats de Girona i el mateix jutjat, facilitació d'impresos de sol·licitud de justícia gratuïta, comunicacions i facilitació de documentació a l'advocat, i un llarg etc de feina necessària per a evitar que, en la gran majoria, per desconeixement lingüístic, per diferències culturals, per manca de cultura i per falta de mitjans, l'usuari es trobi limitat en la seva tasca de protegir el seu habitatge.

La complexitat d'aquest tipus d'actuacions i la urgència d'actuació que reclamen molts d'aquests casos s'han de resoldre amb el nivell d'implicació que comporta ja no únicament des del centre, si no amb la col·laboració d'altres serveis municipals, locals i administratius, com poden ser informes socials, tramitació d'ajuts econòmics des de l'oficina d'habitatge o la reclamació de resolucions de la Generalitat. Aquesta complexitat provoca, no ja únicament una lentitud en la seva resolució, si no una densitat d'expedients oberts difícil de gestionar dia a dia dins l'espai temporal.

El resultat en la mediació respecte a un habitatge en règim de lloguer es defineix amb acord o no acord, i en el primer dels casos, els termes dels acords, però en les intermediacions hipotecàries es preveu un ventall més ampli de possibilitats, el que fa alhora més laboriós la resolució de l'expedient. La finalització d'un procés de mediació hipotecària pot preveure una refinanciació de la hipoteca, la dació del pis, una proposta de lloguer, una negociació del termini de llançament, etc, amb les particularitats que totes aquestes resolucions porten implícites.

Un gran repte del servei ha estat planificar l'entrada de sol·licituds per poder atendre-les amb la cura i atenció precisa, si bé, malgrat els esforços, l'atenció urgent de casos en

situació extrema, l'espontaneïtat de l'usuari en la utilització del servei, les consultes telefòniques, respostes d'e-mails, derivacions urgents d'altres serveis, treballadores socials, oficina ciutadà...dificulten la planificació del treball. S'ha intentat espaiar les atencions a l'usuari per no sobrecarregar el servei i poder donar a cada cas l'atenció que es mereix i la tramitació adequada, si bé no sempre s'aconsegueix. L'espera de l'usuari està en un promig aproximat de quatre setmanes, atenent un cas nou cada setmana.

Destacar que a part de l'atenció i de la gestió hi ha una feina important, bàsica i necessària que es la informació, l'estudi, les novetats que apareixen cada dia respecte a un tema tant candent en la societat, en la formació, en la recerca de la informació, etc, lo qual precisa la seva dedicació i el seu temps.

Cal mencionar l'adaptació del centre a les necessitats d'intervenció i de treball directe que l'Ajuntament ha previst envers a aquests tipus de situacions familiars: la creació de la Taula d'Habitatge. El Centre de Mediació membre d'aquesta Taula juntament amb altres organismes ha iniciat una ronda de reunions per a donar sortida, solucions i protecció a les famílies amb dificultats per mantenir l'habitatge, i la creació d'una guia de recursos per a persones afectades per la hipoteca.

02.04 Mediacions interpersonals

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

02.05 Treball en xarxa i en coordinació

Col·laboració amb el Pla de Barris:

S'ha continuat amb la comediació de diversos casos particulars. Per altra banda, s'ha col·laborat en projectes d'àmbit municipal, com el d'"esports i valors" conjuntament amb l'Institut Municipal d'Esports. I s'ha mantingut una coordinació amb casos de comunitats de veïns.

Col·laboració amb IMEP (Institut Municipal d'Esports de Palafrugell):

S'inicia juntament amb Pla de Barris tenint com a referència el projecte "esport i valors".

Coordinació amb Educadora Social casos menors

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

Coordinació amb policia comunitaria

Aquesta coordinació té dos vertents:

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

Coordinació general amb casos específics d'intervenció 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 *tandem* necessari en les situacions més extremes i de difícil resolució complementant la intervenció del Centre de Mediació per tal de no desamparar l'usuari i contribuint a la tasca de l'empoderament.

Col·laboració amb l'Institut Baix Empordà:

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

Diferents àrees de l'Ajuntament

Urbanisme, Medi Ambient, 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.

Aquest any 2012 hem de destacar l'obertura de l'oficina del "defensor del ciutadà" amb la qual ens coordinem en la derivació de casos per tal de separar aquells on la problemàtica és entre privats o amb l'administració. 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.

Com a fet puntual el Centre de mediació va formar part d'un procés participatiu que es va organitzar al museu del suro per tal de fer propostes de millores en diferents àrees del municipi.

Jutjat de Pau

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

03. Col·laboracions i convenis

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

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

04. Difusió

- Xerrada informativa del servei

Acolliment Lingüístic

02/02/12

- Informació del servei al taller de dones cosidores i al de memòria

Espai dona

23/02/12

- Xerrada Coneixement Entorn - Programa Acollida

Polícia Local de Palafrugell

27/03/12

- *El centre de mediació davant les dificultats per al pagament del lloguer o la hipoteca*

Revista Can Bech

Març/Abril del 2012

- El 52% (quinzenal) Associació suport a la dona

Programa de Ràdio Palafrugell

17/07/2012

- Jornada de Mediació a Palafrugell al Museu del Suro

05/10/2012

Especial menció mereix aquesta Jornada relativa als Nous Reptes en Mediació Comunitària. L'acta d'obertura de la jornada va ser a càrrec de la Regidora de Benestar Social, Sra. Margarita Mauri que va donar lloc a la intervenció del Dr. de l'Àrea de Benestar Social i Família de la Generalitat de Catalunya a Girona, Sr. Ferran Roquer. La cloenda va ser a càrrec de la Directora Territorial del Departament de Justícia i Mediació de la Generalitat de Catalunya a Girona i de l'Alcalde Sr. Juli Fernández.

La Jornada es va dividir en dues taules: la primera sota el títol de *Mediació en Temes d'Habitatge*, amb la participació de Martí Batllori, Advocat i professor de Dret Mercantil de la UDG i membre de la taula de coordinació local pel dret a l'habitatge de Girona, Lídia Nadal, membre del Centre de Mediació de l'Ajuntament de Mataró, Gemma Feliu, mediatadora de Caritas i Carme Domènech, mediatadora del Centre de Mediació de l'Ajuntament de Palafrugell. En aquesta taula es va tractar la problemàtica actual del sobredeutament familiar i la repercussió en el manteniment de la llar, un breu anàlisi de la visió de futur que està provocant aquesta situació, una comparativa de la regulació hipotecària de l'estat espanyol amb la resta d'estats europeus i com des dels dos municipis participants i de l'entitat Caritas, s'afronten els casos familiars particulars, les actuacions, els tipus d'intervencions i els resultats.

La segona de les taules, sota el títol *Innovacions Mediadores Davant la Crisi*, amb la participació de Maria Méndez, Mediatadora del Pla de Barris de La Sauleda de Palafrugell, de Maria Munné, professora de Postgrau de Mediació Professional a la Universitat Pompeu Fabra i supervisora de mediadors a la Universitat de Barcelona i Aidà Almirall, mediatador per la Fundació Pere Tarrés al servei de l'Ajuntament de Sant Boi i psicòleg infantil al CRIA. En aquesta taula es va exposar les experiències personals dels professionals presents per tal d'incidir i donar a conèixer la mediació comunitària i la seva adaptació als conflictes actuals derivats de la situació de crisi.

05. Indicadors

05.01 Eix resolutiu

Mes	Núm. entrada de casos
Gener	4
Febrer	10
Març	6
Abril	9
Maig	10
Juny	4
Juliol	7
Agost	4
Setembre	9
Octubre	8
Novembre	6
Desembre	7
Total	84

El principal canal d'entrada pels casos de mediació continua sent *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.

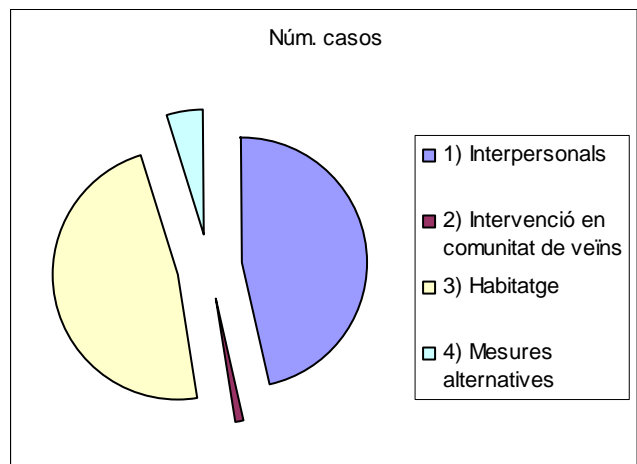
Canal d'entrada	Núm. de casos
Entrada directa	23
Serveis Socials	17
Xarxa ciutadana	11
Alcaldia	7
Urbanisme	6
OAC	6
Polícia Local	4
Pla de Barris	4
Oficina d'Habitatge	3
Jutjat de Pau	2
Mossos d'esquadra	1

Destacar que el canal d'entrada de *Xarxa ciutadana* majoritàriament es dona en els casos d'habitatge. Els derivadors són principalment Serveis Socials, entitats financeres, administradors de finques i recentment trobem un cas de plataforma dels afectats en casos hipotecaris (PAH).

Tipologia intervenció	Núm. de casos
Mediació interpersonal	39
*Intermediació	36
Procés reparador	4
Desestimació - derivació	4
Intervenció sistèmica - comunitària	1

Casos entrats durant l'any 2012.
*Intermediació en els casos d'hipoteca.

Tipus d'intervenció	Núm. casos
1) Interpersonals	39
2) Intervenció en comunitat de veïns	1
3) Habitatge	40
4) Mesures alternatives	4
TOTAL CASOS ENTRATS	84
TOTAL CASOS GESTIONATS	107

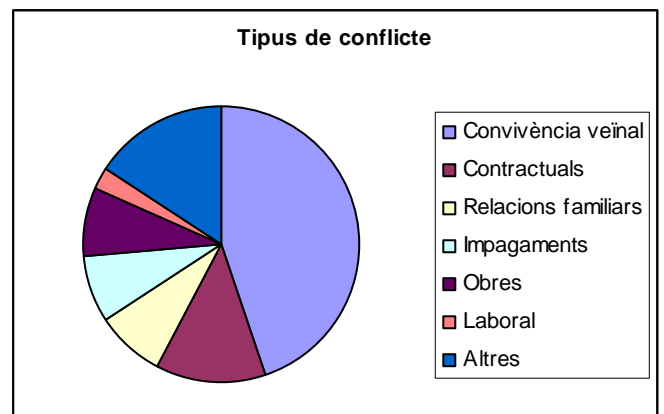


Estat casos	Núm. de casos
Tancats	53
Oberts	54

*Referent al nombre de casos atesos durant l'any 2012 (107 casos).

8.1.1 Indicadors de la mediació interpersonal

Tipus de conflicte interpersonal	Núm. casos
Convivència veïnal	17
Contractuals	6
Relacions familiars	3
Impagaments	3
Obres	3
Laboral	1
Altres	6



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

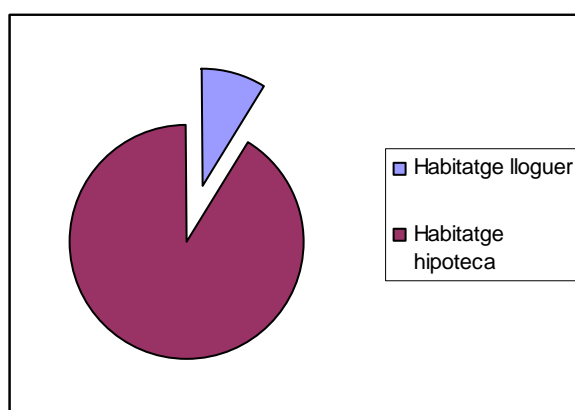
La categoria *contractuals* ens indica aquells casos on el conflicte rau en el sí d'un contracte (de compraventa, d'uns crèdits bancaris,...).

En tercer lloc, tenim els casos de *relacions familiars*, un tipus de conflicte on el procés sol ser més llarg per la càrrega emocional que representa. Els casos d'*obres* són aquells en que explícitament la queixa ve determinada per una obra que ocasiona malestar o desperfectes a l'afectat. I cal tenir en compte, que tot hi que dins de la categoria *impagaments* només s'hi especifiquen tres casos, dos d'aquests són casos de comunitats de veïns (impagament de la comunitat) lo qual indica que hi ha moltes més persones del municipi dels que s'han pogut tractar de forma interpersonal.

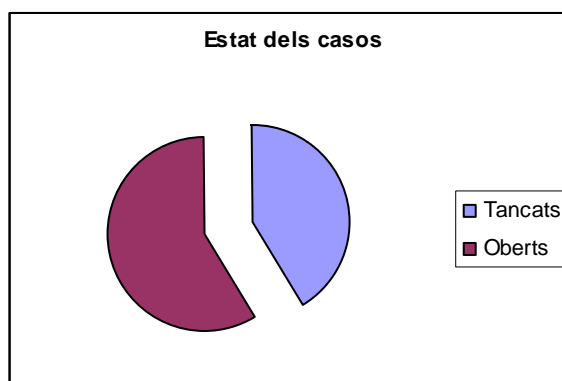
De la categoria *laboral* també s'ha atès un cas relacionat amb desavinences entre treballador i empresa.

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

	Núm. casos
Habitatge lloguer	4
Habitatge hipoteca	36
Total casos atesos	40



Estat dels casos	Núm. casos
Tancats	14
Oberts	26



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,

Indicador	Núm. casos
Persones implicades de manera directa	234
Persones implicades de manera indirecta	411
Sessions individuals	181
Sessions conjuntes	7
Reunions de coordinació	17
Supervisió	permanent durant tot l'any

l'escolta activa que es fa a les persones ateses; el reconeixement entre les persones enfrontades en un conflicte que fa que puguin avançar i desencallar-los d'aquella situació; l'empoderament dels usuaris atesos davant de posteriors conflictes que fa que puguin ser més assertius en conflictes futurs; la important prevenció que es dona com a recurs per evitar la mala gestió d'un conflicte; la informació i/o recursos; o simplement la contenció que a vegades necessiten els usuaris per continuar fent front a diverses situacions.

Nosaltres per tal de valorar numèricament el treball del Centre de Mediació i com aquest repercuteix a la població de Palafrugell, creiem

d'interès indicar les persones a les quals afecta d'una manera directa i també fer-hi constar les persones afectades indirectament, ja que és un treball on moltes vegades les persones implicades en el

conflicte són moltes més de les que venen a resoldre'l, sobretot en els casos de comunitats de veïns, com també en els casos d'habitatge on els implicats indirectes moltes vegades són els fills o pares dels titulars del crèdit hipotecari, altres membres que comparteixen el mateix habitatge i avaladors.

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

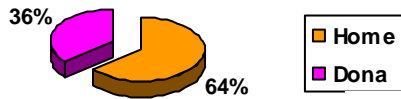
I finalment un altre indicador que respon al treball fet són les reunions de coordinació. Aquestes reunions són les pautaades tant amb Serveis Socials, com amb la policia comunitària i/o l'educadora en el cas de mesures reparadores, com amb habitatge i recaptació en el cas de la mediació en temes d'habitatge,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

Podem observar que el nombre de dones respecta el d'homes atesos és inferior i la diferència és bastant significativa.

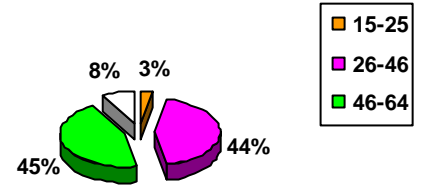
Pel que fa a l'edat la primera franja entre 15-25 anys representa bàsicament els usuaris participants del protocol de mesures alternatives, les franges del mig entre 26-45 anys (43,97%) i 46-64 anys (44,57%) es troben les edats de la majoria dels usuaris i l'altre extrem de 65 anys i més es troba en menor nombre (8,43%).

Per últim també hem trobat interessant identificar la procedència dels usuaris veient que la majoria són d'origen espanyol (71,08%), però que la presència de persones procedents de l'estranger, sobretot del Marroc, també és significatiu (28,91%).

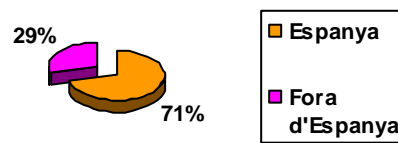
GÈNERE



FRANGES D'EDAT



PROCEDÈNCIA



Indicador	2012	2011	2010					
Nombre de casos atesos i tancats al Centre de Mediació i Convivència (CMiC)	39	82	79					
	Habitatge: 14							
Percentatge de casos al CMiC en què s'ha resolt	84,6%	91,9%	74%					
	Habitatge: 53,8%							
	GÈNERE		EDAT			PROCEDÈNCIA		
	Home	Dona	15-25	26-45	46-64	65 i +	Espanya	Fora d'Espanya
Núm. d'usuaris atesos	106	60	5	73	74	14	118	48
% d'un total de 166 usuaris atesos	63,85 %	36,14 %	3,01 %	43,97 %	44,57 %	8,43 %	71,08 %	28,91 %

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

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

Per altra banda, tot i l'augment de casos atesos aquest any 2012, podem veure que el nombre de casos tancats és inferior al d'altres anys, això és conseqüència de la major complexitat alhora de gestionar cada cas, ja sigui pel fet de ser casos comunitaris on afecta a un nombre major de persones, i sobretot en els casos de mediació en habitatge on la intermediació amb el banc i l'exigència de documentació acreditativa de les situacions personals i econòmiques de cada usuari, de la intervenció d'altres elements (procés judicial, senyalaments de subhasta, ordres de llançament) impliquen que siguin processos complexos i llargs.

06. Actuacions de futur

Traspàs de projectes de Pla de Barris a nivell municipal

Durant aquest any 2012 ja s'han fet algunes tasques per tal de vincular a nivell municipal la feina feta a Pla de Barris és a dir, per fer que els projectes duts a terme en el barri de la Sauleda puguin servir de referència a nivell municipal a través de la coordinació amb el Centre de Mediació.

Un exemple és el projecte que ja es va iniciar al 2012 i es preveu continuar "Esports i Valors", per tal d'arribar als joves del municipi i involucrar-los en temes que defensin una bona convivència.

Tenint com a referent el sistema d'intervenció en les comunitats des de Pla de Barris es projectarà a nivell municipal en les diferents comunitats que demanin una gestió de les problemàtiques que puguin tenir.

Mediació interpersonal

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

Intermediació en temes d'habitatge

Les circumstàncies socials i la demanda constant i repetida d'aquest tipus d'intervenció creiem que fa necessari valorar-ne ja no la seva continuïtat si no la de preveure un espai temporal més ampli per a cobrir la forta demanda i la complexitat de la intervenció. La idea

és seguir treballant amb l'adaptació als canvis que van sorgint en aquesta matèria i mantenir el servei en la línia més puntera i pionera dins de la nostra comarca.

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

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.

Coordinació

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

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

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.

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. S'han començat a treballar en la redacció d'una guia de recursos per a les persones afectades per a la hipoteca. Com també continuar en la línia de xerrades a diferents associacions i espais del municipi.

Un dels aspectes a treballar a través de la difusió pot ser involucrar a les administradores de finques en aquest procés de problemàtica de les comunitats de veïns pel impagament de la comunitat.

A petició de l'associació Suport a la Dona es va sol·licitar aquest any 2012 la nostra intervenció en el programa de televisió emès per la cadena televisiva del Baix Empordà.