

MEMÒRIA 2018

ÀMBIT DE SERVEIS A LES PERSONES



Mediació

Regidora Roser Massagué Malleu

Índex

0. Ubicació i horaris

1. Organigrama

2. Descripció de les activitats

2.1 Mediacions interpersonals i familiars

2.2 Mediació en matèria d'habitatge

2.3 Mediació comunitària

3. Indicadors

3.1 Dades generals del servei de mediació

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

Taula II. Casos tancats

3.2 Indicadors en mediacions interpersonals i familiars

Taula III. Tipologia dels casos oberts.

Taula IV. Tipus de tancaments

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

3.3 Indicadors en matèria d'habitatge

Taula VI. Tipologia de casos oberts

Taula VII. Casos tancats

Taula VIII. Tipus de tancament

Taula X. Nombre de persones implicades

Taula XI. Casos hipotecaris tancats

3.4 Indicadors en matèria de mediació comunitària

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

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

Taula XIII. Nombre d'intervencions en casos de veïnatge

Taula XIV. Nombre de casos comunitaris gestionats

Taula XV. Nombre de casos de mesures restauratives

Taula XVI. Total d'intervencions comunitàries

4. Projectes de futur

0. Ubicació i horaris

El Centre de Mediació i Convivència està ubicat al
Carrer de Martí Jordi Frigola, locals 38-39
Tel. 972 01 19 54 – 972 61 31 00 ext 3512
Horari d'atenció: Dilluns a Divendres: 9:00- 13:00
a/e: mediacio@palafrugell.cat
mediacio.habitatge@palafrugell.cat

1. Organigrama

El Director del centre és Javier Wilhelm Wainsztein, director de l'empresa MEDIACIÓN Y CONVIVENCIA, SL

L'equip de mediadors està format per:

- Maria Méndez Barrio, llicenciada en dret i medidora, coordinadora del projecte.
- Maria del Carme Domènech Amorós, llicenciada en dret i medidora en matèria d'habitatge
- Arantxa Vilar López, llicenciada en dret i medidora interpersonal.
- Jordi Vencells Dunjó, llicenciat en economia, integrador social i medidor comunitari

2. Descripció de les activitats

2.1 Mediacions interpersonals i familiars

Les Mediacions Interpersonals són processos de gestió de conflictes entre dues o més persones que tracten de resoldre les divergències entre elles d'una forma dialogada i positiva, intentant assolir un acord satisfactori per ambdues parts, que alhora satisfaci les seves necessitats. Les mediacions són confidencials i tenen un caràcter voluntari per a les persones, ja que la seva participació no és mai obligada. D'aquesta manera, la mediació promou la responsabilització i la implicació personal en la millora de les relacions interpersonals i la convivència.

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 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 i per tant l'apoderament d'aquestes per la resolució dels seus conflictes.

Enguany el Servei ha tingut una entrada més gran de casos interpersonals en l'àmbit veïnal que familiar. No obstant, el treball que suposa un cas familiar, sovint triplica el nombre d'accions i intervencions realitzades en comparació amb els casos veïnals. Per tant, creiem que el treball realitzat en ambdós àmbits ha estat força potent.

Per altra banda, i concretament en l'àmbit veïnal, hem augmentat aquelles 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.

2.2 Mediació en matèria d'habitatge

Implementada l'any 2012, i després de 6 anys, aquesta categoria s'ha consolidat definitivament dins un marc de cogestió 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, l'abús de contractes o males pràctiques, oferint eines, recursos, assessorament i gestió a les diverses demandes. També va dirigida aquell sector que, havent-lo perdut i trobant-se en situació d'exclusió social precisa una intervenció de suport i de protecció davant la precarietat habitacional.

Les demandes provenen tant de l'àmbit de la propietat (habitatges hipotecats) del lloguer com del sector que, havent quedat exclòs del mercat immobiliari, adoptar l'ocupació com una forma de cobrir la necessitat d'un habitatge. Si bé , ja des de l'any 2017, cal destacar l'increment d'intervencions en ocupacions d'habitatges buits, passant a ser el nombre màxim d'intervencions entre les diferents tipologies.

Cal diferenciar la gestió dels tres tipus de mediació en matèria d'habitatge: la mediació en habitatges hipotecats, en habitatges de lloguer i en habitatges ocupats:

Respecte als **habitatges hipotecats**, el conflicte es base en la repercussió econòmica del contracte que deriva en execucions hipotecàries, adjudicacions a favor del banc i el posterior llançament o la possibilitat d'un lloguer social, una moratòria del llançament, etc, així com consultes relacionades amb la confusió, la possible abusivitat de les clàusules contractuals.

Respecte als **habitatges de lloguer**, el conflicte que més preocupa a la població 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 o no d'acord a les seves possibilitats i , com no, 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 vitals difícils de gestionar. Els conflictes de lloguer estan augmentant considerablement.

Respecte als **habitatges ocupats**, és un conflicte en augment que afecta d'una manera més o menys directe a la resta de la població (convivències no acceptades, rebuig, molèsties, etc) que requereix una intervenció col·laborativa entre l'administració, municipal i la de justícia i la propietat, la qual en un 99% dels casos son propietat de bancs.). Al llarg del 2018 han hagut 59 ordres de llançament , de les quals una d'elles afectava a 7 habitatges i un altre a 2 habitatges. Alguns d'aquests desnonaments han estat suspesos durant un temps i tornats a assenyalar, lo qual no significa que hagin estat un total de 68 famílies, però si 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 l'adopció de mesures .

Actualment l'objectiu principal es evitar la pèrdua de l'habitatge pels desallotjaments, ja siguin per processos hipotecaris o de desnonaments de lloguers i, en els casos d'ocupació, prioritzar la regularització mitjançant un contracte de lloguer. S'ha incrementat considerablement les intervencions en assessoraments de lloguers sobretot en consultes relacionades en la finalització del contracte i en el canvi de la propietat derivat d'un procés judicial (execució hipotecària) que dificulta seguir amb el pagament de la renda.

Si bé en aquest 2018 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.

2.3 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.

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'estupefacients 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 al mateix puguin tenir un espai educatiu de reflexió, responsabilització i apoderament per mitjà del treball individual, familiar, social i comunitari

Enguany, un cop aprovat el projecte per Junta de Govern, hem donat visibilitat al programa mitjançant la participació a les jornades de Lloret de Mar i de Girona. 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**

Des de la darrera trobada de la Comissió de Convivència del 8 de Setembre de l'any passat, hem estat ideant en el pla de treball i hem començat a desenvolupar-lo

Es va idear 6 temàtiques de treball prioritàries i específiques que són:

- Associacions
- Escales de veïns
- Joves

- Educació i Família
- Dones
- Referents per a la convivència

- **Referent a Associacions**, estem treballant per a poder ajuntar les associacions amb orígens diversos amb associacions representatives del poble i poder fer trobades per a millorar conjuntament

- **Referent a Escales de Veïns:**

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.

- **Referent al tema de Joves**. Des de Joventut es vol potenciar la participació de joves amb orígens i cultures diversos en els propis espais que ja tenen

- **Referent en Educació i Família**. A través d'Educació, hi estem col·laborant per a poder arribar a famílies que actualment està costant i per millorar la seva implicació.

- **Referent a Dones**, ja es realitza des de la comissió d'Igualtat ja que precisament un dels objectius és incrementar la participació de les dones amb altres cultures a l'esfera pública

- **Referent al tema de referents**, es va pensar en identificar als mateixos parlant amb els diferents col·lectius que treballen al municipi i veure si hi volien col·laborar amb aquesta tasca. Van fer una primera trobada a l'octubre en la que van participar 11 persones de la cultura musulmana per reflexionar sobre què podem fer per trencar estereotips i fomentar la participació al teixiu associatiu del municipi d'aquest col·lectiu.

Accions en foment de la convivència:

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

Des del Servei de Mediació s'ha organitzat una xerrada a petició del Servei d'Acollida, del d'Alfabetització i dels estudiants d'assistència domiciliària. L'objectiu ha estat reflexionar i donar a conèixer la mediació, el nostre servei municipal i en general la gestió en positiu dels conflictes.

Degut a l'èxit del programa de conciliació i reparació municipal el passat 2 de març les professionals referents varem presentar la metodologia del programa a Lloret del Mar dins de les jornades anomenades Tastets d'Innovació Social organitzada pel departament de Benestar i Família de l'Ajuntament amb l'objectiu de posar de manifest la importància d'innovar i de millorar de manera continuada en l'àmbit tan fonamental com son els serveis socials.

Per altre part, el 9 de març des del Servei de Prevenció i Mediació del Consorci de Benestar del Gironès Salt, gestionat per Vincle, es va organitzar una jornada tècnica en mediació per tal de conèixer programes referents dins les mesures alternatives i on Palafrugell va poder explicar la seva experiència on les mesures aplicades com alternatives a la simple sanció econòmica en joves menors aporten una acció educativa cap als/les nois/es i la possibilitat de donar-los veu.

D'un altra banda, el diari de Girona ens va fer una entrevista aprofitant la presència del Regidor de Civisme i convivència i va publicar un article sobre les alternatives a la sanció del nostre programa de conciliació i reparació municipal publicat el dia 12 de març.

El 14 de desembre van participar a la jornada formativa "Identitats en construcció: Adolescents i joves en una societat canviant" amb un taller sobre tècniques actives aplicades a l'intervenció amb els i les joves.

➤ **Intervenció a la comunitat educativa:**

Durant aquest primer semestre s'han realitzat les següents accions en els diferents equipaments educatius:

Escola Torres i Jonama

Hem dut a terme les següents accions:

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

INSS Frederic Martí i Carreres

Hem dut a terme dues accions diferents:

- Una xerrada de mediació a les quatre línies de 4rt d'ESO. Es va dissenyar un taller per totes les línies de 2n ESO sobre el conflicte, el seu abordatge, la seva gestió emocional i la violència. A través de dinàmiques participatives, i en grup s'ha reflexionat sobre la importància de l'actitud individual i grupal sobre determinats comportaments i actituds violentes. Les causes i les conseqüències.
- Dos tallers participatius a les quatre línies de 4rt d'ESO assenyalades en el punt anterior amb l'objectiu de treballar **l'escolta activa i les violències i cyberbullyng**.
- Una xerrada a 2n de Batxillerat sobre les sortides professionals de la Mediació.

Institut Baix Empordà

Enguany hem dut a terme una xerrada sobre el nostre servei de mediació al curs de 3r d'ESO, en una assignatura optativa. La xerrada s'ha realitzat amb l'ajuda del coordinador del curs i s'ha volgut promoure la cultura de la mediació i les idees bàsiques de la tasca dels mediadors i mediadores.

Escola El Carrilet

Enguany hem realitzat un taller pràctic sobre la Mediació i la resolució positiva i pacífica dels conflictes dirigit als alumnes de 5è de primària. Aquest taller s'ha dut a terme a través de

dinàmiques pràctiques i activitats participatives que han promogut la reflexió i la implicació dels alumnes i les alumnes i la seva curiositat entorn el món de la mediació.

A més a més van fer un assessorament en conflictes a l'equip directiu per un tema en el que estaven implicades les famílies d'un curs sencer. Arran d'aquesta intervenció vam plantejar un acompanyament al mestre per supervisar les accions dirigides al treball de la convivència a l'aula, treball que començarem al 2019.

Des del Servei creiem que totes les accions plantejades i dutes a terme en l'àmbit educatiu són fonamentals, ja que les accions en les escoles i els instituts són una part imprescindible de la difusió i la implementació de la mediació en l'àmbit comunitari. De cara al segon semestre d'aquest any, tenim previstes diverses accions dirigides a centres educatius que esperem que es duguin a terme amb el mateix èxit i resultats satisfactoris

➤ **Treball en xarxa i formacions.**

Enguany hem realitzat dues formacions:

- Formació de gestió emocional en els conflictes de separació de parella amb l'Espai Dona de Palafrugell, dirigit a 7 dones del municipi. Aquesta formació es va dividir en 4 sessions de dues hores de duració.

1. La primera sessió es va realitzar de forma compartida amb l'advocada de l'Espai Dona i es va nomenar: Xerrada participativa, eines per afrontar conflictes abans, durant i després d'una separació. Aquesta primera sessió tenia l'objectiu de poder oferir eines a la ciutadania que ho demanés o necessités per afrontar els conflictes derivats de crisis de parella, i en qualsevol moment d'aquesta relació, no necessàriament durant la convivència de la parella, és a dir l'espai també estava dirigit a ex parelles que volguessin eines per afrontar conflictes un cop separats. I per altra banda, també
2. Les tres sessions restants van ser un taller pràctic d'apoderament per a la gestió emocional dels conflictes.

- Formació coordinada amb l'àrea d' Educació: Emociona't, parla, acorda. Aquesta formació es va dividir en tres sessions: 1) Aprèn a resoldre conflictes mitjançant tècniques teatrals, que es va dur a terme el 15, 22 i 29 de novembre. 2) Expressió emocional en els conflictes que es portarà a terme l'any que ve.

➤ **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, capacitat 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

ÀREA	TIPUS FORMACIÓ	DATES	HORES LECTIVES
Benestar Social i Ciutadania	Formació Centre Municipal d'Educació 2018	27 de Febrer 6 de Març 13 de Març	6 h
Benestar Social i Ciutadania	Formació Centre Municipal d'Educació 2018	15, 22 i 29 de novembre	6 h
Benestar Social i Ciutadania	Formació Espai Dona: gestió emocional en casos de separació de parella	2, 9, 16 i 23 de Maig	8 h
Benestar Social i Ciutadania	Tallers Escola Torres i Jonama	15, 26 i 27 de març, 6 i 19 d'abril, 9 de maig i 4 de desembre	14h
Benestar Social i Ciutadania	Xerrada INS Baix Empordà sobre la Mediació a Palafrugell	24 de Maig	2h
Benestar Social i Ciutadania	Tallers INS Frederic Martí i Carreres	27 de març, 3, 18 i 28 d'abril, 24 i 31 de maig, 14, 15, 16 i 17 de novembre	11h
Benestar Social i Ciutadania	Participació a la Jornada Identitats en construcció	14 de desembre	5h

Benestar Social i Ciutadania	Participació en Jornades sobre la Mediació a Girona i a Lloret de Mar	2 i 9 de Març	12h
Benestar Social i Ciutadania	Tallers Escola el Carrilet	2 de Maig	2h

3. Indicadors

	INTERPERSONAL	HABITATGE	COMUNITARI			TOTAL
			Mesures Escola	Comunitats		
Participants Directes Totals	66	241	15	897	196	1.415
Participants Directe per cada 1.000 Habitants						61'87
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	45%	70%	100%		64%	68%
% mediacions sense acord	8%	26%	0%		4%	16%
% derivats o interromputs	47%	4%	0%		24%	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

3.1 Dades generals del servei de mediació

	Mediació comunitària	Mediació Interpersonal	Mediació habitatge	Mesures Restauratives	TOTALS
TOTAL	30	44	104	4	182

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

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

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

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

Taula II. Casos tancats

Tipus de mediació	Núm. casos
Comunitària	32
Interpersonal	36
Habitatge	46
Mesures alternatives	2
TOTAL	117

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

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

Tipus de conflicte interpersonal	Núm. casos
Convivència veïnal	34
Contractual	2
Familiar	8
TOTAL	44

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

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

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

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

3.3 Indicadors dins l'àmbit d'habitatge:

Taula VI. Tipologia de Casos Oberts

	1er semestre	2n semestre	Total
Hipoteca	8	4	12
Lloguer	18	20	38
Ocupació	35	19	54
TOTAL	61	43	104

Taula VII. Casos tancats

Casos tancats 2018	1er semestre	2n semestre	Total
Casos 2018	10	7	17
Casos 2017	8	10	18
Casos 2016	2	2	4
Casos 2015	6	0	6
Casos 2014	0	1	1
Casos 2013		0	0
TOTAL	26	20	46

Taula VIII. Tipus de tancament

Tancats	1r semestre	2n semestre	Núm. de casos
Resultats	19	13	32
No resultats	7	7	14
TOTAL	26	20	46

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

Taula X. Nombre de Persones implicades

	1r sem	2n sem	Total
Persones implicades de manera directa	125	116	241
Persones implicades de manera indirecta	53	34	87
TOTAL	178	150	328

3.4 Indicadors en matèria de mediació comunitària

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

Indicadors	Quantitat
Comunitats ateses	19
Nombre d'intervencions	183

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

Indicadors	Quantitat
Conflictes a l'espai públic	1
Nombre d'intervencions	1

Taula XIII. Nombre d'intervencions en casos de veïnatge

Indicadors	Quantitat
Casos de veïnatge	19
Nombre d'intervencions	163

Taula XIV. Casos comunitaris gestionats

Indicadors	Quantitat
Casos oberts abans de 2017	16
Casos oberts en el 2017	30
Casos tancats en el 2017	33

Taula XV. Nombre de casos de mesures restauratives

Mesures alternatives	Núm. de casos
oberts	4
tancats	2

Taula XVI. Total d'intervencions comunitàries

INDICADORS	QUANTITAT
Tipologia: Veïnatge	163
Tipologia: Comunitats	183
Tipologia: Espai públic	1
Tipologia: Mesures restauratives	28
TOTAL INTERVENCIONS	375

4. Projectes de futur

Mediació interpersonal

El proper 2019 es preveiem continuar amb les mediacions interpersonals en aquells casos de veïnatge que no impliquin a tota la comunitat. Són aquells casos en els quals només atenem i treballem amb dues o tres persones i estan vinculats a les diferents problemàtiques que ja hem citat: *molèsties per animals de companyia, sorolls, brutícia; posicions contràries a com utilitzar els elements comuns, discrepàncies alhora d'entendre i dur a terme accions o activitats dins la comunitat i altres*. En aquest sentit, entenem que el treball en conflictes interpersonals concrets que alhora protagonitzen persones que viuen i es troben en comunitats més grans (comunitats de veïns, urbanitzacions, barris) fomenta i impacta també en la convivència general d'aquell espai més gran. És a dir que possiblement, el treball interpersonal tindrà un petit o gran impacte en la convivència comunitària. Possibilitant també la millora de la comunitat.

Mediació en temes d'habitatge

Les circumstàncies socials i la demanda creixent d'aquest tipus d'intervenció creiem que fa necessari valorar-ne ja no la seva continuïtat si no la de preveure un espai temporal més ampli per a cobrir la forta demanda i la complexitat de la intervenció. S'aposta per seguir treballant i donar cobertura a una demanda d'interès i alhora necessària tant des del punt de vista de l'usuari com de la política municipal ates el problema social que està generant la manca d'habitatge i la manca de polítiques d'habitatge que estiguin a l'abast del servei local que pugui donar resposta a l'alarma social de la pèrdua. La idea és seguir treballant amb l'adaptació als canvis que van sorgint en aquesta matèria. Treballar conjuntament amb tots els serveis que requereixin la nostra participació i col·laboració per la informació i els coneixements generals que obtenim amb les nostres intervencions, especialment amb matèria d'ocupació i, d'aquesta manera mantenir el servei en la línia més puntera i pionera dins de la nostra comarca. En aquest sentit, ens proposem establir un protocol d'actuació amb els secretaris judicials

Mediació comunitària

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

- Crear espais per a la participació i relació entre els diferents grups culturals
- Dedicar un 30% de la jornada dels dos professionals de l'equip, que es dediquen a la mediació comunitària, a la diversitat cultural.
- Difondre material per afavorir la convivència a la Ràdio Palafrugell un cop al mes.

Mantenir la xarxa de treball a nivell comunitari:

- Donar continuïtat a les mediacions comunitàries amb la participació de tots els agents implicats.

Assolir que la campanya de informació sobre bon veïnatge arribi a les comunitats de veïns/es que tenim definides:

- Fer trobades amb els representats de les comunitats més grans, amb les comunitats amb major risc de vulnerabilitat social i amb les associacions de veïns i veïnes de poble.
- Fer visites a els administradors/es de finques per tal d'informar de la campanya.
- Establir una línia de col·laboració amb els agents cívics del municipi per poder arribar a totes les comunitats

Incrementar la formació en resolució de conflictes a la comunitat educativa.

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, com per exemple el treball iniciat amb Espai Dona, realitzant tallers, formacions de diferent format o trobades que fomentin el coneixement de la mediació i l'empoderament de la ciutadania davant de situacions difícils i conflictes. Crear aliances noves(per exemple amb el nou Espai LGTBI la possibilitat de fer cercles restauratius a les escoles i instituts en cas de que calgui.

Coordinació

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

Respecte a la mediació comunitària, 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.

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

Mediació a l'àmbit d l'Administració Local

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

- Presentació del projecte als polítics i Caps d'àrea de l'ajuntament amb l'objectiu de aconseguir el compromís en la participació del Projecte, escoltant les seves necessitats i fer que siguin els promotors del Projecte a les seves Àrees.
- Intercanvi de coneixements amb altres experiències locals.
- Formació 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 2019 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