



Mediació Memòria 2019

Índex

1. Activitats

- 1.1 Mediacions interpersonals i familiars
- 1.2 Mediació en matèria d'habitatge
- 1.3 Mediació comunitària
 - 1.3.1 Intervenció a l'espai públic
 - 1.3.2 Accions en foment de la convivència
 - 1.3.3 Intervenció a les comunitats de veïns i veïnes amb visió comunitària
 - 1.3.4 Coordinació dels agents cívics

2. Indicadors

- 2.1 Dades generals del servei de mediació
- 2.2 Indicadors en mediacions interpersonals i familiars
- 2.3 Indicadors en matèria d'habitatge
- 2.4 Indicadors en matèria de mediació comunitària
- 2.5 Indicadors de formacions

3. Projectes de futur

L'1 de maig de 2019 el Servei de Mediació i Convivència ha passat a ser gestionat per l'Ajuntament. Fins a la data esmentada, el servei estava externalitzat i, la direcció estava a càrrec de l'empresa de mediació i convivència MYC.

L'equip de mediadors i mediadores està format per:

- Maria Méndez Barrio, llicenciada en dret i mediatra, coordinadora del projecte.
- Maria del Carme Domènech Amorós, llicenciada en dret i mediatra en matèria d'habitatge.
- Arantxa Vilar López, llicenciada en dret i mediatra interpersonal. (fins a l'abril).
- Sandra Sarasa Romans, graduada en dret i mediatra familiar (a partir del maig).
- Jordi Vencells Dunjó, llicenciat en economia, integrador social i mediatra comunitari.

1. Activitats

1.1 Mediacions interpersonals i familiars

Les mediacions interpersonals són processos alternatius de gestió de conflictes entre dues o més persones on aquestes intenten resoldre els seus conflictes de manera comunicativa i dialogada. Durant el procés s'intenta que les parts arribin a consensos per poder assolir acords satisfactoris per totes les parts, que alhora satisfaci les seves necessitats. Les mediacions són confidencials i tenen un caràcter voluntari per a les parts, ja que la seva participació no és mai obligatòria. D'aquesta manera, la mediació promou la responsabilització i la implicació personal, pel que té una repercussió positiva en les relacions interpersonals i la convivència.

Dins de les mediacions interpersonals, des del servei es gestionen mediacions interpersonals en l'àmbit veïnal i familiar.

Els conflictes veïnals fan referència a casos com la desatenció dels espais compartits o propis, la definició de la propietat, problemes de convivència entre dos veïns o veïnes (sorolls, olors, immissions) i d'altres que afectin a la relació entre dues o més persones veïnes.

Els conflictes familiars, per altra banda, fan referència a casos intergeneracionals (entre fills/es, nets/es i/o pares i mares), casos de separacions de parella, custòdia de fills i filles, herències, i altres problemes que ocorren en el nucli familiar.

L'objectiu d'aquest treball és afavorir les bones relacions interpersonals, fomentant la millora de la comunicació entre les persones, el que provoca un empoderament de les parts per resolució pacífica i dialogada dels seus conflictes.

Enguany el servei ha obert una quantitat de casos interpersonals i familiars major respecte l'any anterior, ara bé, s'ha vist incrementada l'entrada de casos familiars. S'ha de tenir en compte que el temps i dedicació que suposa un cas familiar, sovint triplica el nombre d'accions i intervencions realitzades en comparació amb els casos veïnals.

Per altra banda, i concretament en l'àmbit veïnal, s'han produït gran nombre d'actuacions facilitadores i les intervencions en xarxa i conjuntes amb altres àrees de l'Ajuntament que han propiciat la resolució del conflicte, sense haver de realitzar sempre una sessió de mediació conjunta entre les parts. Des del nostre servei entenem que la tasca de la mediació ha de tenir com a objectiu principal l'ajuda a la ciutadania i la resolució dels conflictes d'aquesta, ampliant o sortint del procés de mediació més tradicional.

Per tant, creiem que el volum de feina ha incrementat respecte l'any anterior i el treball realitzat ha estat notori, ja que hi ha hagut un augment tant dels casos tancats, com del percentatge de casos finalitzats amb acord i del nombre d'intervencions.

1.2 Mediació en matèria d'habitatge

Implementada l'any 2012, i després de 7 anys, aquesta categoria s'ha consolidat definitivament dins un marc de cogestió i integració amb l'Oficina Local d'Habitatge, els serveis socials municipals i els usuaris afectats. La funció és donar resposta a una demanda de la població afectada pel risc de pèrdua de l'habitatge habitual derivat de les dificultats en el pagament de la renda de lloguer, de les quotes hipotecàries i l'abús de contractes o males pràctiques. El servei ofereix eines, recursos,

assessorament i gestió a les diverses demandes. Una basant en creixement són les actuacions i intervencions a un sector de població que ha perdut l'habitatge i es troba en situació d'exclusió social.

Les demandes d'intervenció provenen tant de l'àmbit de la propietat (habitatges hipotecats) de l'àmbit del lloguer, com del sector de població que, havent quedat exclòs del mercat immobiliari i en situació d'exclusió residencial, adopta l'ocupació d'habitatges buits com la forma de cobrir la necessitat habitacional. Aquesta pràctica irregular va despuntar l'any 2017 amb un increment considerable l'any 2018 per ser la tipologia de màxima demanda. Però ha estat aquest any 2019 en el que les demandes d'intervenció en matèria de lloguer han superat el nombre de les hipoteques, en clar retrocés, i ocupacions. Aquest increment, és un reflex directe de les conseqüències del cataclisme immobiliari: la pèrdua de l'habitatge en propietat i l'augment de la demanda de lloguer que fa augmentar les expectatives dels propietaris que volen resoldre contractes i renovar contractacions a preus més elevats.

Així doncs, les diferents intervencions en matèria d'habitatge són:

Respecte als **habitatges hipotecats**, el conflicte es base en la repercussió econòmica del contracte hipotecari en l'esforç familiar que provoca l'impagament i alhora deriva en execucions hipotecàries, adjudicacions dels habitatges al banc i el posterior llançament o la seva moratòria en situacions de vulnerabilitat familiar, així com amb la possibilitat d'un lloguer social. També es demanda sobre la confusió de les clàusules de contractació i la possible abusivitat de les clàusules contractuals.

Respecte als **habitatges de lloguer**, el conflicte que més preocupa als usuaris i que genera més intervenció és la finalització del contracte sense possibilitat de continuïtat amb la càrrega implícita de la recerca d'un nou habitatge que el mercat no ofereix a una part important de la població atesa la precarietat econòmica de les famílies; i com altre problema és la manca o dificultat en el pagament de les rendes. La intervenció varia si la propietat és un particular o una entitat financera o societat immobiliària. En el primer cas, propietari particular, es confronten interessos difícils de gestionar.

Respecte als **habitatges ocupats**, és un conflicte que s'ha expandit i inclús normalitzat com a una manera de viure. L'ocupació afecta en un 99% dels casos a propietats de bancs. Pot arribar a afectar d'una manera més o menys directe a la resta de la població veïnal ja que en alguns determinats casos hi han convivències no acceptades, rebuig, molèsties, etc, que requereix una intervenció col·laborativa entre l'administració municipal i la de justícia i la propietat. Les ocupacions difícilment tenen una resolució favorable ateses la negativa de la propietat a regularitzar l'ocupació amb un lloguer social, lo qual evoca als desnonaments. Al llarg del 2019 s'han assenyalat ordres de llançament; alguns d'aquests desnonaments han estat suspesos durant un temps i tornats a assenyalar, això, ens pot donar una idea de la intensitat en que es treballa.

El servei de mediació en matèria d'habitatge està integrat dins la Taula d'Habitatge Municipal des d'on es treballa pel foment i la protecció de l'habitatge i l'adopció de mesures que permetin donar una resposta a les necessitats habitacionals.

L'objectiu principal segueix sent el d'evitar la pèrdua de l'habitatge pels desallotjaments, ja siguin per processos hipotecaris o de desnonaments de lloguers i principalment en els casos d'ocupació on l'alternativa a la pèrdua de l'habitatge està en regularitzar l'ocupació amb un contracte de lloguer social. Segueixen en augment les intervencions en assessoraments de lloguers sobretot en consultes relacionades amb la finalització del contracte i en el canvi de la propietat derivat de processos d'execució hipotecària que dificulta el pagament de la renda i, les mediacions amb els grans tenidors per a aconseguir un lloguer social i assequible.

Si bé en aquest 2019 no s'ha assolit l'entrada de casos nous de l'any passat, no per això s'ha reduït el nivell de treball, ja que aquesta reducció ha permès la dedicació i l'atenció a expedients en tràmit d'anys anteriors i, tal com reflecteix el quadre de tancaments, el nombre d'aquesta categoria ha augmentat.

1.3 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 a l'espai públic:
 - Programa de conciliació i reparació municipal.
 - Comissió de ciutadania i convivència.
- Accions en foment de la convivència:
 - Xerrades i jornades de difusió de la mediació.
 - Intervenció a la comunitat educativa.
 - Treball en xarxa i formacions.
- Intervenció en les comunitats de veïns i veïnes amb una visió comunitària.
- Coordinació dels agents cívics:
 - Campanya de sensibilització "Sigues el veí que t'agradaria tenir"
 - Casos de mediació.

1.3.1 Intervenció a l'espai públic

➤ Programa de conciliació i reparació municipal

Es tracta de donar la possibilitat al menor, resident del municipi, que comet una infracció de la Ordenança Municipal en temes de consum i/o tinença d'estupeficients a la via pública d'acollir-se a una mesura educativa, alternativa a la sanció econòmica, a través d'un procés de mediació reparadora. La finalitat d'aquest programa és que el menor i la família que s'acollen puguin tenir un espai educatiu de reflexió, responsabilització i apoderament per mitjà del treball individual, familiar, social i comunitari.

Enguany, hem obert quatre casos. El fet de plantejar un itinerari personalitzat en el qual convidem a la família a participar-hi ens ha suposat aquest any una dedicació a un cas complex amb moltes intervencions amb tots dos.

➤ Comissió de ciutadania i convivència

- **Referents per a la convivència**, a través de les diferents trobades durant el 2018 i dues trobades al 2019 va sorgir un grup de joves amb ascendència marroquina que varen conformar un grup que ha adoptat el nom del grup de treball. A través de la dinamització d'aquest grup s'ha pogut incidir una mica en l'acompanyament i dinamització d'aquest grup. Concretament amb aquest grup:

- S'han ajudat en la dinamització dels entaulats 2019.
- S'ha col·laborat en l'inici de la campanya del grup els Trompats – No Callarem.
- Suport en la realització d'un iftar popular amb mostres de la cultura marroquina per a més de 400 persones per al final del Ramadà.
- S'ha incidit en la col·laboració del grup amb el consell de joves tant amb la preparació del projecte internacional de convivència com en la proposta d'una jornada intercultural.

- A nivell provincial, han participat també en les trobades d'un grup de referents fills d'origen divers que va crear la Generalitat.
- Amb l'Espai Dona, han donat suport en una trobada d'entitats femenines a nivell comarcal.
- A més han participat tant amb les trobades de la comissió de convivència dins el programa d'antirumors com en la confecció dels materials audiovisuals.
- També han participat en l'acte central de la campanya No callarem, el cicle de conferències 'Llavors de convivència' de les quals han estat organitzadores i ponents.

- **Formacions antirumors:** des de la Secretaria d'Igualtat, Migracions i Ciutadania va oferir a l'Ajuntament la opció de crear una xarxa antirumors al poble a partir d'unes formacions que la Fundació SURT imparteix. Es va acceptar la proposta amb la idea de dur a terme les formacions i finalment formar una xarxa antirumors coma projecte de l'any 2020. Els assistents a aquestes formacions van ser els components de la Comissió de Convivència durant un total de 15 hores repartits en tres dies. El dia 13 de juny es va dur a terme la formació "Forma't en xarxa" de 4 hores de durada, el 10 de juliol es va dur a terme la formació "Posa't les ulleres interculturals" de 8 hores de durada, i finalment el dia 12 de desembre es va dur a terme la formació "Eines per combatre la discriminació a les xarxes socials" de 3 hores de durada.

- **Referent a Associacions,** hem connectat l'associació Africano Badeya amb el pis Tallamar donada l'arribada d'alguns nois subsaharians al recurs.

1.3.2. Accions en foment de la convivència

Xerrades i jornades de difusió de la mediació

Des del Servei de Mediació s'han organitzat dues xerrades, a petició del Servei d'Acollida, per 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 s'han realitzat les següents accions en els diferents equipaments educatius:

Escola Torres i Jonama

Hem dut a terme les següents accions:

- Un taller per cada una de les línies de 4rt de primària sobre la resolució pròpia del conflicte anomenada "L'autoresolució mola un piló".
- Un taller per cada una de les línies de 5é i de 6é de primària sobre l'autoresolució de conflictes i la resolució de conflictes en grup anomenada "L'autoresolució i la resolució el equip".
- Una xerrada als pares i mares, que forma part d'un cicle de tres xerrades que es duren a terme durant el primer i segon semestre, amb les temàtiques "El conflicte", "Com posar límits als nostres fills?" i "La gestió de les emocions".

INSS Frederic Martí i Carreres

Hem dut a terme dues accions diferents:

- Una xerrada de mediació a 1r d'ESO sobre el conflicte i la manera en que ens comuniquem titulada "Habilitats comunicatives i socials". A través de dinàmiques participatives, i en grup s'ha reflexionat sobre els estils comunicatius en relació al conflicte.

- Una xerrada de mediació a 2r d'ESO sobre el conflicte i el seu abordatge en el taller anomenat "Violència i conflicte". S'ha dut a terme mitjançant dinàmiques participatives, i en grup s'ha reflexionat sobre la importància de l'actitud individual i grupal sobre determinats comportaments i actituds violentes, les seves causes i conseqüències.
- Una xerrada de mediació a 3r d'ESO sobre els rumors dins l'institut i el cyberbulling a través de dinàmiques participatives grupals. S'ha reflexionat sobre el paper individual i grupal sobre determinats comportaments i actituds en l'ús de les TIC i les conseqüències en el taller anomenat "Els rumors i el grup. Jo i les noves tecnologies".
- Una xerrada de mediació a 4t d'ESO per conscienciar i donar compte de la diversitat sexual, i un cop vista la naturalitat de la diferència aprendre a conviure amb aquesta de manera respectuosa. S'ha reflexionat sobre la normalitat de la diversitat sexual per tal d'arribar a la conclusió que la diversitat no ha de suposar una amenaça o rebuig, sinó una celebració de la diferència que ens caracteritza a tots.

Treball en xarxa i formacions

Hem realitzat dues formacions:

Formació coordinada amb l'àrea d' Educació: Emociona't, parla, acorda. Aquesta formació es va dividir en dos temàtiques abordades: 1) "Aprèn a resoldre conflictes mitjançant tècniques teatrals", composta de tres sessions que es va dur a terme a finals de 2018. I 2) "Viu i gestiona les teves emocions a través de l'art" sobre l'ús de l'art per resoldre els conflictes, compost per tres sessions que es s'ha dut a terme durant el mes de març d'aquest any.

I paral·lelament també es van dur a terme el cicle de tallers "Gestió emocional dels conflictes per raó de gènere" que s'han dut a terme en cinc sessions durant el gener i febrer.

1.3.3 Intervenció a les comunitats de veïns i veïnes amb una visió comunitària

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, capacitació i sobretot arribar a que tothom escolti l'altre i es senti escoltat.

Des del Centre de Mediació i Convivència tenim un especial interès en dos tipus de comunitats: les comunitats multi-problemàtiques i les que es troben sense administrador. En ambdós casos es combinen una sèrie de problemes molts comuns i que augmenten el risc de deteriorament de la convivència, aquests factors són: deficient gestió econòmica en un passat que ha cremat la junta, presidents que no ho volen ser o que només representen una part dels veïns, dicotomia entre el que vol la comunitat de propietaris i el que necessita la comunitat de veïns, famílies de rendes baixes i/o amb precarietat laboral, edificis antics amb necessitats de rehabilitació, concentració de famílies immigrants sense haver fet una acollida veïnal correcte, creixent problema de l'ocupació incívica, envelliment de població, manca de neteja i de conservació.

1.3.4 Coordinació dels agents cívics

A partir del maig, els agents cívics van estar adscrits al Servei de Mediació i Convivència i han col·laborat en:

Campanya de sensibilització "Sigues el veí que t'agradaria tenir"

Les comunitats de veïns són una immillorable escola per fomentar el civisme, el respecte a la diversitat i la generació de vincle amb els nostres veïns. A causa del gran augment de població que ha viscut Catalunya, i també Palafrugell, s'ha augmentat la densitat dels nuclis urbans i per tant s'han concentrat els habitatges en comunitats. Des del Centre de Mediació i Convivència s'ha creat un nou material destinat a fomentar la convivència a les escales de veïns, concretament s'ha realitzat un cartell i una petita guia de consells de gestió que es faran arribar a les comunitats de veïns de Palafrugell. Aquests nous materials estan emmarcats amb la voluntat de potenciar la cohesió social, la inclusió, una major interacció i la lluita contra el discurs de l'odi. I sempre des de l'òptica de la cultura del diàleg, que des de fa anys venim potenciant des del Centre en particular i de l'Ajuntament en general.

Enguany hem fet una col·laboració amb els agents cívics per tal que ens ajudin en la difusió d'aquest material i arribi a tot el municipi, feina que hem començat aquest any i continuarem el següent.

S'han visitat en total 87 comunitats d'una llista tancada. Hem aconseguit fer arribar aquesta informació a 75, (un 86 % del total).

De totes aquestes comunitats amb els que s'ha contactat, en 37 ocasions ho hem fet amb el president.

CAMPANYA: "SIGUES EL VEÍ QUE T'AGRADARIA TENIR"			
	1era etapa	2a etapa	TOTALS
Reunió amb el President	20	17	37
Deixada INFORMACIÓ amb el consentiment d'un veí	14	10	24
A través de l'Administrador	7	3	10
No contactat	9	7	16
			87

Casos coordinats de mediació

S'han fet intervencions en casos oberts pel Servei de Mediació fent tasques de recerca d'informació amb els agents implicats, fent prospecció i informes sobre la situació detectada.

A la intervenció en aquests casos han interaccionat amb **137 ciutadans**, dels quals 103 eren afectats de manera directa i 34 de manera indirecta.

Indicador	2017	2018	2019
Nombre de casos amb col·laboració dels agents cívics	4	6	21

2 INDICADORS

3.1. Indicadors dades generals

	INTERPERSONAL	HABITATGE	COMUNITARI			TOTAL
			Mesures	Escola	Comunitats	
Participants Directes Totals	106	336	18	701	212	1373
Participants Directe per cada 1.000 Habitants						59'76
Assistents a activitats de formació						
Assistents a activitats de formació per cada 1.000 Habitants						
Agents facilitadors per al convivència per cada 1000 Habitants						0
% mediacions amb acords	48%	41%	100%		58%	47%
% mediacions sense acord	11%	51%	0%		6%	30%
% derivats o interromputs	41%	8%	0%		36%	23%

En matèria d'habitatge els indicador de mediació amb acord o sense no són significatius ja que una part de les intervencions són assessoraments o informació que no poden ser comptabilitzats en aquests termes

	Mediació comunitària	Mediació Interpersonal	Mediació habitatge	Mesures Restauratives	TOTALS
Nombre de Casos	43	47	94	4	188
Nombre d'Intervencions	493	343	1201	20	2057

En matèria d'habitatge els indicador de mediació amb acord o sense no es signifiquen atesa la diversitat d'intervencions sigui un assessorament o una informació. Es destacable el número d'intervencions tan elevat que suposa la mediació en matèria d'habitatge.

3.1.1 Evolució del nombre de casos

Indicador	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Nombre de casos que arriben al Centre de Mediació i Convivència	84	99	108	111	128	188	182	188

Destacar que en relació a l'any passat el nombre de casos d'habitatge és lleugerament inferior – 9 casos menys- que considerem que no són significatius en el sentit de que el volum de treball (bàsicament per l'atenció, urgència i prioritat dels llançaments a l'hora de ser tramitats) demora l'entrada de sol·licituds de noves cites. A més a més, encara que no s'hagin obert casos nous, aquest any s'han tancat més casos d'anys anteriors i s'han realitzat, com hem vist moltes més intervencions que anys enrere.

3.1.2 Casos tancats

Tipus de mediació	Núm. casos
Comunitària	31
Interpersonal	44
Habitatge	77
Mesures alternatives	1
TOTAL	153

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

3.2.1 Tipologia dels casos oberts.

Tipus de conflicte interpersonal	Núm. casos
Convivència veïnal	36
Familiar	11
TOTAL	47

3.2.2 Tipologia dels casos tancats.

Tipus de tancament	
Acord	21
Sense acord	5
Derivat i/o interromput	18
TOTAL	44

3.2.3. Casos Tancats

Casos tancats 2019	Total
Casos 2019	40
Casos 2018	4
TOTAL	44

3.2.4. Nombre d'intervencions i persones implicades

Indicador	
Sessions individuals	85
Sessions conjuntes	4
Persones implicades de manera directa	104
Persones implicades de manera indirecta	136
Intervencions Totals	343

3.3 Indicadors dins l'àmbit d'habitatge:

3.3.1 Tipologia de Casos Oberts

Tipologia de Casos	Total
Hipoteca	12
Lloguer	48
Ocupació	34
TOTAL	94

3.3.2. Tipologia de casos tancats

Tancats	Núm. de casos
Resultats	32
No resultats	39
Derivats	6
TOTAL	77

L'augment de casos no resultats va relacionat amb l'augment de les ocupacions que comporta una major dificultat en obtenir una resolució favorable.

3.3.3 Casos tancats

Casos tancats 2019	Total
Casos 2019	33
Casos 2018	22
Casos 2017	16
Casos 2016	4
Casos 2015	1
Casos 2014	1
TOTAL	46

3.3.3 Nombre d'intervencions i persones implicades

	Total
Casos gestionats durant l'any	162
Nombre d'assessoraments	17
Intervencions Totals	1184
TOTAL	1201

	Total
Persones implicades de manera directa	338
Persones implicades de manera indirecta	143
TOTAL	481

3.4 Indicadors en matèria de mediació comunitària

3.4.1 Nombre d'intervencions i persones implicades.

Indicadors	Quantitat	Persones implicades directament	Persones implicades indirectament
Comunitats ateses	31	126	336
Conflictes en espai públic	1	10	0
Casos de veïnatge	18	75	104
Total	49	205	440

3.4.2 Casos tancats

Casos tancats 2019	Total
Casos 2019	26
Casos 2018	5
TOTAL	31

3.4.3 Nombre de casos de mesures restauratives

Mesures alternatives	Núm. de casos
oberts	3
tancats	1

3.4.4 Total d'intervencions comunitàries

INDICADORS	QUANTITAT
Comunitats	295
Espai Públic	10
Veïnatge	188
Mesures restauratives	20
TOTAL INTERVENCIONS	513

3.5 Indicadors de formacions.

ÀREA	TIPUS FORMACIÓ	DATES	HORES LECTIVES
Benestar Social i Ciutadania	Formació Centre Municipal d'Educació 2019: gestió emocional dels conflictes per raó de gènere	23 i 30 de gener i 6, 13 i 27 de febrer	10 h
Benestar Social i Ciutadania	Formació Centre Municipal d'Educació 2019: viu i gestiona les teves emocions a través de l'art	7, 14 i 21 de març	6 h
Benestar Social i Ciutadania	Tallers Escola Torres i Jonama	12, 21 i 26 de novembre i 3 i 12 de desembre	8h
Benestar Social i Ciutadania	Tallers INS Frederic Martí i Carreres	10, 17, 23, 24 i 31 de gener i 7, 13, 14 i 21 de febrer	14h

4. Projectes de futur

Mediació interpersonal

El proper 2020 es preveiem continuar amb les mediacions interpersonals en aquells casos de veïnatge que no impliquin a tota la comunitat, on estan implicats de manera directe dos o tres veïns. Aquestes mediacions versen sobre les diferents problemàtiques ja enumerades anteriorment: *molèsties per animals de companyia, sorolls, brutícia, arbres, 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 al que pertanyen. És a dir, el treball interpersonal possiblement tindrà un impacte en la convivència comunitària, possibilitant també la millora de la convivència comunitària.

També preveiem continuar amb les mediacions familiars, on els implicats directes són persones amb vincles familiars amb problemàtiques com: *relacionals entre qualsevol dels membres, separacions, repartiment de bens, acords sobre la custòdia, gestió de la guarda d'un familiar amb discapacitat, gestió patrimonial de l'herència i altres*. Una relació cordial amb el nucli familiar suposa un element important per el benestar de totes les persones i la manca d'aquest provocar malestar, que pot acabar influint negativament en altres àries de la vida de les persones; com per exemple, en la mala gestió de conflictes veïnal. Pel que, possiblement la resolució de conflictes familiars contribueixi, en certa mesura, a la millora de la convivència comunitària.

Mediació en temes d'habitatge

Les circumstàncies socials i la demanda del servei fa necessari valorar un espai temporal més ampli per a cobrir la complexitat de la intervenció. S'aposta per seguir treballant i donar cobertura a una demanda social alarmant que està generant la manca d'habitatge i la manca de polítiques d'habitatge a l'abast de l'administració local que pugui donar una resposta. La idea és seguir treballant per a minimitzar l'impacte d'aquesta greu problemàtica ja sigui col·laborant amb els serveis que requereixin la nostra participació i col·laboració, especialment amb matèria d'ocupació.

Per a aconseguir aquests objectius cal en primer lloc dotar al servei d'una infraestructura més consolidada en el sentit de reforçar la tasca administrativa de suport a la gestió principal, crear una praxis interna dins del servei i del departament que faci més fàcil la gestió interna i minimitzi la tasca en benefici del temps, sent aquest un objectiu més a assolir: el reconeixement de la necessitat de destinar al servei l'espai temporal adient i proporcionat al volum de feina, a la urgència de determinats casos i a la complexitat de les resolucions.

Mediació comunitària

Incrementar els àmbits d'actuació en aspectes relacionats amb la convivència:

1. Crear espais per a la participació i relació entre els diferents grups culturals
2. Dedicar un 30% de la jornada dels dos professionals de l'equip, que es dediquen a la mediació comunitària, a la diversitat cultural.

Mantenir la xarxa de treball a nivell comunitari:

3. Donar continuïtat a les mediacions comunitàries amb la participació de tots els agents implicats.
4. Continuar amb la línia de col·laboració amb els agents cívics del municipi per poder fer una actuació més integral

Accions en foment de la convivència

- Crear grups de treball amb referents naturals per 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
- Incrementar la formació a la ciutadania en resolució de conflictes de forma no violenta.
- 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, i 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, 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.

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 als treballadors/es en l'atenció al públic i als comandaments en habilitats de comunicació i gestió del personal.

Difusió

Tenint en compte que el Servei de Mediació i Convivència ha crescut amb noves mirades i nous projectes de convivència aquest any hem elaborat un material per treballar la bona convivència a les escales de veïns i veïnes.

De cara a l'any 2020 continuar donant difusió als àmbits de la mediació a la ciutadania,entre d'altres:

- Donar a conèixer els nostres projectes a altres municipis.
- 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